



Satisfacción de usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018

Martha Sabat Cruzado Tineo¹

Información del artículo

Hist

Recibido: 01/11/2018

Aprobado: 03/12/2018

Autor correspondiente

Martha Sabat Cruzado Tineo
marthasabatcruzado1@gmail.com
Facultad de Medicina. Universidad
San Cristobal de Huamanga

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés en la publicación de este artículo.

Citar como

Cruzado Tineo MS. Satisfacción de usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018. Rev Peru Med Integrativa.2018;3(4):174-81.

Resumen

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018. **Materiales y métodos.** Se realizó con una estimación de satisfacción de 50% y una precisión del 0,05, en el *software* EpilInfo. exe. El tamaño de la muestra fue de 285 individuos reclutados en la terapias individuales si cumplían con el criterio de inclusión de haber pasado, por lo menos, una vez por admisión, consulta y terapias (medicina, enfermería y tecnología médica); se preguntó al participante si deseaba participar; el estudio se realizó entre los meses de mayo, junio y julio de 2018; el instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL modificada. Los datos se procesaron en el programa SPSS 25.00, y luego se exportaron al programa Microsoft Excel para las tablas de distribución. **Resultados.** el nivel de satisfacción global fue del 92% (263); de acuerdo con las características sociodemográficas el nivel de satisfacción se encuentra en regular en las edades de 41 a 50 años con un 20%, sexo femenino en un 34%, nivel de estudios superior 28%, la ocupación profesional en un 22% y la procedencia de Huamanga un 47%. En cuanto a las dimensiones de calidad, seguridad se encuentra en satisfacción buena con 66% (187), las demás dimensiones se encuentran en un nivel de satisfacción regular, como la fiabilidad 67%, capacidad de respuesta 53%, empatía 66% y aspectos tangibles con un 71%. **Conclusiones.** La satisfacción global percibida fue alta, en tanto que la dimensión seguridad mostró satisfacción buena y el resto de dimensiones satisfacción regular.

Palabras clave: Satisfacción, Medicina Complementaria (Fuente: DeCS)

Satisfaction of the user of the Complementary Medicine Care Center, Hospital II of Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018

Abstract

Objective. To determine the level of satisfaction of the user of the Complementary Medicine Care Center - Hospital II of Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018; **Material and methods.** Cross-sectional study, with a quantitative approach, 285 patients were evaluated in the external consultation of the Complementary Medicine Center (CAMEC) Ayacucho during 2018, the instrument was the modified SERVQUAL survey of the "Technical guide for the evaluation of the satisfaction of the external user" of the MINSA (2012); Sociodemographic variables were also evaluated (age, sex, education, occupation, origin), the professional who attended the patient and the association of these with the perception of quality was sought; **Results.** the overall level of satisfaction was 92% (263), according to the sociodemographic characteristics the level of satisfaction is regular at ages 41 to 50 years old with 20%, female gender at 34%, level of higher education 28%, professional occupation by 22% and the origin of Huamanga 47%. As for the dimensions of quality; security is in good satisfaction with 66% (187), the other dimensions are in a level of regular satisfaction such as reliability 67%, response capacity 53%, empathy 66% and tangible aspects with 71%; **Conclusions.** Overall perceived satisfaction was high, with the Safety dimension having good satisfaction and the rest of the dimension's regular satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Complementary Medicine (Source: MeSH)

¹ Facultad de Medicina. Universidad San Cristobal de Huamanga

Introducción

La satisfacción se ha estudiado desde tiempos antiguos hasta nuestros días, con la intención de identificar las necesidades de los usuarios, maximizar los beneficios y disminuir al máximo los riesgos^(1,2). El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), en el 2012, creó una guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; el instrumento usado fue una escala multidimensional elaborada por Parasuraman y diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, el SERVQUAL variado; se realizaron pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad^(3,4).

