



UMA
Universidad
María Auxiliadora

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE
ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA
EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL
OLLANTAY – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

Bach. MENDOZA CHUQUITAYPE, MARLENI MARCELINA
<https://orcid.org/0009-0007-0611-6126>

Bach. QUISPE ANCA, CARMEN ROSA
<https://orcid.org/0009-0001-5061-597>

ASESOR:

Mg. SÁNCHEZ QUISPE, DIEGO
<https://orcid.org/0009-0006-1473-6176>

**LIMA – PERÚ
2024**

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **MENDOZA CHUQUITAYPE, MARLENI MARCELINA**, con DNI **41853213** en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA** (grado o título profesional que corresponda) de título "NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **NUEVE PORCIENTO (9%)** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, **recalcar** que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.



MARLENI MARCELINA MENDOZA CHUQUITAYPE

Firma del autor

Lima, 05 de febrero 2024.



DIEGO SANCHEZ QUISPE

Firma del asesor

1. Apellidos y Nombres: MARLENI MARCELINA MENDOZA CHUQUITAYPE
2. DNI: 41853213
3. Grado o título profesional: Licenciado en enfermería
4. Título del trabajo de Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024
5. Porcentaje de similitud: 9%

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **QUISPE ANCA, CARMEN ROSA**, con DNI **47475293** en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA** (grado o título profesional que corresponda) de título **"NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024"**, **AUTORIZÓ** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **NUEVE PORCIENTO (9%)** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 05 de febrero 2024.



CARMEN ROSA QUISPE ANCA

Firma del autor



DIEGO SANCHEZ QUISPE

Firma del asesor

1. Apellidos y Nombres: **QUISPE ANCA, CARMEN ROSA**
2. DNI: **47475293**
3. Grado o título profesional: **Licenciado en enfermería**
4. Título del trabajo de Investigación: **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024**
5. Porcentaje de similitud: **9%**

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Con todo nuestro cariño y gratitud, dedicamos este trabajo a nuestros padres, pilares fundamentales de nuestras vidas, quienes con su amor, apoyo incondicional y sabias enseñanzas nos han guiado en este camino. A nuestros familiares, quienes han sido fuente de fortaleza y ánimo en cada etapa, ofreciéndonos su comprensión y respaldo constante.

A nuestros amigos, por su compañía y por compartir nuestras alegrías y desafíos, siendo un apoyo valioso que nos impulsó a continuar.

Agradecimiento

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad María Auxiliadora, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente y por proporcionarnos las herramientas necesarias para llevar a cabo este trabajo.

Asimismo, extendemos nuestro reconocimiento al Director del Centro Materno Infantil Ollantay, por su valiosa colaboración y por permitirnos realizar este estudio en su institución.

De igual manera, agradecemos profundamente al Mg. Diego Quispe, nuestro asesor, por su guía, paciencia y valiosas orientaciones durante el desarrollo de este trabajo.

Índice General

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice General	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Índice de Anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MATERIALES Y MÉTODOS	22
2.1 Enfoque y diseño de investigación	22
2.2 Población, muestra y muestreo	22
2.3 Variables de estudio	24
2.4 Técnicas é instrumentos de recolección de datos	25
2.5 Plan de recolección de datos	26
2.6 Método de análisis estadístico	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	29
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	31
Tabla 3. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024.....	32
Tabla 4. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	33
Tabla 5. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	34
Tabla 6. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024.....	35
Tabla 7. Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	36

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	31
Figura 2. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	32
Figura 3. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	33
Figura 4. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	34
Figura 5. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	35
Figura 6. Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024	36

Índice de Anexos

Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	51
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	52
Anexo C: Consentimiento Informado	54
Anexo D: Solicitud para aplicación de instrumento	56
Anexo E: Autorización para aplicación de instrumento	57
Anexo F: Autorización para aplicación de instrumento.....	58

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, 2024. **Materiales y métodos:** Se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño transversal, no experimental y tipo descriptivo. La técnica empleada fue la encuesta mediante la escala SERVPERF. La población estuvo conformada por 144 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 104. **Resultados:** El 81,73% de los usuarios se encontraron muy satisfechos, el 14,42% satisfechos, el 1,92% muy insatisfechos y el 1,92% extremadamente muy satisfechos. En la dimensión fiabilidad, el 56,73% reportaron estar satisfechos y el 38,46% muy satisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, el 56,73% de los usuarios se declararon muy satisfechos y el 34,62% satisfechos. En la dimensión seguridad, el 75% de los participantes se encontraron muy satisfechos, destacándose como una fortaleza del servicio. En la dimensión empatía, el 61,54% reportaron estar muy satisfechos y el 29,81% satisfechos. En la dimensión aspectos tangibles, el 47,12% de los usuarios reportaron estar satisfechos y el 46,15% muy satisfechos. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los usuarios fue predominantemente positivo, con mayoría muy satisfecha y mínimos niveles de insatisfacción.

Palabras clave: Centro médico, Medicina preventiva, Percepción, Salud, Usuario (Tesaurus).

Abstract

Objective: To determine the level of satisfaction of users attending the outpatient medical consultation service at the Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, 2024. **Materials and methods:** A quantitative approach with a cross-sectional, non-experimental, descriptive design was used. The technique used was a survey using the SERVPERF scale. The population consisted of 144 patients, from which a sample of 104 was selected. **Results:** 81.73% of the users were very satisfied, 14.42% satisfied, 1.92% very dissatisfied and 1.92% extremely dissatisfied. In the reliability dimension, 56.73% were satisfied and 38.46% very satisfied. In the responsiveness dimension, 56.73% of users were very satisfied and 34.62% were satisfied. In the safety dimension, 75% of the participants were very satisfied, highlighting this as a strength of the service. In the empathy dimension, 61.54% reported being very satisfied and 29.81% satisfied. In the tangible aspects dimension, 47.12% of users reported being satisfied and 46.15% very satisfied. **Conclusions:** The level of user satisfaction was predominantly positive, with a majority very satisfied and minimal levels of dissatisfaction.

Keywords: Medical center, Preventive medicine, Perception, Health, User (Thesaurus).

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en un contexto donde el sector sanitario enfrenta grandes desafíos, la competencia exige que las instituciones prestadoras de salud (IPRES) optimicen su gestión y administración. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción del usuario se ha convertido en un problema de relevancia mundial, ya que es un indicador clave de la calidad del servicio y del desempeño del sistema de salud. La OMS estima que la atención primaria de salud puede contribuir al 75% de los progresos necesarios para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (1).

Esta situación problemática se refleja en Rusia, donde un estudio realizado a un centro materno en el año 2024, reveló que el 58% de las mujeres percibió deficiencias en la calidad de atención por falta de equipamiento adecuado. El 46% reportó que la atención no fue personalizada, y el 63% mencionó falta de coordinación entre el personal. Además, el 72% destacó que las instalaciones no cumplían con los estándares necesarios, mientras que el 35% expresó insatisfacción con el apoyo emocional brindado durante el parto (2). Similar situación se encontró en un centro materno de Japón en año 2021, donde una investigación reveló que el 46% de las mujeres reportó deficiencias en la calidad de atención debido a la falta de continuidad en el cuidado. El 58% indicó problemas en la coordinación entre los profesionales de salud, mientras que el 63% destacó la falta de atención personalizada. Además, el 72% de las encuestadas mencionó que las instalaciones no contaban con los recursos necesarios (3). Por otra parte, en Ghana, un estudio realizado en 2023 en una maternidad encontró que el 63.1% de las usuarias expresó satisfacción con el trato recibido por parte del personal, mientras que el 47% reportó dificultades relacionadas con las condiciones del entorno, lo que afectó su percepción del servicio. Además, el 40% indicó que no recibió suficiente información sobre su estado de salud, evidenciando deficiencias en la comunicación. Como consecuencia, el 94.3% de los partos fueron nacimientos vivos, y solo el 5.7% resultaron en mortinatos (4). Así mismo, en Iraq, en el año 2021, una investigación a una maternidad reveló que el 57% de las mujeres estaban

satisfechas con los servicios de telemedicina, el 35.1% se sintió neutral y el 7.9% insatisfechas. El 82.7% planeaba seguir usando telemedicina tras la pandemia, y el 50.3% conoció estos servicios por redes sociales. Además, el 75.5% prefirió mensajería sobre llamadas, y el 92.8% usaría telemedicina si la ofreciera el Ministerio de Salud. Estas cifras dan relevancia a consolidar la telemedicina como complemento a los servicios presenciales (5). Además, en China, en el año 2021, un estudio reveló que la seguridad del paciente es un indicador clave de la calidad de atención médica, y se encontró que el 50% de los eventos adversos en hospitales podrían haberse evitado. El 25% de los pacientes experimentó complicaciones debido a una atención de enfermería inadecuada. Además, el 46% de los pacientes señaló que la falta de medidas de seguridad y estándares de calidad impactó negativamente la atención recibida (6).

