

Satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo.

Satisfaction of external user and type of administration CLAS and not CLAS of the Micro Red of Health Chilca, Huancayo.

Lilia M. Nieva Villegas¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca. **Materiales y Métodos:** Enfoque cuantitativo con diseño no experimental; Estudio relacional, transversal y prospectivo. Se seleccionó 662 usuarios externos de los 6 centros de salud de la Micro Red de Salud Chilca, Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL adaptado y validado por el MINSA medidos a través de la escala de Likert. **Resultados:** El grado de satisfacción global de los establecimientos de salud CLAS tiene un 64,7% de usuarios satisfechos, mientras que en los establecimientos de salud no CLAS solo el 38,8% de los usuarios están satisfechos, además se obtuvo un coeficiente de Chi cuadrada de $p=0,00$ donde la $p < 0,05$ demuestra relación significativa entre las variables. La satisfacción está asociada significativamente ($p < 0,05$) al nivel de instrucción (0,046), tipo de servicio (0,015) y no muestra relación significativa con la condición del encuestado (0,148), tipo de seguro (0,054), edad (0,118), y sexo (0,27). **Conclusión:** Se determinó relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca.

Palabras Clave: Satisfacción; usuario; CLAS; no CLAS; SERVQUAL.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between satisfaction of external user and type of administration CLAS and not CLAS of the Micro Red of Health Chilca, Huancayo. **Methods:** A quantitative approach with no experimental design, a relational, transversal and prospective study. 662 external users is selected of the six health centers to Micro Red Chilca, it was used a SERVQUAL instrument adapted and validated by MINSA measured by Likert scale. **Results:** The overall satisfaction in the CLAS center health, has 64.7% of satisfied users, while in the not CLAS center health only 38.8% of users are satisfied, also it was obtained a Chi square coefficient $p = 0.00$ where $p < 0.05$, it is mean that was found significant relationship between these variables. Satisfaction is significantly associated ($p < 0,05$) the level of education (0,046), type of service (0,015) also It was found that is not significant relationship between satisfaction with the condition of the users (0,148), type of insurance (0,054), age (0,118), and sex (0,27). **Conclusion:** Was determinated significant relationship between external user satisfaction and the type of administration CLAS and not CLAS.

Key words: satisfaction; user; CLAS; not CLAS; SERVQUAL.

¹ Mg. Salud Pública. Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a nivel mundial se han tenido importantes transformaciones en la organización de los Sistemas de Salud, especialmente en los países de América Latina donde se asumió el reto de enfrentar la necesidad de renovar las estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en los servicios de salud y así, obtener la satisfacción del usuario.

La satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en el comportamiento.

En el Perú los centros y puestos de salud correspondientes al Primer Nivel de Atención, constituyen el 98,05% de todos los establecimientos, del total de estos, cerca de 1,400 centros y puestos de salud a lo largo y ancho del país son administradas por asociaciones civiles denominadas Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS).

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio no experimental, observacional, prospectivo, con estrategia transversal, se recolectaron los datos de la población en un solo

En términos de resultados diversos estudios muestran ventajas de la intervención de los CLAS frente a los demás establecimientos en temas como tiempo de atención, gratuidad de atención y confort entre otros. También muestra ventajas en lo referente a cobertura y equidad en la distribución de las prestaciones asistenciales, preventivo promocionales y la extramurales. Esto trae consigo una mayor satisfacción de los asistentes a los establecimientos CLAS.

En este contexto, se presenta la siguiente investigación titulada, “Satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013”, cuyo problema general planteado es: ¿Qué relación tiene la satisfacción del usuario externo con respecto al tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo en el año 2013?, con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y los establecimientos CLAS y no CLAS, para proponer mejoras en los servicios de atención primaria en salud con el fin último de cuidar la salud de las personas con enfoque de prevención y promoción en salud.

momento, y para tal fin se utilizaron la técnica de la encuesta y observación.