En el caso del Seguro Social de Salud (EsSalud), anualmente se realiza una encuesta nacional de satisfacción empleando la encuesta SERVQUAL variada, en ellas los usuarios manifestaron un 74,9% de satisfacción en centros o unidades de medicina complementaria, cifra que ha ido aumentando cada año, según se menciona en los informes anuales⁽⁵⁾.

En países, como India, Pakistán y Estados Unidos, en lugares donde se brindan los servicios de medicina complementaria y alternativa se obtienen altos porcentajes de satisfacción de los pacientes que asisten a dichos servicios de salud; esto, debido a múltiples factores que van desde la insatisfacción con el sistema convencional de salud, factores culturales que hacen que estos métodos sean más aceptados⁽⁶⁾, la mayor aceptación que tienen del área, y la atención personalizada de los profesionales, lo que hace que el uso de estos servicios sea muy frecuente⁽⁷⁻¹⁰⁾.

En nuestro país existen diversos estudios sobre satisfacción del usuario en diferentes servicios, tanto en instituciones públicas como privadas, en estos trabajos se obtuvieron resultados de insatisfacción global aproximada del 50% en servicios de medicina convencional⁽¹¹⁻¹⁴⁾ mientras que en servicios de medicina complementaria los resultados de satisfacción oscilaron entre un 68,9⁽¹⁵⁾ y 72,9%.

En el Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga se reciben pacientes de todo el departamento de Ayacucho, con una amplia variedad de niveles socioculturales; el número de atendidos ha ido en aumento, el 2013 (824), 2014 (993) y 2016 (1099), resultados que se encuentran en los informes operacionales

anuales de EsSalud. Por ello, el objetivo de este estudio es determinar la satisfacción de los usuarios para generar planes de mejora continua en las cuatro áreas en las que se atiende: Admisión, Enfermería, Tecnología Médica en Medicina Física y Rehabilitación y Medicina.

Materiales y métodos

Estudio descriptivo, observacional y transversal, realizado desde el 1 de mayo hasta el 31 de julio de 2018; la población estudiada fue la siguiente: Usuarios del CAMEC del Hospital II de Huamanga Ayacucho, que acudieron durante el tiempo previamente mencionado y que fueron atendidos durante el año 2017, para saber qué opinión tienen sobre la atención recibida del profesional de salud del CAMEC (médico, tecnólogo médico, enfermera y personal de admisión).

El tamaño muestral se realizó, con una estimación de satisfacción de 50% y una precisión del 0,05, en el *software* EpilInfo.exe, siendo el tamaño de la muestra final de 285, el cual fue extraído de las 1961 atenciones del año 2017.

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL, modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. En la primera parte se evaluaron las características sociodemográficas del usuario, tales como edad, sexo, nivel de estudios, ocupación y procedencia; la segunda parte, formada por 20 preguntas constituidas por dimensiones como la fiabilidad: capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (01 al 05); capacidad de respuesta: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (06 al 07); seguridad: confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (08 al 11); empatía: capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (12 al 16) y, aspectos tangibles: aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (17 al 20). El nivel de satisfacción total se realizó sumando los puntajes (1-7) de cada pregunta, después se distribuyó en porcentajes de acuerdo con los rangos de clasificación o categorías (> 60% de satisfacción buena, 40 – 60% en satisfacción regular, < 40% insatisfacción), para cada dimensión se realiza el mismo procedimiento.

Las encuestas se digitaron, formando una base de datos, luego se realizó un control de calidad de acuerdo al profesional que atendió; se consolidó y en los casos que el usuario no respondió algunas de las preguntas que se consignó en la encuesta, se registró como número 99. El reclutamiento de los participantes se realizó en los días de terapia individual de los profesionales de salud (Medicina, Enfermería, Tecnología Médica en Medicina Física y Rehabilitación) y puesto que en los criterios de inclusión de este estudio, los pacientes tenían que haber pasado una vez por admisión, consulta externa de medicina complementaria y terapias individuales de las áreas mencionadas, se verificó este dato en la tarjeta de control y se preguntaba al paciente si quería participar del estudio.