Este panorama no es ajeno a la realidad de Latinoamérica, es así como en Ecuador, durante el año 2021, un estudio en un hospital de Guayaquil reveló que el 51.5% de los pacientes expresó una satisfacción media con el trato del personal, el 26.9% lo calificó como bueno y el 21.5% como deficiente. Respecto a las condiciones del entorno, el 44.6% de los encuestados evaluó los elementos tangibles como regulares y el 40% como buenos. En cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, se registró un 53.1% de insatisfacción, y la seguridad percibida alcanzó un nivel de insatisfacción del 47.7% (7). De manera similar, en Nicaragua, en el año 2021 una investigación al Hospital Luis Felipe Moncada mostró que el 70% de los pacientes manifestó satisfacción con la atención recibida, mientras que el 77% evaluó como adecuada la atención médica y el 69% calificó positivamente el trato del personal de enfermería, lo que refleja un impacto favorable en la dimensión del trato del personal. Respecto a las condiciones del entorno, el 57% consideró adecuada la infraestructura del hospital y el 83% se mostró conforme con el equipamiento disponible (8). Asimismo, en México, durante el año 2021, un estudio realizado en el servicio de medicina familiar, reportó que el 63% calificó la atención recibida como buena y el 22% como excelente, reflejando un impacto positivo en la dimensión trato del personal. En cuanto a la orientación sobre el tratamiento, el 40% de los pacientes la evaluó como excelente; sin embargo, un 20% manifestó

insatisfacción con la revisión médica, y un 18% expresó descontento con el sistema de citas, destacando la necesidad de mejorar la experiencia del usuario (9). De manera similar, en Argentina, durante el año 2022, un estudio realizado en el servicio de medicina materna infantil, reportó que el 45.4% de las madres indicó un nivel de satisfacción medio con la atención de enfermería, mientras que el 32.6% expresó baja satisfacción y el 22.1% alta satisfacción, lo que refleja variaciones en la dimensión del trato del personal. Respecto a la percepción de la calidad del servicio, el 42.4% la evaluó como medianamente favorable, el 38.4% como desfavorable y solo el 19.2% como favorable (10). Además, en Ecuador, durante el año 2021, un estudio realizado en un centro materno infantil, identificó que el 67.91% de las usuarias estaban satisfechas con la atención recibida. Sin embargo, un 56.68% expresó insatisfacción con la infraestructura, mientras que el 60% mostró descontento con la atención del personal administrativo. En contraste, el 88% valoró positivamente el trato del personal médico y de enfermería, resaltando la necesidad de mejorar la infraestructura y optimizar los procesos administrativos (11).

En línea con esta realidad, a nivel nacional, en Chiclayo, durante el año 2021, un estudio reveló que el 45% de los usuarios manifestó satisfacción con las consultas externas, mientras que el 55% expresó insatisfacción. Las mujeres representaron el 68% de los usuarios satisfechos y el 32% de los insatisfechos. En cuanto a los afiliados al SIS, el 88% de los satisfechos contaba con esta cobertura, mientras que el 12% de los insatisfechos también eran afiliados. En las dimensiones evaluadas, empatía alcanzó un 51% de satisfacción, seguridad un 49%, mientras que la capacidad de respuesta generó un 61% de insatisfacción y los aspectos tangibles un 59% (12). Del mismo modo, en Lima, durante el año 2021, un estudio a un Centro Materno Infantil reveló que el 46.8% de los usuarios se sintió medianamente satisfecho con las consultas externas, el 25% plenamente satisfecho y el 28.2% expresó insatisfacción. Aunque las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta fueron medianamente satisfactorias en más del 50%, la seguridad presentó un 50% de insatisfacción; evidenciando la necesidad de fortalecer la confianza y privacidad para mejorar la satisfacción del usuario (13). Otra investigación en Lima, en el año 2021, ejecutada en un Centro Materno Infantil,

reveló que el 75.6% de las pacientes expresó satisfacción con la atención recibida, mientras que el 24.4% manifestó insatisfacción. Las mayores satisfacciones se relacionaron con la bioseguridad frente a la pandemia, con 88.3%, y empatía, con 76.2%. Por otro lado, la capacidad de respuesta registró 36.2% de insatisfacción y los aspectos tangibles un 32.7%; lo que evidencia la necesidad de mejorar infraestructura y capacidad de respuesta (14). Además, en Lima, en 2021, un estudio realizado en un Centro Materno Infantil reveló que el 58.99% de los usuarios se sintió satisfecho con el servicio, mientras que el 41.01% expresó insatisfacción. Las mayores satisfacciones se registraron en elementos tangibles, alcanzando 72.37%, pero la empatía presentó la mayor insatisfacción, con 50.74%; lo cual evidencia la necesidad de mejorar aspectos relacionados con la empatía y la capacidad de respuesta para optimizar la calidad del servicio (15). Por último, en Lima, otro estudio realizado en un centro materno infantil identificó que la empatía fue valorada positivamente por el 76% de los usuarios, mientras que la seguridad recibió un 72% de satisfacción. Sin embargo, se registró insatisfacción en tangibilidad con un 58%, en capacidad de respuesta con un 61%, y en fiabilidad con un 54%. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer la infraestructura y optimizar los tiempos de atención para mejorar la satisfacción del servicio (16).

En términos teóricos, según la Real Academia Española (RAE), la satisfacción se refiere a una sensación de bienestar que surge al cumplirse ciertos requisitos o expectativas (17). Esta satisfacción no es un concepto meramente teórico, sino que está ligada a experiencias y percepciones reales que afectan directamente la manera en que el usuario interpreta y valora el servicio recibido.

El término usuario, según el Diccionario de la RAE, se define como “aquella persona que usa ordinariamente algo”. En un contexto más amplio, se refiere a quien utiliza o es destinatario de un servicio, ya sea de carácter público o privado (18). El cumplimiento de las expectativas del usuario implica una respuesta tangible que da solución o claridad a sus dudas o necesidades, influyendo en su percepción global del servicio (19).

La satisfacción se define como el grado en que un servicio o producto cumple con las expectativas del usuario en comparación con un estándar preestablecido. Esta definición implica que la calidad tiene un valor relativo, el cual puede ser evaluado como malo, bueno o excelente, dependiendo de cómo se comparan las experiencias del usuario con dichos estándares. Esta comparación puede basarse en criterios claramente definidos o puede variar con el tiempo, debido a cambios en las percepciones o expectativas del consumidor (20).

La satisfacción del usuario según Thompson, se clasifican en tres categorías. La satisfacción plena se alcanza cuando el usuario experimenta una sensación de bienestar al ver cumplidos sus deseos o necesidades mediante la atención recibida. Por otro lado, el nivel de satisfacción regular ocurre cuando la asistencia brindada coincide con las expectativas del usuario, sin excederlas, lo que genera una sensación de conformidad pero no de entusiasmo. Finalmente, la desilusión surge cuando las expectativas del paciente son significativamente superiores a la calidad de la atención recibida, lo que produce una percepción negativa y una experiencia insatisfactoria (21).

Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en la prestación de servicios de calidad, ya que refleja en qué medida se cumplen o superan las expectativas del beneficiario; es decir, es uno de los principales resultados de brindar un servicio eficiente, generando confianza y lealtad hacia el mismo. Además, esta satisfacción influye directamente en el comportamiento del usuario, impactando en la continuidad del uso del servicio o en la recomendación del mismo a otros (22).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción del usuario externo no solo se sustenta en la competencia técnica del personal de salud, sino que también depende de la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido. Esta percepción se basa principalmente en la interacción con los profesionales de salud y está influenciada por factores clave como el tiempo de espera, el trato recibido, la privacidad, la accesibilidad al servicio y la capacidad de obtener la atención esperada (23).

Entonces, la satisfacción del usuario se considera una consecuencia directa de la calidad del servicio recibido, ya que una percepción positiva por parte del usuario, basada en el trato recibido, la empatía del personal y la accesibilidad del servicio, fortalece significativamente su experiencia. Estos factores fortalecen la confianza del paciente en el sistema de salud, y se convierten en una meta esencial para cualquier programa o institución que busque la mejora continua de la atención brindada, garantizando una experiencia de calidad (24).

Entre los elementos de la satisfacción del usuario que permiten evaluar la percepción del paciente en relación con el servicio recibido, se consideran a la disponibilidad, la cual garantiza que el servicio esté disponible cuando el usuario lo requiera, mientras que la accesibilidad elimina barreras para recibir atención oportuna. La cortesía se refleja en un trato amable y respetuoso, promoviendo empatía y buenas relaciones. La agilidad se enfoca en la rapidez para satisfacer las necesidades del usuario, y la confianza surge de la percepción de que el personal posee habilidades precisas y fiables. La competencia se refiere al conocimiento del personal para brindar atención adecuada. Por último, la comunicación es clave, ya que transmitir información clara mejora la experiencia del usuario y facilita su recuperación (25).

Asimismo, la satisfacción de los usuarios es un indicador fundamental en los modelos de atención en salud, ya que refleja el grado en que las expectativas y necesidades del paciente o sus familiares se cumplen mediante el servicio recibido. Esta evaluación es valiosa porque se basa en experiencias reales del usuario, sin ser influenciada por los juicios del personal de salud. A su vez, la satisfacción del prestador de servicios se mide por la realización de sus expectativas y necesidades personales a través del desempeño de su trabajo. El instrumento SERVPERF permite medir la percepción del usuario en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, proporcionando una evaluación integral que permite identificar áreas de mejora en la calidad del servicio (26).

La dimensión de fiabilidad hace referencia a la capacidad del servicio de salud para cumplir con lo prometido de forma precisa y consistente, asegurando que los usuarios reciban exactamente lo que esperan del servicio. Esta dimensión mide los siguientes indicadores: cumplimiento del servicio según lo prometido, precisión en la entrega del servicio, consistencia en la calidad ofrecida, capacidad del personal para resolver problemas de forma efectiva y la confianza generada por la atención brindada (27).

La dimensión de capacidad de respuesta evalúa la disposición del personal para brindar atención rápida y eficiente, así como la habilidad para responder ante emergencias. Mide los siguientes indicadores: rapidez en la atención, organización eficiente del servicio, actitud proactiva al atender solicitudes, disponibilidad inmediata del personal en emergencias y oportunidad en la resolución de necesidades (28).

La dimensión de seguridad se centra en la confianza y protección que el personal transmite al usuario mediante conocimientos técnicos y cumplimiento de protocolos. Los indicadores evaluados son: conocimiento técnico del personal, sensación de seguridad transmitida, confianza del usuario en la capacidad profesional, respeto a la privacidad del paciente y cumplimiento de los protocolos de seguridad (29).