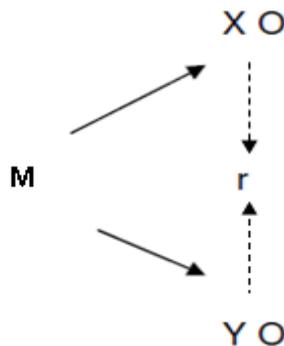


Figura 1: Representación del Diseño de Investigación

Fuente: Elaboración Propia

En donde:

- O = Es la evaluación de la variable
- X = Variable satisfacción del usuario externo
- Y = Variable tipo de administración Clas, No Clas
- M = Muestra
- r = Correlación entre ambas variables

Población: Estuvo constituida por todos los usuarios externos atendidos en los 06 Centros de Salud pertenecientes a la Micro Red de Salud Chilca, dentro de ellos 4 establecimientos CLAS y 2 establecimientos no CLAS. Para el cálculo de la muestra se toma de referencia los datos del total de atendidos en el año anterior, quiere decir en el año 2012 para cada establecimiento, estos datos reemplazan a la N de la fórmula para el cálculo de tamaño muestral. (Fuente: Oficina de estadística, Micro Red de Salud Chilca, 2012)

Criterios de Inclusión: Usuarios de ambos sexos mayores de 18 años y menores de 60 años. Acompañantes de usuarios menor de 18 años y mayor de 60 años de ambos sexos. Usuario o acompañantes que brinde su aprobación para la encuesta.

Criterios de Exclusión: Usuarios o acompañante que presenten algún tipo de discapacidad para que no pueda expresar su opinión. Usuario o acompañante que no desee participar del estudio.

Muestra: El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 10% (0.1)² con un nivel de confianza del 95%, Se añadió un 20% a la muestra estimada a recomendación de la norma técnica de mejora de la calidad de los establecimientos de salud. 57

| | |
|---------------------------------|------------|
| No CLAS | |
| Centro de Salud de “Chilca” | 114 |
| Centro de Salud de “Sapallanga” | 101 |
| SUBTOTAL NO CLAS | 215 |
| CLAS | |
| Centro de Salud de “Auquimarca” | 112 |
| Centro de Salud de “Huancán” | 113 |
| Centro de Salud de “Huayucachi” | 113 |
| Centro de Salud de “Pucará” | 109 |
| Subtotal CLAS | 447 |
| Total | 662 |

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para la recolección de datos se empleó el método de encuesta y como instrumento un cuestionario adaptado por el Ministerio de Salud. Para conocer los datos relacionados a la satisfacción del usuario externo se aplicó el SERVQUAL, que incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la satisfacción: Fiabilidad: Pregunta del 01 al 05. Capacidad de respuesta: Pregunta del 06 al 09. Seguridad: Pregunta del 10 al 13. Empatía: Pregunta del 14 al 18. Aspecto Tangible: Pregunta del 19 al 22.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Para el procesamiento estadístico se usaron los siguientes programas: Excel versión 2010 y SPSS versión 20.0.

El análisis de los datos son expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la satisfacción, donde se considera como usuario satisfecho a los valores positivos (+), que fue obtenido por la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P-E.

RESULTADOS

Las siguientes tablas y gráficos nos muestran en un primer momento las características generales de los usuarios externos, en un segundo momento se evidencia cada una de las cinco dimensiones de satisfacción del usuario externo por tipo de administración CLAS y no CLAS y por último se muestra la Prueba Chi Cuadrada de la relación ente la satisfacción global del usuario externo y el tipo de administración.

Datos generales

En la tabla 1, se muestra del total de usuarios externos encuestados en los establecimientos de la

Micro Red de Salud Chilca, predomina notoriamente el grupo etario de 26 a 35 años, mientras el menor porcentaje pertenece al grupo etario de 40 a 60 años, observándose el mismo comportamiento en ambos tipos de administración, CLAS y no CLAS. También es

singular apreciar que la mayoría de asistentes a los establecimientos de primer nivel de la Micro Red de Salud Chilca pertenecen a los grupos etarios de joven y adulto joven.