Análisis estadístico

Se obtuvo la fiabilidad mediante un piloto de 20 encuestas que se ingresaron en el programa SPSS versión 25 para luego analizarlo mediante el alfa de Cronbach para todas las dimensiones y para la variable satisfacción. El análisis de confiabilidad para la dimensión fiabilidad en una muestra de 20 encuestas con 5 ítems arrojó como resultado un alfa de Cronbach de 0,814; en cuanto a los niveles de fiabilidad, este se ubica en una escala de muy alta confiabilidad. Por lo tanto, el resultado es confiable.

Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación se realizó con la autorización del gerente de la Red Asistencial Ayacucho - EsSalud, con la seguridad que los datos obtenidos sean utilizados únicamente para fines científicos, conservando el anonimato de cada paciente. Además, los pacientes fueron invitados a ser parte del estudio de modo voluntario, y que podían retirarse si ellos lo requerían.

Resultados

Se analizaron 285 encuestas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

En variables sociodemográficas tenemos: a) Edad: el 96% se encontraba en el rango de 31 a 70 años (274), de ellos el 56% (161) fueron mujeres; b) Nivel de estudios: el nivel secundario y superior corresponde el 54% (211); c) Ocupación: profesionales y técnicos corresponde el 65% (186); d) Procedencia: el 86% (245) son de la provincia de Huamanga (Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018

Características demográficas		Frecuencia(N)	Porcentaje
Edad	20 - 30 años	11	4%
	31 - 40 años	67	23%
	41 - 50 años	91	32%
	51 - 60 años	88	31%
	61 - 70 años	28	10%
Sexo	Femenino	161	56%
	Masculino	124	44%
Nivel de estudios	Analfabeta	17	6%
	Primaria	57	20%
	Secundaria	66	23%
	Superior	145	51%
Ocupación	Ama de casa	30	11%
	Técnico	80	28%
	Profesional	106	37%
	Otro	69	24%
Procedencia	Huamanga	245	86%
	Provincias de Ayacucho	34	12%
	Otro	6	2%

%; porcentaje

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, se identificó una insatisfacción del 8% (22); satisfacción regular 56% (160) y buena 36% (103); y satisfacción global del 92% (263) (Tabla 2).

En cuanto a las dimensiones de satisfacción de los usuarios, se tiene que: La fiabilidad 67% (191); la capacidad de respuesta 53% (151); la empatía 66% (187) y aspectos tangibles 71% (201) tuvieron un nivel de satisfacción regular. Solo seguridad con un 66% (187) tuvo nivel de satisfacción buena (Tabla 3).

Con respecto al nivel de satisfacción, según características sociodemográficas, se tiene que en la edad de 41 a 50 años el nivel de satisfacción regular fue un 20% (58), y satisfacción buena se encontró entre 51 a 60 años con un 13% (38). Con relación al sexo femenino, el nivel de satisfacción regular es de un 34% (98) y el nivel de satisfacción buena es de 18% para ambos sexos. En nivel de estudios superior el nivel de satisfacción regular es de 28% (81) y buena un 20% (56). De acuerdo a la ocupación, los técnicos y profesionales

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018

Valores	Variable Satisfacción	Ancho	Frecuencia	Porcentaje
1	Insatisfacción	20 – 60	22	8%
2	Regular	61 – 100	160	56%
3	Buena	101 – 140	103	36%
	total		285	100%

%; porcentaje

obtuvieron un nivel de satisfacción buena del 12% (34) cada uno, y los profesionales un nivel de satisfacción regular del 22% (63); en la procedencia, el nivel de satisfacción buena y regular lo obtienen los que vienen de Huamanga con un 47% (135) y 31,5% (90), respectivamente (Tabla 4).