La dimensión de empatía se enfoca en el trato personalizado y la capacidad del personal de comprender y atender las necesidades individuales del paciente, fomentando relaciones humanas positivas. Mide los siguientes indicadores: trato amable y personalizado, comprensión de las necesidades del paciente, comunicación clara y accesible, atención individualizada considerando al usuario como ser único, y respeto y cortesía en el trato (30).

La dimensión de aspectos tangibles abarca la percepción del usuario sobre las condiciones físicas y los recursos disponibles en el servicio de salud. Los indicadores que evalúa son: apariencia física de las instalaciones, limpieza y mantenimiento del entorno, disponibilidad de equipos y materiales adecuados, comunicación mediante letreros y carteles, y confort en las áreas de espera y consultorios (31).

La teoría relacionada con este estudio se basa en la Teoría del Cuidado Humano, desarrollada por Jean Watson entre 1975 y 1979 a partir de su trabajo doctoral en Psicología Clínica y Social; profundiza en el concepto de cuidar, abarcando no solo las necesidades físicas sino también los aspectos fenomenológicos y existenciales del ser humano. Se centra en la importancia de estar abierto y atento a los misterios espirituales y a las dimensiones más profundas de la vida y la muerte. La aplicación de esta teoría es fundamental para este estudio, ya que proporciona un marco para entender y mejorar la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, enfatizando la necesidad de cuidar del alma del paciente y del profesional de la salud, promoviendo un enfoque holístico que va más allá del tratamiento de los síntomas físicos (33).

Además, el Modelo de Evaluación de la Calidad en los Servicios de Salud del Dr. Avedis Donabedian, el cual establece que la calidad se analiza mediante tres componentes fundamentales: estructura, que abarca los recursos físicos y humanos disponibles; proceso, que se enfoca en la forma en que se brindan los servicios; y resultados, que miden los efectos finales de la atención en los usuarios. Esta teoría es clave en el contexto del presente estudio, ya que la evaluación de la calidad del servicio en la consulta externa implica examinar los recursos y procedimientos, y cómo estos se traducen en la satisfacción del usuario; esta satisfacción se mide a través del instrumento SERVPERF, que capta la percepción del usuario en dimensiones que se alinean con los componentes del modelo de Donabedian, permitiendo evaluar tanto la experiencia inmediata del usuario como los resultados percibidos, asegurando que la atención recibida cumpla con las expectativas y necesidades del paciente (32).

Para evidenciar sustento científico se presentan los siguientes estudios de investigación:

Campos L. (34), en México, en el 2022, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar”. El enfoque fue cuantitativo, diseño transversal, no experimental, tipo descriptivo; con 384 pacientes como muestra, el instrumento fue

el cuestionario SERVPERF. Los resultados identificaron que el 79% se mostró satisfecho con el tiempo de espera, y solo un 13% otorgó una mala calificación. La cordialidad del médico fue destacada por el 85%, con un 5% expresando quejas. Respecto a la revisión médica, un 20% la calificó deficiente, mientras otro 20% la valoró como excelente. Las condiciones de privacidad en las instalaciones fueron aceptables por un 60%, y un 15% presentó quejas. En conclusión, el servicio fue calificado como bueno y excelente.

Ortiz M. (35), en Argentina, en el año 2022, ejecutó una investigación que tuvo por objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa en la Clínica Integral de Fracturas Lomas Verdes SAS, Lórica-Córdoba”. Utilizó un enfoque mixto, tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. La población fue 100 usuarios, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados determinaron que, el 85% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción favorable, mientras que solo el 15% muestra un nivel de satisfacción bajo. Además, el 18.2% de los encuestados indicó que fue atendido fuera de la hora programada. El 100% coincidió en que el trato brindado en la consulta externa fue excelente. Se concluyó que la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa es excelente.

Delgado L. (36), en Ecuador, durante el año 2022; en su estudio cuyo objetivo fue “Diagnosticar la calidad de atención y satisfacción en el área de consulta externa del centro de salud Cube–Quinindé” El estudio tuvo un enfoque mixto, transversal y descriptivo. La lo constituyó 342 usuarios, el instrumento que se les aplicó fue un cuestionario y la escala SERVQUAL. Los resultados diagnosticaron que, el 30% estuvo totalmente en desacuerdo con la comodidad de los ambientes de atención, el 64,9% estuvo totalmente de acuerdo con la solución a sus inquietudes de salud, el 32% expresó total desacuerdo con la agilidad del servicio y el 44% no estuvo de acuerdo con el cumplimiento de las consultas programadas. Sin embargo, el 50% manifestó satisfacción con la cortesía, un 35% expresó desacuerdo con el equipo médico utilizado. Se concluyó que el nivel de satisfacción es de nivel bueno.

Vargas G. (37), en Huancayo, durante el año 2023, en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen” El enfoque fue cuantitativo, correlacional y con diseño transversal. La población estuvo compuesta por 200 usuarios, y se utilizó la escala SERVQUAL para medir la percepción de la satisfacción. Los resultados demostraron que, el 51.5% manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 48.5% expresó insatisfacción. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 47.5% de los usuarios expresó satisfacción con la calidad del trato brindado por el personal médico, mientras que el 48.5% valoró positivamente la infraestructura y comodidad de las instalaciones. Se concluyó que existe una alta relación entre la satisfacción y la satisfacción del usuario.

López S. y colaboradores (38), en Lima, durante el año 2023; en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023” El enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 158 pacientes de consulta externa, y se aplicaron los cuestionarios Care-Q y SERVQUAL. Los resultados hallaron que, respecto a la satisfacción de los usuarios, el 50% la calificó como regular, un 28.48% como mala, y solo el 21.52% afirmó que era excelente. En relación con la calidad de servicio, un 45.57% evaluó como moderada, mientras que el 36.71% la percibió como baja. En cuanto a las instalaciones y recursos, el 17.72% las consideró excelentes. Se concluyó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción.

Rodríguez E. (39), en Lima, durante el año 2023, en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción de las madres de niños en un hospital nacional de Lima, 2023”. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. La población fue 60 madres, y se utilizó un cuestionario tipo Likert para medir las variables. Los resultados mostraron que el 53.3% de las participantes expresaron una satisfacción media, el 35% manifestó insatisfacción, y solo el 11.7% señaló estar altamente satisfecha con el servicio. En cuanto a la calidad técnica del servicio fue percibida como media por el

45% de las encuestadas, mientras que el 46.7% valoró como media tanto la calidad humana como las condiciones del entorno. Se concluyó que, existe una relación positiva entre la calidad del cuidado y la satisfacción.

Este estudio es relevante porque permite evaluar la percepción de la calidad de atención que reciben los usuarios en el Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, identificando áreas de mejora en los servicios de salud. Al centrarse en esta población específica, se busca optimizar la satisfacción del usuario y asegurar que la atención sea eficiente, segura y centrada en sus necesidades. Los resultados obtenidos podrían contribuir a la mejora continua de los procesos de atención, fortaleciendo la experiencia del paciente en el establecimiento y promoviendo un servicio de mayor calidad.

La justificación teórica de este estudio combina dos enfoques clave. La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson resalta la importancia de una atención integral y humanizada, enfocada en el bienestar físico, emocional y espiritual del paciente. Por su parte, el Modelo de Avedis Donabedian analiza la calidad mediante tres componentes: estructura (recursos disponibles), proceso (cómo se brinda la atención) y resultados (efectos en los usuarios). La integración de ambas teorías permite abordar la satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil Ollantay desde una perspectiva holística y evaluativa, asegurando que la atención no solo cumpla con estándares técnicos y estructurales, sino que también responda a las necesidades emocionales del paciente.

La justificación práctica de este estudio radica en la posibilidad de mejorar la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Ollantay mediante el análisis de los resultados obtenidos. Esta evaluación permitirá identificar fortalezas y áreas de oportunidad en los servicios brindados, facilitando la implementación de estrategias específicas para optimizar la atención. Al lograr una mejora en la calidad del servicio, se espera incrementar la satisfacción de los usuarios y garantizar que la atención sea más eficiente, accesible y acorde con sus necesidades y expectativas de los pacientes.

La justificación metodológica de este estudio se basa en el rigor del método científico, garantizando la objetividad y validez de los resultados mediante el uso de la escala SERVPERF, un instrumento validado y confiable que asegura precisión en la medición de la variable. Los datos obtenidos permitirán identificar áreas de mejora y proponer estrategias para optimizar la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Ollantay.

En este sentido, el objetivo del estudio fue, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, dado que los datos numéricos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios se procesaron mediante técnicas estadísticas, permitiendo evaluar la posibilidad de generalizar los resultados a contextos socioculturales similares. Asimismo, fue de tipo aplicada, ya que el conocimiento generado busca ofrecer soluciones prácticas e inmediatas para mejorar la satisfacción de los usuarios en consultas externas (40).

El diseño fue no experimental y transversal. No experimental, porque la variable se observó tal como ocurre el fenómeno en la realidad actual, sin intervención en su desarrollo; fue transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un único momento y lugar. Finalmente fue descriptiva, enumerando sus principales atributos de la variable en estudio (40).

2.2 Población, muestra y muestreo

Población:

La población del estudio estuvo conformada por los usuarios que acudieron a consultas de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, durante el mes de septiembre de 2024. Este establecimiento es de categoría IV, donde se atiende consulta externa de medicina y otras especialidades, además de emergencias de baja complejidad.

Según información obtenida de la oficina de estadística, se registraron 144 pacientes atendidos en dicho periodo, para lo cual, este dato sirvió como base para determinar la muestra del estudio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acuden al servicio de medicina externa del CMI Ollantay.
- Pacientes que pertenecen a la jurisdicción del CMI Ollantay.
- Pacientes mayores de edad (>18 años).