Tabla 1: Edad del encuestado en los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca

| Tipo de usuario | Tipo de administración | | Total | |
|-----------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | Clas | No Clas | | |
| 18 – 25 años | N | 120 | 51 | 171 |
| | % | 27,1% | 23,7% | 26,0% |
| 26 – 35 años | N | 156 | 104 | 260 |
| | % | 34,8% | 47,4% | 38,9% |
| 36 – 45 años | N | 103 | 33 | 136 |
| | % | 22,8% | 16,3% | 20,7% |
| 46 – 60 años | N | 68 | 27 | 95 |
| | % | 15,3% | 12,6% | 14,4% |
| Total | N | 447 | 215 | 662 |
| | % | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Los resultados de la tabla 2, muestran del total de encuestados de los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca, el sexo femenino presenta el mayor porcentaje de asistencia a los

establecimientos del primer nivel de atención, evidenciándose este predominio del sexo femenino en ambos tipos de administración CLAS y no CLAS.

Tabla 2: Sexo del encuestado en los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca

| Tipo de usuario | Tipo de administración | | Total | |
|-----------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | Clas | No Clas | | |
| Masculino | N | 57 | 49 | 106 |
| | % | 12,8% | 22,4% | 15,9% |
| Femenino | N | 390 | 166 | 556 |
| | % | 87,2% | 77,6% | 84,1% |
| Total | N | 447 | 215 | 662 |
| | % | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

En la tabla 3, se demuestra del total de usuarios que acuden a los establecimientos de salud de la Micro Red de Salud Chilca, predomina el grado de instrucción secundaria, se presenta un pequeño porcentaje de usuarios analfabetos dato que es

considerado una brecha importante en el acceso a los servicios de salud. Este comportamiento es similar en ambos tipos de administración CLAS y no CLAS.

Tabla 3: Nivel de estudio del encuestado en los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca

| Tipo de usuario | | Tipo de administración | | Total |
|------------------------|----------|------------------------|--------------|--------------|
| | | Clas | No Clas | |
| Analfabeto | N | 17 | 7 | 24 |
| | % | 3,8% | 3,3% | 3,6% |
| Primaria | N | 127 | 48 | 175 |
| | % | 28,5% | 22,3% | 26,5% |
| Secundaria | N | 229 | 119 | 348 |
| | % | 51,3% | 55,3% | 52,6% |
| Superior Técnico | N | 46 | 33 | 79 |
| | % | 10,3% | 15,3% | 12,0% |
| Superior Universitario | N | 28 | 8 | 36 |
| | % | 6,1% | 3,7% | 5,3% |
| Total | N | 447 | 215 | 662 |
| | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Se evidencia en la tabla 4, del total de usuarios de la Micro Red de Salud Chilca, la mayoría de los usuarios cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), una proporción mediana de usuarios no cuenta con ningún tipo de seguro, por tanto existe población que se encuentra vulnerable en salud por no contar con algún tipo de seguro de salud.

Mostrándose cifras mayores de asegurados por el SIS en establecimientos no CLAS a comparación de los CLAS, reflejados también en las cifras de personas sin algún tipo de seguro, donde los establecimientos no CLAS presentan menores cifras a comparación de los CLAS.

Tabla 4: Tipo de seguro del usuario en los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca

| Tipo de usuario | | Tipo de administración | | Total |
|-----------------|----------|------------------------|--------------|--------------|
| | | Clas | No Clas | |
| SIS | N | 344 | 171 | 515 |
| | % | 77,0% | 79,5% | 77,8% |
| Ninguno | N | 99 | 39 | 138 |
| | % | 22,1% | 18,1% | 20,8% |
| Otros | N | 4 | 5 | 9 |
| | % | 0,9% | 2,3% | 1,4% |
| Total | N | 447 | 215 | 662 |
| | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

La tabla 5, demuestra que en los establecimientos de salud no CLAS, el mayor número de atenciones percibidas son las del médico, situación que puede entenderse que estos establecimientos laboran con un enfoque más recuperativo, en contraste con los

establecimientos de salud CLAS donde el mayor número de actividades son realizadas por las enfermeras en comparación con las del médico y puede entenderse que tiene un enfoque más preventivo y promocional.