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, en la dimensión fiabilidad, se tiene que entre las edades de 51 a 60 años se obtuvo un 21% (59) y un 8% (23) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. El sexo femenino obtuvo un 39% (111) y un 10% (28) en el nivel de satisfacción regular e insatisfacción, respectivamente. En el nivel de estudios superior se identificó un 33% (94) y un 8% (23) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En la ocupación el profesional obtuvo un 25% (72) y 6% (18) en nivel de satisfacción regular y buena respectivamente. En procedencia Huamanga obtuvo un 58% (165) y un 15% (42) en nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, en la dimensión capacidad de respuesta se tiene que entre las edades de 41 a 50 años se determinó un nivel de satisfacción regular de 22% (62) y de 51 a 60 años un nivel de satisfacción buena de 16% (45). El sexo masculino tuvo un nivel de satisfacción buena del 21% (60) y el femenino un nivel de satisfacción regular del 34 % (96). En nivel de estudios superior se identificó un 26% (75) y un 21% (61) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En ocupación, el profesional obtuvo un 19% (53) y 15% (44) en nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En procedencia, Huamanga obtuvo un 46% (130) y un 34% (98) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente.

En la dimensión seguridad, se tiene que entre las edades de 41 a 50 años se determinó un nivel de satisfacción regular del 14% (40), y de 51 a 60 años un nivel de satisfacción buena de 24% (67). El sexo femenino tiene un nivel de satisfacción buena del 39% (112) y el masculino un 17%

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según sus dimensiones de satisfacción

Dimensiones	Respuesta	Ancho	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Insatisfacción	5 -15	46	16%
	Regular	16 - 25	191	67%
	Buena	26 - 35	48	17%
Capacidad de respuesta	Insatisfacción	2 - 6	20	7%
	Regular	7 - 10	151	53%
	Buena	11 - 14	114	40%
Seguridad	Insatisfacción	4 - 12	3	1%
	Regular	13 - 20	95	33%
	Buena	21 - 28	187	66%
Empatía	Insatisfacción	05 - 15	29	10%
	Regular	16 - 25	187	66%
	Buena	26 - 35	69	24%
Aspectos tangibles	Insatisfacción	4 - 12	25	8%
	Regular	13 – 20	201	71%
	Buena	21 – 28	59	21%

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según sus características sociodemográficas

Características	Edad	Insatisfacción		Regular		Buena		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Edad	20-30 años	1	0%	5	2%	5	2%	11	4%
	31-40 años	4	1,5%	37	13%	26	9%	67	23,5%
	41-50 años	10	4%	58	20%	23	8%	91	32%
	51-60 años	4	1,5%	46	16%	38	13%	88	30,5%
	61-70 años	3	1%	14	5%	11	4%	28	10%
Sexo	Femenino	12	4%	98	34%	51	18%	161	56%
	Masculino	10	4%	62	22%	52	18%	124	44%
Nivel de estudios	Analfabeta	2	1%	7	2%	8	3%	17	6%
	Primaria	4	1%	35	12%	18	6%	57	20%
	Secundaria	8	3%	37	13%	21	7%	66	23%
	Superior	8	3%	81	28%	56	20%	145	51%
Ocupación	Ama de Casa	2	1%	20	7%	8	3%	30	11%
	Técnico	8	3%	38	13%	34	12%	80	28%
	Profesional	9	3%	63	22%	34	12%	106	37%
	Otro	3	1%	39	14%	27	9%	69	24%
Procedencia	Huamanga	20	7%	135	47%	90	31,5%	245	85,5%
	Provincia de Ayacucho	2	1%	19	6,5%	13	5%	34	12,5%
	Otro	0	0%	6	2%	0	0%	6	2%

n: muestra, %: porcentaje

(48) en el nivel de satisfacción regular. En nivel de estudios superior se identificó un 33% (95) y un 17% (48) en el nivel de satisfacción buena y regular, respectivamente. En ocupación, el profesional obtuvo un 25% (71) y 12% (34) en nivel de satisfacción buena y regular, respectivamente. En procedencia, Huamanga obtuvo un 58% (165) y un 27% (77) en nivel de satisfacción buena y regular, respectivamente.