- Pacientes que aceptan participar voluntariamente en el estudio y firmen su consentimiento informado.
- Pacientes con plena capacidad mental para responder de manera adecuada el cuestionario.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no acuden al servicio de medicina externa del CMI Ollantay, sino por otros servicios.
- Pacientes que no pertenecen a la jurisdicción del CMI Ollantay.
- Pacientes menores de 18 años y mayores de 81 años.
- Pacientes que no acepten participar voluntariamente en el estudio o no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes con alguna incapacidad mental o cognitiva que les impida responder adecuadamente el cuestionario.

La muestra del estudio quedó determinada utilizando la siguiente fórmula para poblaciones de tamaño conocido:

$$n = \frac{Z^2 N (p)(q)}{e^2(N - 1) + Z^2 (p)(q)}$$

Donde:

n=tamaño de muestra de investigación (x).

N= totalidad del conjunto de población (144)

P= probabilidad a favor de la muestra (50%)

q= probabilidad en contra de la muestra (50%)

Z= nivel de confianza (1.96 o 95%)

E=margen de error de 0.05 (5%)

Reemplazando por los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 144 * (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (144 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = \mathbf{104}$$

$$n = \mathbf{104}$$

Muestra:

La muestra para esta investigación quedó representada por 104 usuarios que acudieron a consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay, ubicado en San Juan de Miraflores.

Muestreo:

El muestreo que se utilizó en esta investigación fue probabilístico, específicamente un muestreo aleatorio simple. En este tipo de muestreo, cada usuario que acudió a consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay tuvo la misma probabilidad de ser elegido. La selección aleatoria se realizó al azar entre los usuarios atendidos, utilizando un generador de números aleatorios para elegir a los participantes del estudio (41).

2.3 Variables de estudio

Definición conceptual

La satisfacción del usuario se considera una consecuencia directa de la calidad del servicio recibido, ya que una percepción positiva por parte del usuario, basada en el trato recibido, la empatía del personal y la accesibilidad del servicio, fortalece significativamente su experiencia. Estos factores fortalecen la confianza del paciente en el sistema de salud, y se convierten en una meta esencial para cualquier programa o institución que busque la mejora continua de la atención brindada, garantizando una experiencia de calidad (24).

Definición operacional

En el contexto de este estudio, la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil Ollantay se define como la percepción subjetiva de los pacientes sobre la atención recibida en el servicio de consulta externa, evaluando en qué medida esta atención cumple con sus expectativas y necesidades. Esta satisfacción fue medida mediante la escala SERVPERF, que abarca 5 dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

2.4 Técnicas é instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la técnica de la encuesta, ya que es ampliamente utilizada en la investigación social y permite recopilar información directa de los participantes para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido en las consultas externas (42).

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento para medir el grado de satisfacción del usuario, fue la escala SERVPERF, creada por Cronin y Taylor (43), en el año 1992, basada exclusivamente en las percepciones del servicio recibido, eliminando expectativas. Aquí en Perú, ha sido adaptada por Larrea J.(44), en su investigación realizada en pacientes de consulta externa del Hospital de la Fuerza Aérea Nacional. Dicho instrumento consta de 22 preguntas cerradas, calificadas en una escala del 1 al 7, donde 1 representa la mínima satisfacción y 7 la máxima, descrito de la siguiente manera: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Muy en desacuerdo, 3: En desacuerdo, 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5: De acuerdo, 6: Muy de acuerdo y 7: Totalmente de acuerdo. La baremación final corresponde a:

Nivel de satisfacción	Calificación
Extremadamente muy insatisfecho	22 a 48
Muy insatisfecho	49 a 75
Satisfecho	76 a 101
Muy satisfecho	102 a 128
Extremadamente muy satisfecho	129 a 154

Estas respuestas se agrupan en cinco dimensiones: Fiabilidad (ítems 1-5), que mide el cumplimiento del servicio; Capacidad de respuesta (ítems 6-9), enfocada en la rapidez del personal; Seguridad (ítems 10-13), que evalúa confianza y privacidad; Empatía (ítems 14-18), vinculada a la atención personalizada; y Aspectos tangibles (ítems 19-22), relacionados con las condiciones físicas y apariencia del entorno.

Para la calificación final del instrumento, los resultados fueron interpretados según los siguientes rangos: una puntuación entre 22 y 48 puntos fue interpretada como “extremadamente muy insatisfecho”; entre 49 y 75 puntos, reflejó que el usuario está “muy insatisfecho”; entre 76 y 101 puntos, indica que el usuario está “satisfecho”; entre 102 y 128 puntos, representa que el usuario está “muy satisfecho”; y finalmente, una puntuación entre 129 y 154 puntos fue interpretada como “extremadamente muy satisfecho”.

Validez y confiabilidad del instrumento:

En el estudio realizado por Larrea J. (44), la escala SERVPERF mostró alta confiabilidad y validez. La validez del contenido se verificó mediante el juicio de expertos, quienes aseguraron que las preguntas reflejaban de forma precisa las dimensiones evaluadas. La confiabilidad fue mediante el Alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente satisfactorio ($\alpha=0,81$), lo que confirma la fiabilidad del cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Las investigadoras gestionaron una carta de presentación oficial emitida por la Universidad María Auxiliadora, que acreditó su condición de estudiantes de enfermería y explicó la finalidad académica del estudio. Esta carta fue presentada al Director del Centro Materno Infantil Ollantay, quien otorgó la autorización necesaria para la aplicación del instrumento de medición. Asimismo, se realizaron las coordinaciones necesarias para definir los horarios y espacios más adecuados, garantizando que la recolección de datos se efectuara sin interferir en las actividades habituales del servicio.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos fue aplicado por las investigadoras de manera presencial en el Centro Materno Infantil Ollantay, respetando los horarios y espacios previamente coordinados con la institución. Antes de iniciar, se explicó

detalladamente a los participantes el propósito del estudio y se solicitó su consentimiento informado, garantizando tanto la voluntariedad como la confidencialidad de sus respuestas. Cada encuesta tuvo una duración aproximada de 15 a 20 minutos por persona y fue administrada de forma individual, con el objetivo de evitar sesgos y asegurar la calidad de los datos recolectados.

2.6 Método de análisis estadístico

El procesamiento de los datos inició en una hoja de cálculo de Excel, donde se tabularon las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados. Esta organización permitió estructurar de manera clara la información recolectada. Posteriormente, los datos fueron importados al software SPSS versión 26.0, donde se realizó el análisis descriptivo. Este análisis incluyó el cálculo de frecuencias, porcentajes, sumas, promedios y rangos, además de la agrupación de datos, como en el caso de la variable edad. Asimismo, se llevó a cabo la baremación de los totales de la variable principal y sus dimensiones, lo que permitió una interpretación detallada y precisa de los resultados obtenidos en el estudio.

2.7 Aspectos éticos

Los principios que guiaron esta investigación fueron:

Principio de beneficencia: Los resultados del estudio se orienta a mejorar la satisfacción de los usuarios, lo que beneficia tanto a los participantes como a la comunidad, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio (45).

Se garantizó que ningún participante viera afectada su integridad física o emocional durante el desarrollo del estudio. Las investigadoras actuaron con respeto y cuidado en todo momento, asegurando un ambiente seguro para todos los involucrados (46).

Principio de autonomía: La participación en el estudio fue completamente voluntaria, y todos los participantes brindaron su consentimiento informado, asegurando su libre decisión de colaborar (47).

Principio de justicia: Todos los participantes recibieron trato digno e igualitario durante el desarrollo del estudio, sin ningún tipo de discriminación. Se aseguró que las opiniones de cada uno fueran valoradas de manera equitativa (45).

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	104	100,00%
Edad del encuestado		
Menor de 20 años	4	3,85%
De 21 - 30 años	16	15,38%
De 31 - 40 años	36	34,62%
De 41 - 50 años	26	25,00%
De 51 - 60 años	21	20,19%
De 61 - 70 años	0	0,00%
De 71 - 80 años	0	0,00%
De 81 años a más	1	0,96%
Sexo		
Masculino	27	25,96%
Femenino	77	74,04%
Nivel de estudio		
Analfabeto	1	0,96%
Primaria	13	12,50%
Secundaria	51	49,04%
Superior Técnico	27	25,96%
Superior Universitario	12	11,54%
Tipo de seguro		
SIS	95	91,35%
SOAT	0	0,00%
Ninguno	0	0,00%
Otro	9	8,65%
Tipo de usuario		
Nuevo	15	14,42%
Continuador	89	85,58%

En la tabla 1 se presentan los datos sociodemográficos de los participantes (N=104 encuestados).

En cuanto a la condición del encuestado, el 79,81% corresponde a usuarios(as), mientras que el 20,19% son acompañantes. Respecto a la edad, el 3,85% tiene menos de 20 años, el 15,38% tiene entre 21 y 30 años, el

34,62% tiene entre 31 y 40 años, el 25% tiene entre 41 y 50 años, el 10,58% tiene entre 51 y 60 años, el 0.0% tiene entre 61 y 70 años, el 0.0% tiene entre 71 y 80 años, y el 0,96% tiene 81 años o más.

En relación con el sexo, el 74,04% de los participantes son de sexo femenino y el 25,96% de sexo masculino. En cuanto al nivel de estudio, el 0,96% son analfabetos, el 12,5% tienen estudios primarios, el 49,04% poseen estudios secundarios, el 25,96% tienen formación técnica superior y el 11,54% presentan estudios universitarios.

Por tipo de seguro, el 91,35% de los encuestados están afiliados al SIS, mientras que el 8,65% pertenece a otro tipo de seguro. Sobre el tipo de usuario, el 14,42% corresponde a nuevos usuarios y el 85,58% a usuarios continuadores.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	2	1,92
Satisfecho	15	14,42
Muy satisfecho	85	81,73
Extremadamente muy satisfecho	2	1,92
Total	104	100,00

En la tabla 2 podemos observar, con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, que 85 participantes, que representan el 81,73%, se encuentran muy satisfechos; 15 participantes, que representan el 14,42%, reportaron estar satisfechos; 2 participantes, que representan el 1,92%, manifestaron estar muy insatisfechos; y 2 participantes, que también representan el 1,92%, se encuentran extremadamente muy satisfechos.