Tabla 5: Profesional que realizó la atención en los establecimientos de la Micro Red de Salud Chilca

| Tipo de usuario | | Tipo de administración | | Total |
|-----------------|----------|------------------------|--------------|--------------|
| | | Clas | No Clas | |
| Medico | N | 138 | 73 | 211 |
| | % | 30,9% | 34,0% | 31,9% |
| Obstetra | N | 85 | 42 | 127 |
| | % | 19,0% | 19,5% | 19,2% |
| Enfermera | N | 190 | 64 | 254 |
| | % | 42,5% | 29,8% | 38,4% |
| Psicólogo | N | 46 | 33 | 79 |
| | % | 1,3% | 7,0% | 3,2% |
| Odontólogo | N | 28 | 8 | 36 |
| | % | 6,3% | 9,8% | 7,4% |
| Total | N | 447 | 215 | 662 |
| | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Satisfacción del usuario externo por indicadores

La tabla 6, muestra que en los establecimientos de salud no CLAS en su conjunto reflejan que la mayoría de los indicadores mediante la simbología de los colores se encuentran en rojo, de los 22 indicadores 12 se encuentran en rojo estos son los siguientes indicadores: 1,2,3,4,5,6,7,8,11,12,13,18, los cuales muestran

que el porcentaje de insatisfacción está por encima de 60%, los restantes 10 indicadores se encuentran de color amarillo, estos son los siguientes indicadores: 9.10.14.15.16.17.19.20.21.22 que indica que el porcentaje de insatisfacción se encuentra entre 40 al 60%. Podemos observar que la mayoría de los indicadores presentan valores de insatisfacción mayores que los valores de satisfacción.

Tabla 6: Satisfacción del usuario establecimientos No CLAS

| Dimensiones | Preguntas | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------|-----------|----------------|--------------|------------------|--------------|
| | | N | % | N | % |
| FIABILIDAD | P1 | 91 | 42.3 | 124 | 57.67 |
| | P2 | 96 | 44.7 | 119 | 55.35 |
| | P3 | 45 | 20.9 | 170 | 79.07 |
| | P4 | 58 | 34.1 | 112 | 65.88 |
| | P5 | 52 | 24.2 | 163 | 75.81 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | P6 | 70 | 32.6 | 145 | 66.80 |
| | P7 | 46 | 21.4 | 169 | 67.44 |
| | P8 | 78 | 36.3 | 137 | 78.60 |
| | P9 | 74 | 34.9 | 138 | 63.72 |
| SEGURIDAD | P10 | 126 | 58.6 | 89 | 65.09 |
| | P11 | 83 | 38.6 | 132 | 68.73 |
| | P12 | 92 | 42.8 | 123 | 41.40 |
| | P13 | 114 | 53.0 | 101 | 61.40 |
| EMPATIA | P14 | 108 | 50.2 | 107 | 57.21 |
| | P15 | 77 | 35.8 | 138 | 46.98 |
| | P16 | 81 | 37.7 | 134 | 51.74 |
| | P17 | 77 | 35.8 | 138 | 49.77 |
| ASPECTO TANGIBLE | P18 | 85 | 39.5 | 130 | 64.19 |
| | P19 | 93 | 43.7 | 120 | 62.33 |
| | P20 | 73 | 34.0 | 142 | 64.19 |
| | P21 | 112 | 52.1 | 103 | 60.47 |
| | P22 | 86 | 40.0 | 129 | 60.19 |
| PORCENTAJE TOTAL | | 1817 | 38.82 | 2863 | 61.18 |

(a) Priorización considerando el nivel de la insatisfacción, si es >60% (rojo), si esta entre 40 -60% (amarillo) y si es <40% (verde).

Mientras que en la tabla 7, correspondiente a los establecimientos de salud CLAS en su conjunto reflejan que la mayoría de los indicadores mediante la simbología de los colores se encuentran en niveles de satisfacción adecuados, de los 22 indicadores, 14 indicadores se encuentran en color verde, estos son los siguientes indicadores: 1, 2, 3, 6, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, los cuales muestran que el porcentaje de satisfacción está por encima de 60%, demostrando que estos indicadores se encuentran dentro de los niveles de satisfacción adecuados con respecto a la calidad brindada en

los establecimientos de salud CLAS, los siguientes 06 indicadores se encuentran de color amarillo, que indica que el porcentaje de satisfacción se encuentra entre 40 al 60%, estos son los indicadores: 4,7,8,10,11,13, donde la simbología de colores indica que se encuentran en proceso de mejora de la calidad de los servicios que se brindan en los establecimientos de salud CLAS. Finalmente los restantes 2 indicadores: el 5 y 9, se encuentran en color rojo, que señala que la satisfacción de los usuarios externos se encuentra por debajo del 40%.