El nivel de satisfacción del usuario, en la dimensión empatía, muestra que entre las edades de 51 a 60 años se obtuvo un 9% (27) en el nivel de satisfacción buena y de 41 a 50 años un 21% (60) en el nivel de satisfacción regular. El sexo masculino tuvo un nivel de satisfacción buena del 13% (36) y el femenino un nivel de satisfacción regular del 40% (113). En nivel de estudios superior se identificó un 33% (93) y un 13% (37) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En ocupación, el profesional obtuvo un 25% (72) y 8% (23) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En procedencia, Huamanga obtuvo un 55% (158) y un 22% (62) en nivel de satisfacción regular y buena respectivamente.

La dimensión aspectos tangibles proporcionó la siguiente información: entre las edades de 51 a 60 años se obtuvo un 8% (23) en el nivel de satisfacción buena y de 41 a 50 años un 22% (63) en el nivel de satisfacción regular. El sexo femenino obtuvo un 39% (112) y un 13% (36) en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En nivel de estudios superior se identificó un 36% (104) y un 11% (30)

en el nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En ocupación, el profesional obtuvo un 27% (78) y otro un 7% (19) en nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente. En procedencia, Huamanga obtuvo un 60% (172) y un 18% (51) en nivel de satisfacción regular y buena, respectivamente (Tabla 5).

Con respecto a la atención del personal de admisión, se determinó que un 84% (239) y (8%) 23 se encuentran en niveles de satisfacción buena y regular, respectivamente (Tabla 6).

Con respecto a la atención del personal asistencial, se tiene que en el área de Medicina se obtuvo un 59% (56) y 37% (35) en los niveles de satisfacción regular y buena, respectivamente, con un global del 96% de satisfacción. En Tecnología Médica se obtuvo un 52% (49) y 38% (36) en los niveles de satisfacción regular y buena, respectivamente, con un global del 90% de satisfacción. En el área de enfermería se obtuvo un 58% (55) y 34% (32) en los niveles de satisfacción regular y buena, respectivamente, con un global del 92% de satisfacción (Tabla 7).

En cuanto a las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario, respecto al profesional que lo atendió, se tiene que en la dimensión fiabilidad se obtuvo un 74% (70) para Tecnología Médica en el nivel de satisfacción regular y un 24% (23) para Medicina en el nivel de satisfacción buena. En

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018 según dimensiones y características demográficas

Dimensión		Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empa			Aspectos tangibles		
Característica sociodemográfica		I	R	B	I	R	B	I	R	B	I	R	B	I	R	B
Edad	20-30 años	0%	3%	1%	0%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	2%	1%	0%	2%	1%
	31-40 años	2%	18%	4%	1%	11%	11%	0%	8%	15%	2%	16%	6%	1%	18%	4%
	41-50 años	9%	20%	2%	4%	22%	7%	1%	14%	17%	5%	21%	6%	5%	22%	5%
	51-60 años	2%	21%	8%	1%	14%	16%	0%	7%	24%	2%	20%	9%	1%	21%	8%
	61-70 años	2%	6%	2%	1%	5%	4%	0%	3%	7%	1%	6%	2%	1%	7%	2%
Sexo	Femenino	10%	39%	8%	4%	34%	19%	1%	16%	39%	5%	40%	12%	5%	39%	13%
	Masculino	6%	28%	9%	3%	19%	21%	0%	17%	26%	5%	26%	13%	4%	31%	8%
Nivel de estudio	Analfabeta	0%	5%	1%	0%	3%	3%	0%	2%	4%	0%	3%	2%	0%	4%	2%
	Primaria	4%	14%	3%	2%	11%	7%	0%	7%	13%	2%	14%	4%	2%	15%	2%
	Secundaria	4%	16%	3%	2%	13%	8%	0%	8%	15%	2%	15%	5%	2%	15%	6%
	Superior	8%	33%	10%	3%	26%	21%	1%	17%	33%	5%	33%	13%	4%	36%	11%
Ocupación	Ama de casa	2%	7%	1%	1%	7%	2%	0%	4%	7%	1%	7%	2%	1%	8%	1%
	Técnico	5%	20%	4%	2%	14%	12%	0%	9%	19%	3%	18%	7%	2%	19%	6%
	Profesional	6%	25%	6%	3%	19%	15%	0%	12%	25%	4%	25%	8%	4%	27%	6%
	Otro	4%	14%	6%	1%	13%	10%	0%	9%	15%	3%	15%	6%	2%	15%	7%
Procedencia	Huamanga	13%	58%	15%	6%	46%	34%	1%	27%	58%	9%	55%	22%	8%	60%	18%
	Provincia de Ayacucho	2%	8%	2%	0%	6%	5%	0%	5%	7%	1%	9%	2%	0%	9%	2%
	Otro	1%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%