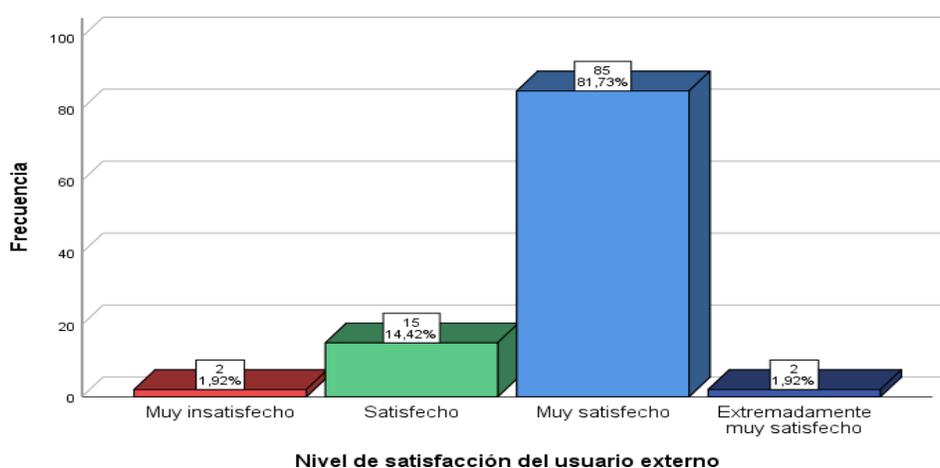


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 1, muestra el nivel de satisfacción de los usuarios, el 81,73% se encuentran muy satisfechos, el 14,42% satisfechos, mientras que el 1,92% reportaron estar muy insatisfechos y otro 1,92% extremadamente muy satisfechos.

Tabla 3. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	3	2,88
Satisfecho	59	56,73
Muy satisfecho	40	38,46
Extremadamente muy satisfecho	2	1,92
Total	104	100,00

En la tabla 3 podemos observar, con respecto al nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, que 59 participantes, que representan el 56,73%, reportaron estar satisfechos; 40 participantes, que representan el 38,46%, se encuentran muy satisfechos; 3 participantes, que representan el 2,88%, manifestaron estar muy insatisfechos; y 2 participantes, que representan el 1,92%, indicaron estar extremadamente muy satisfechos.

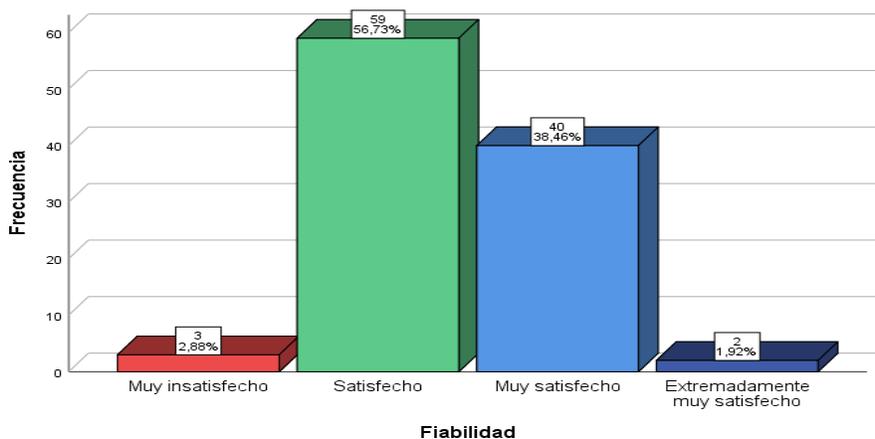


Figura 2. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 2, muestra que en la dimensión fiabilidad, el 56,73% están satisfechos, el 38,46% muy satisfechos, el 2,88% muy insatisfechos y el 1,92% extremadamente muy satisfechos.

Tabla 4. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	1	0,96
Muy insatisfecho	4	3,85
Satisfecho	36	34,62
Muy satisfecho	59	56,73
Extremadamente muy satisfecho	4	3,85
Total	104	100,00

En la tabla 4, con respecto al nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, 59 participantes, que representan el 56,73%, se encuentran muy satisfechos; 36 participantes, que representan el 34,62%, reportaron estar satisfechos; 4 participantes, que representan el 3,85%, manifestaron estar muy insatisfechos; y otros 4 participantes, que también representan el 3,85%, indicaron estar extremadamente muy satisfechos. Finalmente, 1 participante, que representa el 0,96%, se encuentra extremadamente muy insatisfecho.

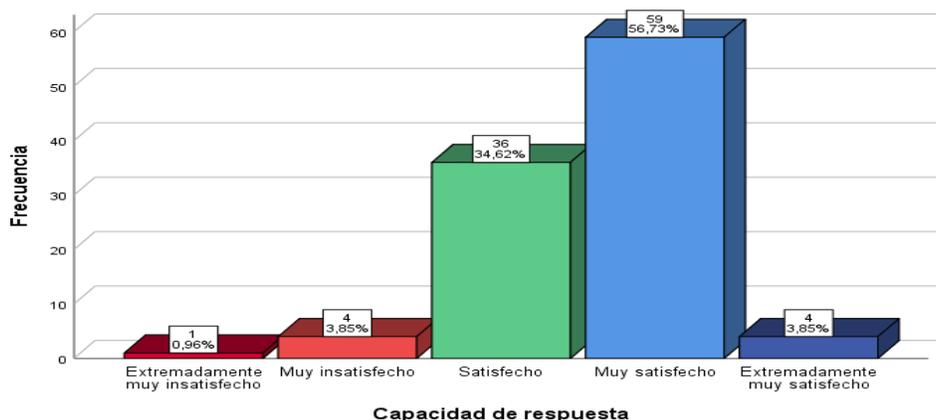


Figura 3. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 3, muestra que en la dimensión capacidad de respuesta, el 56,73% están muy satisfechos, el 34,62% satisfechos, el 3,85% muy insatisfechos, otro 3,85% extremadamente muy satisfechos, y el 0,96% extremadamente muy insatisfecho.

Tabla 5. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	2	1,92
Satisfecho	4	3,85
Muy satisfecho	78	75,00
Extremadamente muy satisfecho	20	19,23
Total	104	100,00

En la tabla 5, con respecto al nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, 78 participantes, que representan el 75%, se encuentran muy satisfechos; 20 participantes, que representan el 19,23%, indicaron estar extremadamente muy satisfechos; 4 participantes, que representan el 3,85%, reportaron estar satisfechos; y 2 participantes, que representan el 1,92%, manifestaron estar muy insatisfechos.

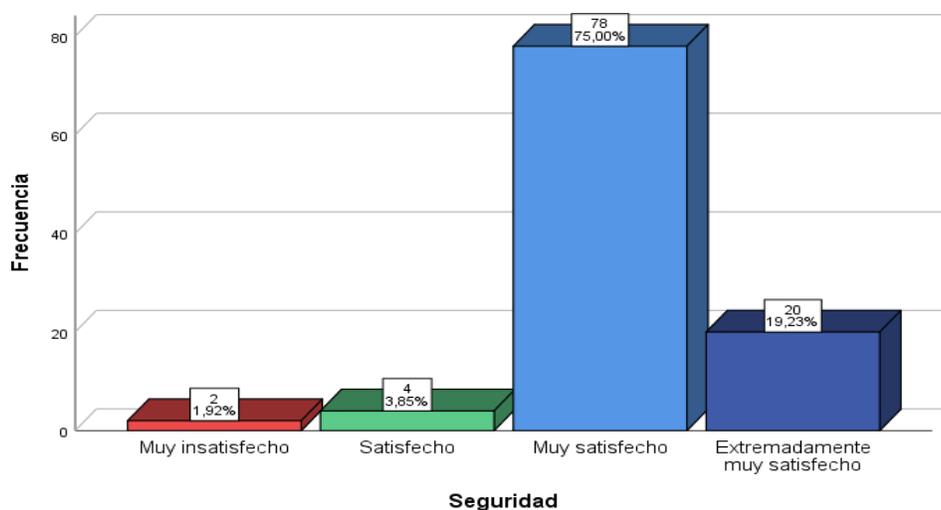


Figura 4. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 4, muestra que en la dimensión seguridad, el 75% están muy satisfechos, el 19,23% extremadamente muy satisfechos, el 3,85% satisfechos y el 1,92% muy insatisfechos.

Tabla 6. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	1	0,96
Muy insatisfecho	1	0,96
Satisfecho	31	29,81
Muy satisfecho	64	61,54
Extremadamente muy satisfecho	7	6,73
Total	104	100,00

En la tabla 6, con respecto al nivel de satisfacción según la dimensión empatía, 64 participantes, que representan el 61,54%, se encuentran muy satisfechos; 31 participantes, que representan el 29,81%, reportaron estar satisfechos; 7 participantes, que representan el 6,73%, indicaron estar extremadamente muy satisfechos; y 1 participante, que representa el 0,96%, se encuentra en los niveles de extremadamente muy insatisfecho y muy insatisfecho, respectivamente.