Tabla 7: Satisfacción del usuario establecimientos CLAS

| Dimensión | Preguntas | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------|-----------|----------------|-------|------------------|-------|
| | | N | % | N | % |
| FIABILIDAD | P1 | 322 | 73.9 | 114 | 26.15 |
| | P2 | 346 | 79.4 | 90 | 20.64 |
| | P3 | 309 | 70.9 | 127 | 29.13 |
| | P4 | 196 | 52.7 | 176 | 47.31 |
| | P5 | 167 | 38.3 | 269 | 61.70 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | P6 | 249 | 57.1 | 187 | 36.67 |
| | P7 | 226 | 51.8 | 210 | 42.89 |
| | P8 | 167 | 38.3 | 269 | 48.17 |
| | P9 | 231 | 53.3 | 202 | 61.70 |
| SEGURIDAD | P10 | 325 | 74.5 | 111 | 46.65 |
| | P11 | 255 | 58.5 | 181 | 49.86 |
| | P12 | 284 | 65.1 | 152 | 25.46 |
| | P13 | 294 | 67.4 | 142 | 41.51 |
| EMPATIA | P14 | 338 | 77.5 | 98 | 34.86 |
| | P15 | 303 | 69.5 | 133 | 32.57 |
| | P16 | 292 | 67.0 | 144 | 33.60 |
| | P17 | 318 | 72.9 | 118 | 22.48 |
| | P18 | 315 | 72.2 | 121 | 30.50 |
| ASPECTO TANGIBLE | P19 | 278 | 64.1 | 156 | 33.03 |
| | P20 | 308 | 70.6 | 128 | 27.06 |
| | P21 | 274 | 67.3 | 133 | 27.75 |
| | P22 | 341 | 78.2 | 95 | 28.17 |
| PORCENTAJE TOTAL | | 6138 | 64.65 | 3356 | 35.35 |

(b) Priorización considerando el nivel de la insatisfacción, si es >60% (rojo), si esta entre 40 -60% (amarillo) y si es <40% (verde)

Los resultados que muestra la tabla 8, respecto a los establecimientos de salud no CLAS, evidencian que la insatisfacción es mayor en cada una de las dimensiones, 3 de las dimensiones presentan una simbología de color rojo por encontrarse con niveles de insatisfacción mayores que el 60%, y las 2 dimensiones restantes presentan la simbología de color amarillo lo que

indica que los niveles de insatisfacción se encuentran entre el 40% y 60%, así mismo la satisfacción global se encuentra con simbología de color rojo, con un 61,18% de insatisfacción, un valor por encima del 60% y que indica la presencia de insatisfacción global por los usuarios externos en los establecimientos de salud no CLAS.

Tabla 8: Satisfacción global del usuario externo por dimensiones establecimientos de salud no CLAS

| DIMENSIONES | SATISFECHO (+) | | INSATISFECHO (-) | |
|------------------------|----------------|-------------|------------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| FIABILIDAD | 342 | 33.2 | 688 | 66.80 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 268 | 31.3 | 589 | 68.73 |
| SEGURIDAD | 415 | 48.3 | 445 | 51.74 |
| EMPATIA | 428 | 39.8 | 647 | 60.19 |
| ASPECTO TANGIBLE | 364 | 42.4 | 494 | 57.58 |
| TOTAL | 1817 | 38.8 | 2863 | 61.18 |

Los resultados que muestra la tabla 9, correspondiente a los establecimientos de salud CLAS, arrojan interesantes resultados donde los valores de satisfacción son mayor en cada una de las dimensiones, 4 de las 5 dimensiones de la satisfacción del usuario externo se encuentran de color verde, estos son: la dimensión de fiabilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles, con valores de satisfacción mayores que el 60%,

demonstrando que la satisfacción del usuario se encuentra en valores adecuados y las dimensión restantes de capacidad de respuesta, presentan la simbología de color amarillo lo que indica que los niveles de satisfacción se encuentran entre el 40% y 60%, lo que indica la presencia de satisfacción global por los usuarios externos en los establecimientos de salud CLAS.