%; porcentaje. I: insatisfacción; R: regular; B: buena

la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un 55% (52) para Enfermería en el nivel de satisfacción regular y un 43% (41) para Medicina en el nivel de satisfacción buena. En la dimensión seguridad, se obtuvo un 67% (64) para Medicina en el nivel de satisfacción buena y un 35% (33) para Tecnología Médica en el nivel de satisfacción regular. En la dimensión empatía, se obtuvo un 73% (69) para Tecnología Médica en el nivel de satisfacción regular y un 32% (30) para medicina en el nivel de satisfacción buena. En la dimensión aspectos tangibles, se obtuvo un 76% (71) para Tecnología Médica en el nivel de satisfacción regular y un 30% (28) para Medicina en el nivel de satisfacción buena (Tabla 8).

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del personal de admisión

Personal de admisión		
	N	%
Insatisfacción	23	8%
Satisfacción regular	23	8%
Satisfacción buena	239	84%
Total	285	100%

Discusión

La satisfacción buena y regular encontrada es de un 92%, por encima de lo encontrado en Lima por Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ (satisfacción global del 68,9%) y lo encontrado en Iquitos por Infantes F ⁽¹⁶⁾ (satisfacción global del 72,9%); también estuvo por encima de lo realizado en consultorios de Lima por Dávalos ⁽¹¹⁾ (satisfacción global del 50,3%); en Lambayeque por Mego ⁽¹⁸⁾ (satisfacción global del 48,32%); asimismo, encima de lo realizado en Lambayeque por Niño ⁽¹⁴⁾ (insatisfacción global del 89,8%), Huairé ⁽¹²⁾ en Huancayo (insatisfacción global del 52,5%).

Encuanto al nivel de satisfacción, se tiene que las dimensiones fiabilidad (67%), capacidad de respuesta (53%), empatía (66%) y aspectos tangibles (71%) se encuentran en un nivel de satisfacción regular, en tanto que la dimensión seguridad (66%) es la única que se encuentra en satisfacción buena, en concordancia con lo realizado por Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ (fiabilidad 77,5%, capacidad de respuesta 56,9%, seguridad 75,6%, empatía 73,4% y aspectos tangibles 61,1%) e Infantes F ⁽¹⁶⁾ (fiabilidad 68,6%, capacidad de respuesta 72,3%, seguridad 77,1%, empatía 73,7% y aspectos tangibles 73,6%); en el estudio de Dávalos ⁽¹¹⁾ se muestra satisfecho (50,2%), en

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del área de medicina, tecnología médica y enfermería

	Profesional que atendió					
	Medicina		Tecnología Médica		Enfermería	
	N	%	N	%	N	%
Insatisfacción	4	4%	10	10%	8	8%
Satisfacción regular	56	59%	49	52%	55	58%
Satisfacción buena	35	37%	36	38%	32	34%
Total	95	100%	95	100%	95	100%

fiabilidad, seguridad (57,6%) y aspectos tangibles (50,7%); Mego ⁽¹⁷⁾ satisfecho en fiabilidad (62,1%), aspectos tangibles (51%), respuesta rápida (52,7%) y seguridad (52,3%); Huairé ⁽¹²⁾ satisfecho solo en seguridad (58,3%) y aspectos tangibles (51,5%); Yupanqui ⁽¹³⁾ satisfecho en seguridad (52,6%) y fiabilidad (58,6%) y, Niño ⁽¹⁴⁾ en ninguno.