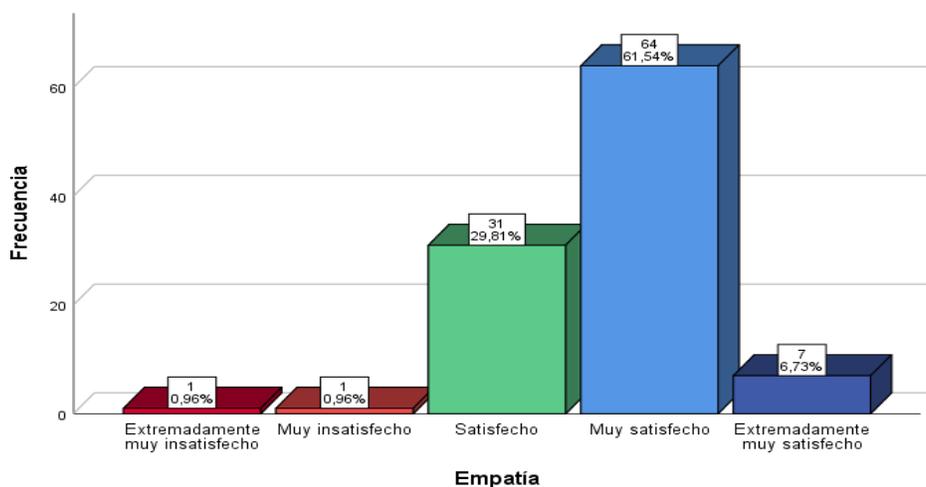


Figura 5. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 5, muestra que en la dimensión empatía, el 61,54% están muy satisfechos, el 29,81% satisfechos, el 6,73% extremadamente muy satisfechos, y el 0,96% muy insatisfechos o extremadamente muy insatisfechos.

Tabla 7. Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

Nivel de satisfacción	N	%
Extremadamente muy insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	4	3,85
Satisfecho	49	47,12
Muy satisfecho	48	46,15
Extremadamente muy satisfecho	3	2,88
Total	104	100,00

En la tabla 7, con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles, 49 participantes, representa el 47,12%, están satisfechos; 48 participantes, representan el 46,15%, se encuentran muy satisfechos; 4 participantes, que representa el 3,85%, manifestaron estar muy insatisfechos; y 3 participantes, representa el 2,88%, indicaron estar extremadamente muy satisfechos.

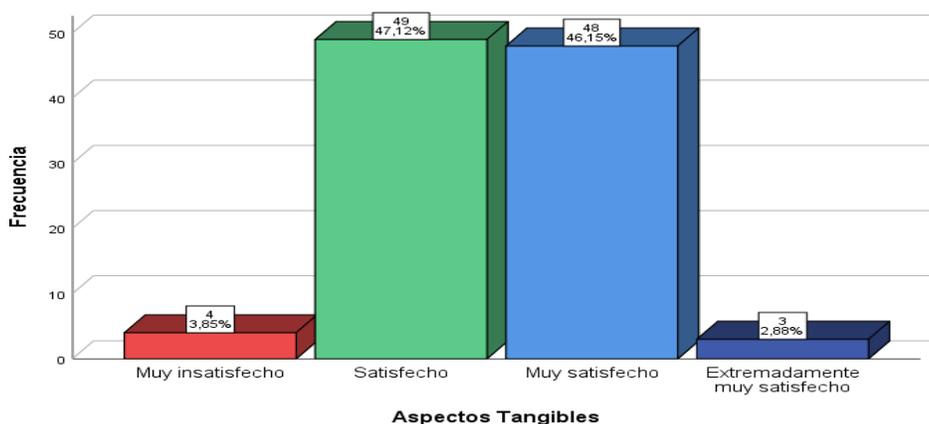


Figura 6. Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles, en usuarios que acuden al servicio de medicina externa – CMI Ollantay, 2024

La figura 6, muestra que en la dimensión aspectos tangibles, el 47,12% están satisfechos, el 46,15% muy satisfechos, el 3,85% muy insatisfechos y el 2,88% extremadamente muy satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. En relación con este objetivo, los hallazgos más relevantes indican que la mayoría de los participantes, representando el 81,73%, reportaron estar muy satisfechos con el servicio recibido, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general. Además, un 14,42% de los usuarios expresó sentirse satisfecho, mientras que proporciones menores indicaron niveles más extremos de satisfacción: un 1,92% manifestó estar extremadamente muy satisfecho, y otro 1,92% reportó estar muy insatisfecho. Estos resultados enfatizan la percepción positiva hacia el servicio de la consulta médica.

Este hallazgo es consistente con estudios internacionales como el de Ortiz M. (35), en Argentina, que destacó un 85% de satisfacción favorable entre los usuarios, así como con Campos L. (34), en México, donde un alto porcentaje de pacientes manifestó una percepción positiva del servicio. Sin embargo, en comparación con Delgado L. (36), en Ecuador, quien reportó ciertas áreas críticas como la agilidad del servicio y la comodidad de los ambientes, nuestros resultados destacan una mayor percepción de satisfacción general, aunque con puntos de mejora específicos en la atención. A nivel nacional, los resultados se alinean parcialmente con el estudio de Vargas G. (37), en Huancayo, donde la satisfacción también fue mayoritaria, pero con un porcentaje significativo de insatisfacción, lo cual difiere de este estudio donde los casos de insatisfacción fueron mínimos.

Los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad reflejan que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con este aspecto del servicio, evidenciando que el personal y los procesos cumplen con sus expectativas. Esto coincide con los hallazgos internacionales, como los de Campos L. (34), en México y Ortiz M. (35), en Argentina, donde se destacó una percepción favorable hacia la atención brindada, aunque con áreas puntuales de mejora, como el tiempo de espera y la agilidad del servicio. En contraste, a nivel nacional, estudios como el de Vargas G. (37), en Huancayo y López S. y colaboradores (38), en Lima muestran una mayor proporción de usuarios insatisfechos o con percepciones moderadas de calidad, lo

que sugiere que el servicio evaluado en este estudio supera dichos estándares locales en términos de fiabilidad. Sin embargo, la presencia de casos aislados de insatisfacción en este trabajo resalta la necesidad de seguir optimizando los procesos para garantizar un nivel de satisfacción más uniforme y consistente.

En la dimensión capacidad de respuesta, los resultados del presente estudio indican que la mayoría de los usuarios valoran positivamente la atención recibida, destacando la agilidad y disposición del personal. Este hallazgo se alinea parcialmente con los antecedentes internacionales, como el estudio de Ortiz M. (35), en Argentina, donde los usuarios calificaron el trato como excelente, aunque algunos señalaron insatisfacción por retrasos en los horarios. De igual manera, Campos L. (34), en México reportó satisfacción con el tiempo de espera, pero con quejas puntuales, mientras que Delgado L. (36), en Ecuador encontró percepciones negativas significativas respecto a la agilidad del servicio, lo que contrasta con los hallazgos positivos de este trabajo. A nivel nacional, los resultados difieren de Vargas G. (37), en Huancayo y López S. y colaboradores (38), en Lima, quienes evidenciaron mayores niveles de insatisfacción y evaluaciones moderadas en la calidad del trato.

En la dimensión seguridad, los resultados del estudio muestran que la mayoría de los usuarios perciben el servicio como seguro, con niveles altos de satisfacción relacionados con la confianza en las medidas implementadas y el ambiente de atención. Estos hallazgos guardan relación con los antecedentes internacionales, como el de Ortiz M. (35), en Argentina, donde los usuarios calificaron el trato como excelente, destacando la confianza generada durante la consulta. Sin embargo, en el estudio de Campos L. (34), en México, aunque predominó una percepción favorable, se identificaron áreas críticas relacionadas con la privacidad, lo que sugiere que este aspecto puede ser mejorado en otros contextos. En contraste, Delgado L. (36), en Ecuador señaló una percepción más dividida respecto a la comodidad y seguridad de los ambientes, con una proporción significativa de usuarios insatisfechos. A nivel nacional, los resultados del presente trabajo superan ampliamente los hallazgos de Vargas G. (37), en Huancayo y López S. y

colaboradores (38), en Lima, quienes reportaron niveles moderados de satisfacción en relación con la calidad y condiciones del entorno.

En la dimensión empatía, los resultados muestran que la mayoría de los usuarios perciben de manera muy positiva el trato humanizado y la comprensión demostrada por el personal, con altos niveles de satisfacción general. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Ortiz M. (35), en Argentina, donde la totalidad de los usuarios calificaron el trato recibido como excelente, destacando la sensibilidad y profesionalismo del personal. De manera similar, Campos L. (34), en México reportó que la cordialidad del médico fue ampliamente valorada, aunque con un porcentaje menor de quejas. Sin embargo, Delgado L. (36), en Ecuador evidenció insatisfacción significativa en algunos aspectos del trato, lo que contrasta con los resultados favorables de este estudio. A nivel nacional, los hallazgos superan los resultados de Vargas G. (37), en Huancayo y López S. y colaboradores (38), en Lima, quienes reportaron niveles moderados o bajos de satisfacción relacionados con el trato y la calidad humana del personal.

En la dimensión aspectos tangibles, la mayoría de los usuarios reportó niveles positivos de satisfacción, con un 47.12% satisfechos y un 46.15% muy satisfechos, mientras que un 3.85% se manifestó muy insatisfecho y un 2.88% indicó estar extremadamente muy satisfecho. Estos hallazgos se alinean con el estudio de Campos L. (34) en México, donde el 60% valoraron positivamente la privacidad de las instalaciones. Ortiz M. (35), en Argentina, en 2022, encontró un 100% de satisfacción en aspectos tangibles, con. Delgado L. (36) en Ecuador reportó una percepción del 30% que manifestó total desacuerdo con los ambientes de atención, lo que contrasta con los resultados obtenidos en este estudio. A nivel nacional, los resultados son consistentes con Vargas G. (37), en Huancayo 2023, donde el 48.5% de usuarios valoraron positivamente la infraestructura y comodidad. Sin embargo, en los hallazgos de López S. y colaboradores (38), en Lima 2023, donde sólo el 17.72% de los usuarios calificaron las instalaciones como excelentes. En el estudio de Rodríguez E. (39), en Lima 203, encontró un 46.7% de los usuarios expresó satisfacción media respecto al ambiente.