Tabla 9: Satisfacción global del usuario externo por dimensiones en establecimiento de salud CLAS

| DIMENSIONES | SATISFECHO (+) | | INSATISFECHO (-) | |
|------------------------|----------------|-------------|------------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| FIABILIDAD | 1340 | 63.3 | 776 | 36.67 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 873 | 50.1 | 868 | 49.86 |
| SEGURIDAD | 1158 | 66.4 | 586 | 33.60 |
| EMPATIA | 1566 | 71.8 | 614 | 28.17 |
| ASPECTO TANGIBLE | 1201 | 70.1 | 512 | 29.89 |
| TOTAL | 6138 | 64.7 | 3356 | 35.35 |

Proceso de prueba de hipótesis:

La hipótesis general de la investigación es:

- Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración, CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013.

Hipótesis a contrastar:

- H0: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración, CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013.

Tabla 10: Satisfacción del usuario externo y tipo de administración

| Tipo de establecimiento | Satisfacción global | | Total |
|-------------------------|---------------------|--------------|---------------|
| | No satisfecho | Satisfecho | |
| CLAS | 18,0% | 49,5% | 67,5% |
| NO CLAS | 19,3% | 13,1% | 32,5% |
| Subtotal | 37,3% | 62,7% | 100,0% |

Regla de decisión: Se rechaza H_0 si ocurre que:
 $X_{2c} > X_{2t}$
 $67,235 > 3,8415 \dots \dots \dots (V)$
 Con una significancia de la Chi- cuadrada de $\alpha = 0,000$; con un $x_{2c} = 67,235 > x_{2t} = 3,8415$ para un grado de libertad (gl. = 1) con una probabilidad de

$\alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis de investigación y se demuestra que: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración, CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013.

DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario según la teoría que nos orienta con el modelo cognitivo afectivo (1) de la satisfacción plantean que la satisfacción viene determinada por el paradigma de la disconfirmación y su relación con las emociones que van a permitir establecer una estructura conceptual, conformando las antecedentes de la satisfacción, donde adicionalmente esta relación se extiende hacia las consecuencias de la satisfacción, mediante la incorporación de las intenciones de comportamiento.

Para el modelo teórico de los GAPS y SERVQUAL, los niveles de satisfacción son obtenidos al comparar las expectativas del servicio a recibir, anterior a la consulta y las percepciones del servicio recibido posterior a la consulta, donde para obtener niveles satisfactorios las expectativas tiene que ser iguales o menores a las percepciones del usuario.

De esta manera se determina que la atención en salud que brindan los establecimientos de salud CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, según el modelo SERVQUAL, presentan mayor satisfacción global a diferencia de los establecimientos de salud no CLAS. Al observar las diferencias porcentuales en ambos establecimientos se evidencia que el nivel de satisfacción del servicio recibido en los establecimientos de salud CLAS, presenta un 64,7% de usuarios satisfechos y corresponde según la simbología de colores, al color verde (niveles de satisfacción aceptables), es decir que los usuarios perciben que el servicio de salud recibido es satisfactorio. Este hallazgo es aproximado al de Urquiza en Ecuador (2), quien encontró para servicios ambulatorios 73% son satisfactorios, o con los de German 7 en Honduras de 74,94% de satisfacción de la percepción de servicios; pero es inferior a los resultados encontrados por Hernández (3) en España con el 92% de satisfacción con el servicio recibido.

Mientras que en los establecimientos de salud no CLAS, presenta un 38,9% de usuarios satisfechos, cifra similar a lo obtenido por Pizarro (4) en Lima con el 40% de satisfacción por el servicio recibido.