Según sus características sociodemográficas se pudo observar que en la edad de 41 a 50 años se obtuvo un 20%; en sexo femenino se obtuvo un 34%; en ocupación, profesionales obtuvo un 22%; en procedencia, Huamanga obtuvo un 47%; en nivel de estudios, para primaria 12%, secundaria 13% y superior 28% todos en el nivel de satisfacción regular, en el caso de analfabetos 3% se encuentran en el nivel de satisfacción buena, en concordancia con los estudios de Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ Infantes ⁽¹⁶⁾ y Mego ⁽¹⁷⁾, pero con una gran diferencia con los demás estudios ya que todos se encuentran en insatisfacción ⁽¹¹⁻¹⁴⁾.

Según la dimensión fiabilidad y las características sociodemográficas se encontró entre las edades de 41 a 50

años un 20%; en sexo femenino un 39%; en nivel de estudios superiores un 33%; en ocupación un 25%; y en procedencia un 58%, todos en el nivel de satisfacción regular en concordancia con lo realizado por Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ y Mego ⁽¹⁷⁾, con Infantes ⁽¹⁶⁾ hay diferencia en sexo masculino (fiabilidad de 90%) y nivel de estudios secundarios (fiabilidad de 79,8%).

Según la dimensión capacidad de respuesta y las características sociodemográficas se encontró en la edad de 41 a 50 años un 22%, en sexo femenino un 34% ambos en nivel de satisfacción regular o en proceso, pero llama la atención que el masculino obtuvo un 21% en el nivel de satisfacción buena; el nivel de estudio superior obtuvo un 26%, ocupación superior un 19% y procedencia de Huamanga un 46%, los tres en el nivel de satisfacción regular. Con Infantes ⁽¹⁶⁾ hay diferencia en sexo masculino (100%) y en el nivel de estudios secundarios (68,6%), pero con Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ y Mego ⁽¹⁷⁾ se encuentra en concordancia.

En la dimensión seguridad y características sociodemográficas, donde el usuario siente que todos los profesionales tienen el

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del área de Medicina, Tecnología Médica y Enfermería, de acuerdo a las dimensiones de satisfacción

		Profesional que atendió					
		Medicina		Tecnología médica		Enfermería	
		n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	Insatisfacción	15	16%	13	14%	18	19%
	Satisfacción regular	57	60%	70	74%	64	67%
	Satisfacción buena	23	24%	12	12%	13	14%
Capacidad de respuesta	Insatisfacción	6	6%	6	6%	8	8%
	Satisfacción regular	48	51%	51	54%	52	55%
	Satisfacción buena	41	43%	38	40%	35	37%
Seguridad	Insatisfacción	1	1%	0	0%	2	2%
	Satisfacción regular	30	32%	33	35%	32	34%
	Satisfacción buena	64	67%	62	65%	61	64%
Empatía	Insatisfacción	9	9%	9	9%	11	12%
	Satisfacción regular	56	59%	69	73%	62	65%
	Satisfacción buena	30	32%	17	18%	22	23%
Aspectos Tangibles	Insatisfacción	8	8%	8	8%	9	9%
	Satisfacción regular	59	62%	71	76%	71	75%
	Satisfacción buena	28	30%	16	16%	15	16%

conocimiento, habilidades y una buena atención brindada, inspirándoles credibilidad y confianza todas las áreas, se encuentran, con mayor frecuencia, en el nivel de satisfacción buena como en el trabajo de Mego ⁽¹⁷⁾ y en los de medicina complementaria de Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ e Infantes ⁽¹⁶⁾.