4.2. Conclusiones

- En cuanto al objetivo general, se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios es mayoritariamente positivo, destacando una percepción favorable hacia la calidad del servicio brindado, aunque se identificaron casos puntuales de insatisfacción que requieren atención para mejorar la experiencia de todos los usuarios.
- Respecto a la dimensión fiabilidad, se concluye que los usuarios perciben que el servicio es confiable, cumpliendo con sus expectativas en términos de seguridad y efectividad, aunque se evidenciaron algunas opiniones divergentes que podrían sugerir áreas de mejora en este aspecto.
- Con relación a la dimensión capacidad de respuesta, se concluye que los usuarios valoran positivamente la capacidad del personal para atender sus necesidades de manera oportuna, aunque se identifican ciertas limitaciones que podrían estar afectando la experiencia de algunos usuarios.
- En la dimensión seguridad, se concluye que la mayoría de los usuarios perciben el servicio como seguro, transmitiendo confianza durante su atención, aunque persisten algunas opiniones aisladas que podrían reflejar preocupaciones sobre este aspecto.
- En cuanto a la dimensión empatía, se concluye que el personal demuestra sensibilidad y comprensión hacia las necesidades de los usuarios, fortaleciendo la relación usuario-personal, aunque ciertos casos puntuales sugieren la necesidad de reforzar este enfoque en algunos contextos.
- Finalmente en la dimensión aspectos tangibles, se concluye que los usuarios encuentran adecuadas las instalaciones y recursos utilizados durante su atención, aunque existen áreas de oportunidad para optimizar algunos elementos físicos del servicio que podrían mejorar aún más la experiencia del usuario.

4.3. Recomendaciones

- Al Director y equipo de gestión del CMI Ollantay, se recomienda implementar estrategias específicas para atender los casos de insatisfacción detectados,

como la realización de encuestas continuas y grupos focales para identificar problemas recurrentes y diseñar soluciones prácticas.

- Al personal de salud del establecimiento, se recomienda desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento de la confiabilidad del servicio, con énfasis en el cumplimiento de los estándares establecidos y una comunicación más clara con los usuarios para generar mayor confianza en el servicio brindado.
- Al responsable de gestión de la calidad del establecimiento, se sugiere optimizar los procesos internos mediante la evaluación de tiempos de atención y la identificación de áreas críticas que afecten la capacidad de respuesta. Además, para estudios futuros, sería útil incorporar análisis longitudinales que permitan observar cómo las mejoras en esta dimensión impactan la satisfacción a lo largo del tiempo.
- Al equipo administrativo del establecimiento, se recomienda visibilizar y reforzar los protocolos de seguridad a través de medios accesibles para los usuarios, como folletos informativos y señalización clara. También, se podría implementar evaluaciones periódicas que aseguren que las medidas adoptadas cumplan con los estándares establecidos.
- A los profesionales de enfermería del establecimiento, se sugiere organizar talleres y capacitaciones continuas para el personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía, priorizando la atención humanizada y centrada en las necesidades del usuario, para disminuir los casos puntuales de insatisfacción en esta dimensión.
- Al equipo de gestión, se le sugiere continuar tramitando documentación a la entidad correspondiente con el objeto de seguir implementando mejor sus instalaciones, así también como recursos elementales en una atención

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Atención primaria de salud [Internet]. 15 de Noviembre. 2023 [citado 10 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
2. Dmitri V. Disponibilidad y calidad de la atención médica para madres y niños. Revista de Obstetricia y Ginecología [Internet]. 2024 [citado 16 de septiembre de 2024];28(9):1-10. Disponible en: <https://medvedomosti.media/articles/dostupnost-i-kachestvo-meditsinskoy-pomoshchi-materyam-i-detyam/>
3. Kanamori K. Fortalecimiento de la continuidad en el sistema de atención a la maternidad. Ritsumeikan University [Internet]. 2021 [citado 16 de septiembre de 2024];4(1):1-25. Disponible en: https://www.jstage.jst.go.jp/article/jhwp/4/1/4_157/pdf/-char/ja
4. Adongo AA, Dapaah JM, Azumah FD, Onzaberigu JN. Maternal and child health care access to skilled delivery services among Ghanaian rural mothers. Research in Health Services & Regions [Internet]. 2024 [citado 26 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s43999-024-00042-0>
5. Alhaidari T, Shubber L, Ibrahim S, Majeed A, Abdul R, Kraidi M, et al. Satisfaction of women with telehealth services during COVID-19 paves the way for wider implementation. Eastern Mediterranean Health Journal [Internet]. 2024 [citado 26 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://applications.emro.who.int/EMHJ/V30/03/1020-3397-2024-3003-204-211-eng.pdf?ua=1>
6. Shi Y. Gestión de la calidad del cuidado de enfermería basada en la seguridad del paciente. Wanfang Medical [Internet]. 2022 [citado 19 de septiembre de 2024];25(1). Disponible en: <http://www.sh-nj.com/article/html/YG20220771>
7. Bravo I, Orozco F. Atención de enfermería y su impacto en el nivel de

satisfacción del paciente del área de emergencia [Internet]. Universidad técnica de babahoyo; Disponible en: <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/16413/TIC-UTB-FCS-ER-000049.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Ochoa J. Satisfacción y percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan [Internet]. Universidad nacional autónoma de nicaragua; 2021 [citado 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.minsa.gob.ni/sites/default/files/2022-10/Satisfacción_y_percepción_de_los_pacientes_acerca_de_la_atención_brindada_en_la_consulta_externa.pdf
9. Pacheco I. Percepción de la calidad del servicio de medicina familiar a la paciente embarazada usuarias de la unidad de medicina familiar no.1 Aguascalientes. 2023 [citado 26 de septiembre de 2024];(1). Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/2680/465425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. García P. Satisfacción del paciente con la atención del personal de Enfermería [Internet]. Tesis de Licenciatura. [Buenos Aires - Argentina]; 2022 [citado 19 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/0964705c-0d13-4be2-95ce-c2ce7e3a5b2f/content>
11. Pública M de S. Subsecretaría nacional de promoción de la salud e igualdad proyecto prevención del embarazo en niñas y adolescentes. 2021 [citado 26 de septiembre de 2024];1-7. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/Medicion-Grado-de-satisfaccion-de-atencion-en-adolescentes.pdf>
12. Fernández D. Nivel de satisfacción del usuario exteerno en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de chiclayo - 2021 [Internet]. Tesis de Licenciatura. Universidad señor de sipan; 2022 [citado 15 de octubre

- de 2024]. Disponible en:
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9618/Fernández
z Castañeda%2C Dámaris Eutropia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9618/Fernández%20Castañeda%2C%20Dámaris%20Eutropia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Rupay A. Nivel de satisfacción sobre las consultas recibidas a través de la plataforma Teleatiendo en gestantes del Centro Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra [Internet]. Tesis de Licenciatura. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022 [citado 25 de octubre de 2024]. Disponible en:
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/226fcf18-cc81-
406e-b019-b89c8e3fd364/content](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/226fcf18-cc81-406e-b019-b89c8e3fd364/content)
14. Quispe A. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui [Internet]. Tesis de Licenciatura. [Lima - Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2022 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5463>
15. García T. Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el servicio de farmacia del centro de salud Nestor Gambetta Alta [Internet]. Tesis de Licenciatura. [Callao]: Universidad Norbert Wiener; 2021 [citado 26 de octubre de 2024]. Disponible en:
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5297/T061
_44267963 T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5297/T061_44267963_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Vega M, Arteaga W. Conocimiento y calidad de servicio en el centro materno infantil José Carlos Mariátegui [Internet]. Tesis de Maestría. [Lima-Perú]: Universidad Peruana de Ciencias é Informática; 2020 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7558>
17. Diccionario RAE - ASALE. Satisfacción. Usuario externo [Internet]. RAE. 2022 [citado 19 de septiembre de 2024]. p. 1-1. Disponible en:
<https://dle.rae.es/didáctico#DhRTzsG>

18. Real Academia Española. Usuario [Internet]. Actualización 2023. 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/usuario?m=form>
19. Kravitz R. Patient satisfaction with health care: critical outcome or trivial pursuit? Journal of general internal medicine [Internet]. abril de 1998 [citado 29 de septiembre de 2024];13(4):280-2. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1496942/>
20. Nylenna M, Bjertnaes A, Saunes I, Lindahl A. What is Good Quality of Health Care? Professions and Professionalism [Internet]. 2015 [citado 22 de septiembre de 2024];5(1):1-15. Disponible en: <https://journals.oslomet.no/index.php/pp/article/view/909/1189>
21. Thompson I. Application of structured packing in ARGG unit fractionator. Petroleum Refinery Engineering [Internet]. 2004 [citado 29 de septiembre de 2024];34(1):20-3. Disponible en: <https://www.procase.cl/demos/tmk/docs/Satisfacción al Cliente.pdf>
22. Wang Y, Liu C, Wang P. Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. Frontiers in public health [Internet]. 2023 [citado 29 de septiembre de 2024];11:1103819. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9992178/>
23. Organización Mundial de la Salud, Grupo Banco Mundial, OCDE. Prestación de servicios de salud de calidad. Organización mundial de la Salud [Internet]. 2019 [citado 26 de septiembre de 2024];1(1). Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
24. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthcare (Basel, Switzerland) [Internet]. febrero de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024];11(5). Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001171/>
25. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. User satisfaction in the