El modelo de los GAPS (5) permitió establecer la estructura conceptual de la satisfacción mediante la reducción de sus 10 determinantes a 5 dimensiones y 22 indicadores, mediante los cuales desarrollaremos el análisis de la satisfacción en los establecimientos CLAS y no CLAS, como a continuación detallamos:

Según el análisis de los 22 indicadores, los usuarios de los establecimientos de salud CLAS perciben insatisfacción únicamente en 2 de sus 22 indicadores, el indicador 5 con 61,70% que corresponde a la disponibilidad de medicamentos que les recetan por la farmacia del establecimiento y el indicador 9 con 61,70% por no contar con mecanismos para resolver problemas durante la atención.

Mientras que los usuarios de los establecimientos de salud no CLAS presentan insatisfacción en 12 de sus 22 indicadores, en el indicador 1 con un 57,67% correspondiente en la atención sin diferencia, el indicador 2 con un 55,35% en la atención según orden de llegada, en el indicador 3 con un 79,07% en la atención según el horario publicado, en el indicador 4 con un 65,83% respecto a disponer de mecanismos para atender quejas, el indicador 5 con un 75,81% correspondiente a la disponibilidad de medicamentos en la farmacia, el indicador 6 con un 66,80% respecto a la rapidez de atención en farmacia, el indicador 7 con un 67,44% respecto a la rapidez de la atención en admisión, el indicador 8 con un 78,60% respecto al tiempo de espera, el indicador 10 con un 65,09% respecto al respeto de la privacidad, el indicador 11 con un 68,73% correspondiente a la realización del examen físico completo, el indicador 13 con un 61,40% respecto a la confianza que inspira el personal, el indicador 18 con un 64,19% respecto a la comprensión de las explicaciones sobre el tratamiento; además presentan insatisfacción en 3 de sus 5 dimensiones la dimensión de fiabilidad con un 66,80%, la dimensión de capacidad de respuesta con un 68,73% y la dimensión de empatía con un 60,29% de insatisfacción.

Según el análisis de las dimensiones de la satisfacción, en los establecimientos de salud CLAS el mayor nivel de percepción, es el que

corresponde a la dimensión de empatía (71,8% de satisfacción), se hace necesario darle sostenibilidad y fortalecer la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios.

Siendo menor nivel de percepción el que corresponde a la capacidad de respuesta (50,1% de satisfacción), es necesario instruir al personal de salud para que mejoren su capacidad de brindar el servicio en forma precisa y digna de confianza (6). Mientras que en los establecimientos de salud no CLAS el mayor nivel de percepción, es el que corresponde a la dimensión de seguridad (48,3% de satisfacción), se hace necesario darle sostenibilidad y fortalece la capacidad de brindar cuidado y atención en forma precisa y digna de confianza. Siendo menor nivel de percepción el que corresponde a la capacidad de respuesta (31,27% de satisfacción), es necesario instruir al personal de salud y a las autoridades para fortalecer todos los servicios que brindan atención, su integración y coordinación.

En el análisis de la prueba de hipótesis, entre las variables de investigación, al obtener el coeficiente de Chi-cuadrada de 0,000, se evidencia una relación significativa muy alta estadísticamente entre las variables, donde se afirma que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de administración CLAS y no CLAS.

AUTOR DE CORRESPONDENCIA

Lilia M. Nieva Villegas

Universidad Nacional de Huancavelica
Ciudad Universitaria de Paturpampa
Huancavelica - Perú.
Teléfono: +51-953988800.
E-mail: lilia.nievav@gmail.com

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Wirtz J. y Bateson JE. Consumer satisfaction with services: integrating the environment perspective in service marketing into the traditional disconfirmation paradigm, Journal of business research. 1999. Vol 44, pp 55-66.
2. Urquiza CD. Percepción de la Calidad de la atención médica en el Subcentro de salud Chiriyacu Bajo. [Tesis] Ecuador; 2011.
3. Hernández GC. Villanueva García A. Martín M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva del Hospital General Universitario de Alicante. [Tesis]. España, 2009.
4. Pizarro SE. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, ESSALUD. [Tesis] Lima, 2009.
5. Mendoza AJ. Medición de la Calidad del Servicio. [en línea] 2010. [fecha de acceso 18 de Julio del 2013]; Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
6. Altobelli L. Sovero A. Study of cost-efficiency of CLAS associations for primary health care in Peru. Lima, 2004.

Recibido: 16 /09/2015

Aceptado: 14 /12/2015