En la dimensión empatía y características sociodemográficas, todas las áreas se encuentran en el nivel de satisfacción regular, en las edades de 41 a 50 años 21%, sexo femenino 40%, nivel de estudios superior 33%, ocupación profesional 25% y procedencia de Huamanga 55%, en concordancia con los trabajos de Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ e Infantes ⁽¹⁶⁾.

En la dimensión aspectos tangibles y características sociodemográficas, todas las áreas se encuentran en el nivel de satisfacción regular, teniendo las edades de 41 a 50 años un 22%, sexo femenino un 39%, nivel de estudios superior un 36%, ocupación profesional un 27% y procedencia de Huamanga un 60% habiendo concordando con lo realizado por Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾, Infantes ⁽¹⁶⁾ y Mego ⁽¹⁷⁾.

Según el profesional que atendió, comenzando con el personal de Admisión, se obtuvo un nivel de satisfacción (buena) del 84%, frente a las áreas de Medicina, Tecnología Médica en Medicina Física y Rehabilitación y Enfermería donde cada uno obtuvo un nivel de satisfacción buena del 37%, 38% y 34%, respectivamente, mientras que Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾ en su estudio menciona que el área de Tecnología Médica obtuvo mayor satisfacción global con 84,3%, seguido de Enfermería con 70,94% y Medicina con 65,7%, mientras que en el estudio de Infantes ⁽¹⁶⁾, en el que solo se evaluó el área médica, obtuvo un nivel de satisfacción del 68,7%.

Para las dimensiones de satisfacción según las áreas de Medicina, Tecnología Médica y Enfermería, todas se encuentran en el nivel de satisfacción regular con un 60%, 74% y 67%, respectivamente para fiabilidad; capacidad de respuesta con un 51%, 54% y 55% respectivamente; empatía con un 59%, 73% y 65%; aspectos tangibles con un 62%, 76% y 75%, respectivamente, y solo la dimensión seguridad se encuentra en el nivel de satisfacción buena con un 62%, 76% y 75% para Medicina, Tecnología Médica y Enfermería, situación muy parecida a lo mostrado por Villar *et al.* ⁽¹⁵⁾, donde la capacidad de respuesta obtiene un nivel de satisfacción del 54,4% en Medicina y del 55,7% en Enfermería.

Entre las limitaciones se puede mencionar la dificultad en las entrevistas puesto que muchos usuarios solo hablaban quechua; asimismo, debido a la interculturalidad, la percepción de calidad parece ser diferente, existieron pacientes que no deseaban hacer la entrevista, también el corto tiempo que se tuvo para hacer el estudio.

Se concluye que la satisfacción buena y regular encontrada fue del 92% y la dimensión de seguridad es la única que se encuentra en satisfacción buena con 66%. Todas las dimensiones tuvieron satisfacción regular en mayor porcentaje, sobre todo en las edades de 41 a 50 años, en sexo femenino, en nivel de estudio superior y en profesionales.

Referencias bibliográficas

1. Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/ MINSA. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Ministerio de Salud (Perú); 2007. Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf
2. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública México*. 1990;32(2):113-7.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12-40.
4. Ministerio de Salud, MINSA. (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM 527-2011. Lima: Ministerio de Salud (Perú); 2012. 58 p.
5. Seguro Social de Salud (2015). Informe de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina Complementaria [Internet]. Lima: EsSalud; 2015. 34 p. http://www.essalud.gob.pe/downloads/gcps/medicina_complementaria/Estadisticas/INFORME_DE_SATISFACCION_2015.pdf
6. Príncipe Ayala L, S. O. (2017). Efectos de la Calidad de los Servicios de Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados En Puerto Rico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 2017; 10(5): 1-11.
7. Bhalerao MS, Bolshete PM, Swar BD, Bangera TA, Kolhe VR, Tambe MJ, et al. Use of and satisfaction with complementary and alternative medicine in four chronic diseases: a cross-sectional study from India. *Natl Med J India*. 2013;26(2):75-8.