- spanish health system: trend analysis. Revista de salud publica [Internet]. 2019 [citado 29 de septiembre de 2024];53(1):87. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6763284/>
26. Espinoza IL, Fragoso JT. Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. Contaduria y Administracion [Internet]. 2021 [citado 23 de septiembre de 2024];66(4):90-118. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v67n1/0186-1042-cya-67-01-90-en.pdf>
 27. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. International journal of environmental research and public health [Internet]. septiembre de 2019 [citado 26 de septiembre de 2024];16(18):18-33. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6765938/>
 28. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [citado 26 de septiembre de 2024];20(3):397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
 29. Baumbach L, Frese M, Härter M, König H-H, Hajek A. Patients Satisfied with Care Report Better Quality of Life and Self-Rated Health-Cross-Sectional Findings Based on Hospital Quality Data. Healthcare (Basel, Switzerland) [Internet]. marzo de 2023 [citado 26 de septiembre de 2024];11(5). Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001220/>
 30. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. International journal of environmental research and public health [Internet]. octubre de 2021 [citado 26 de septiembre de 2024];18(21). Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8582779/>
 31. Friedel AL, Siegel S, Kirstein CF, Gerigk M, Bingel U, Diehl A, et al. Measuring

- Patient Experience and Patient Satisfaction-How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches. Healthcare (Basel, Switzerland) [Internet]. marzo de 2023 [citado 26 de septiembre de 2024];11(6). Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10048416/>
32. López E, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento [Internet]. 2021 [citado 26 de septiembre de 2024];9(23). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
 33. Urra M, García V. Algunos aspectos esenciales del Pensamiento de Jean Watson y su Teoría de Cuidados Transpersonales. Ciencia y Enfermería [Internet]. 2011 [citado 18 de septiembre de 2024];17(3):11-22. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=en&nrm=iso&tlng=en
 34. Campos L. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina sde la umf47 [Internet]. [México D. F.]: Univesidad Autónoma San Luis de Pososi; 2022 [citado 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E_FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 35. Ortíz M. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa, en la Clínica Integral de Fracturas Lomas Verdes SAS [Internet]. Tesis De Grado Academico. [Córdoba-Argentina]; 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/58c99782-9442-4901-91c7-2f7f082a324e/content>
 36. Delgado L. Calidad de la Atención en el Área de Consulta Externa del Centro

- de Salud Materno de Cube - Quinindé. [Tesis de Maestría] [Internet]. [Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2022. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/57aac3b-72ab-4efd-a83b-3cc03c6b5278/content>
37. Vargas G. Factores asociados a la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo - 2023 [Internet]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023 [citado 26 de octubre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9385/T010_48238053_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 38. López S, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades [Internet]. 2023 [citado 25 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>
 39. Rodríguez E. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un hospital nacional de Lima, 2023 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10768/T061_72578183_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 40. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. McGraw-Hill, editor. Mexico; 2014.
 41. Aguilar S. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud Salud. Salud en Tabasco [Internet]. 2005 [citado 5 de julio de 2024];11(1):333-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
 42. Casas Anguita J, Repullo Labrador JRR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria [Internet]. 2003 [citado 20 de

septiembre de 2024];31(8):527-38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

43. Celeste C, Martínez E, Espinoza IL. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud con el Modelo SERVPERF. Universidad Nacional Autónoma de México [Internet]. 2023 [citado 26 de septiembre de 2024];1(1). Disponible en: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/revistas/2023/8.02.pdf>
44. Larrea LA. Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna en El Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú Durante Setiembre – noviembre 2015 [Internet]. Tesis De Grado Academico. [Lima - Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2016 [citado 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y
45. Osorio R. Principios de la ética de la investigación y su aplicación. Rev Med Hondur [Internet]. 2012 [citado 6 de septiembre de 2024];80(2):75-6. Disponible en: <https://revistamedicahondurena.hn/assets/Uploads/Vol79-3-2011-9.pdf>
46. Zerón A. Beneficencia y no maleficencia. Rev ADM [Internet]. 2019 [citado 30 de septiembre de 2024];76(6):306-7. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>
47. Mazo H. La autonomía: Principio ético contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [Internet]. 2012 [citado 25 de octubre de 2024];3(1):115-32. Disponible en: <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/880>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de la variable o variables

TITULO: Nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay” - San Juan de Miraflores, 2024								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de satisfacción del usuario externo	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	La satisfacción del usuario se considera una consecuencia directa de la calidad del servicio recibido, ya que una percepción positiva por parte del usuario, basada en el trato recibido, la empatía del personal y la accesibilidad del servicio, fortalece significativamente su experiencia. Estos factores fortalecen la confianza del paciente en el sistema de salud, y se convierten en una meta esencial para cualquier programa o institución que busque la mejora continua de la atención brindada, garantizando una experiencia de calidad (24).	En el contexto de este estudio, la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil Ollantay se define como la percepción subjetiva de los pacientes sobre la atención recibida en el servicio de consulta externa, evaluando en qué medida esta atención cumple con sus expectativas y necesidades. Esta satisfacción fue medida mediante la escala SERVPERF, que abarca las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del servicio según lo prometido. - Precisión en la entrega del servicio. - Consistencia en la calidad del servicio. - Capacidad del personal para resolver problemas de manera efectiva. - Confianza generada por la atención brindada 	5 ítems (1, 2, 3, 4, 5)	Extremadamente muy insatisfecho	22 a 48 puntos
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en la atención del usuario. - Organización eficiente del servicio. - Actitud proactiva del personal al atender solicitudes. - Disponibilidad inmediata del personal en caso de emergencias. - Oportunidad en la resolución de necesidades. 	4 ítems (6, 7, 8, 9)		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento técnico del personal. - Sensación de seguridad transmitida por el equipo de salud. - Confianza del usuario en la capacidad del profesional. - Respeto a la privacidad del paciente. - Cumplimiento de protocolos de seguridad. 	4 ítems (10, 11, 12, 13)	Satisfecho	76 a 101 puntos
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y personalizado hacia el usuario. - Capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente. - Comunicación clara y accesible con los usuarios. - Atención individualizada, considerando al usuario como un ser único. - Cortesía y respeto en el trato. 	5 ítems (14, 15, 16, 17, 18)	Muy satisfecho,	102 a 128 puntos
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia física de las instalaciones. - Limpieza y mantenimiento del entorno. - Disponibilidad de equipos y materiales adecuados. - Comunicación clara mediante letreros y carteles. - Confort en las áreas de espera y consultorios. 	4 ítems (19, 20, 21, 22)	Extremadamente muy satisfecho	129 a 154 puntos

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta N°		
ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY		
Nombre del encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:
<p>Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de la atención recibida durante su consulta en el Centro Materno Infantil Ollantay. Su participación nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios. Le aseguramos que sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad. Agradecemos su colaboración</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Datos	Opción	Código
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo		
	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio		
	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
7. Tópico o área donde fue atendido:		

CUESTIONARIO

Califique el nivel de percepción sobre cómo ha recibido la atención en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil Ollantay. Utilice una escala de likert que van del 1 al 7, donde corresponde a: **1:** Totalmente en desacuerdo, **2:** Muy en desacuerdo, **3:** En desacuerdo, **4:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **5:** De acuerdo, **6:** Muy de acuerdo, **7:** Totalmente de acuerdo.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿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	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomar análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomar exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿El médico respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y fechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo C: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: NIVEL DE “SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY” – SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024.

Nombre de los investigadores principales:

1. MENDOZA CHUQUITAYPE, MARLENI MARCELINA.
2. QUISPE ANCA, CARMEN ROSA.

Propósito del estudio: “Objetivo del estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta de medicina externa en el Centro Materno Infantil Ollantay, San Juan de Miraflores, 2024”.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la investigadora principal: MENDOZA CHUQUITAYPE, MARLENI MARCELINA al teléfono móvil N° 927 611 076.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la Universidad María Auxiliadora.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

Anexo D: Solicitud para aplicación de instrumento



Lima, 18 de Noviembre del 2024

SR:

Dr. CHRISTIAN ARIAS JULCAPOMA
MEDICO JEFE DEL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY
Presente. –



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora a quien represento en mi calidad de Directora de la Escuela de Enfermería. En esta ocasión nos ponemos en comunicación con usted para solicitarle su autorización para las estudiantes

Nro.	Apellidos y nombres	DNI
01	Mendoza Chuquitaype Marleni Marcelina	41853213
02	Quispe Anca Carmen Rosa	47475293

Para que puedan aplicar su instrumento (Encuesta) a los usuarios de consultorios externos, para realizar su trabajo de Investigación que lleva por título **“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY - SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2024.**

Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente.




Mg. Roxana M. Purizaca Curo
Directora de la Escuela Profesional de
Enfermería

Anexo E: Autorización para aplicación de instrumento



PERÚ

Ministerio
de Salud

VICEMINISTERIO
DE PRESTACIONES Y
ASEGURAMIENTO EN

DIRECCION DE REDES
INTEGRADAS DE SALUD
LIMA SUR

CENTRO MATERNO INFANTIL
OLLANTAY

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

San Juan de Miraflores 18 de noviembre del 2024

OFICIO N° 106 - 2024 - CMI OLLANTAY-DIRIS LIMA SUR-MINSA

Sr(a)

MG. ROXANA PURIZACA CURO

Directora de la Escuela Profesional de Enfermería

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZACION DE APLICACIÓN DE ENCUESTA EN
EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez comunicarle que ha sido ACEPTADO la solicitud y se autoriza el ingreso para la aplicación de la encuesta en el marco de la investigación académica titulada "NIVEL DE SATISFACCION EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA DE MEDICINA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL OLLANTAY SAN JUAN DE MIRAFLORES 2024" a cargo de los estudiantes MARLENI MARCELINA MENDOZA CHUQUITAYPE y CARMEN ROSA QUISPE ANCA, Bachilleres en Enfermería.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle mis sentimientos de estima y consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR
CMI OLLANTAY

.....
M.C. CHRISTIAN ARIAS JULCAPOMA
MEDICO JEFE
CMP. 47287

CIAJ/
C.c Archivo

Prolonga. Av. Gabriel Torres S/N
Pamplona Alta -San Juan de Miraflores
Telf: 285-0331

Anexo F: Autorización para aplicación de instrumento

