

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD PERUANA
DEL CENTRO**



TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO
PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

HENRY AUGUSTO CUAREZ LEANDRO

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

HUANCAYO – PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
(EX UMERA DE SOLEM)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

RESOLUCIÓN N° 0013-2023/FCS-UPeCEN

Huancayo, 23 de mayo de 2023

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VISTO:

El Expediente N° 0001-TIENF-2020-UPeCEN, presentado por el alumno **GUAREZ LEANDRO, Henry Augusto**, identificado con DNI N° 43115733 y Código de Alumno N° 2016294473, egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana del Centro - UPeCEN, quien solicita optar el Bachiller de Licenciado en Enfermería en la modalidad de Sustentación de Tesis.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN como institución de formación profesional, goza de autonomía universitaria, la cual se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y demás normativa aplicable; en este contexto y según lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, la autonomía universitaria implica la potestad auto determinativa, en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que la comisión revisora designada ha emitido un dictamen favorable respecto de la Tesis titulada **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022"**, presentada por la Egresada alumna **GUAREZ LEANDRO, Henry Augusto**;

Que de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 008-2020/R-UPeCEN, se aprecia que el expediente del visto se encuentra Expedido para la sustentación, siendo que ello deberá observarse estrictamente lo previsto por la Resolución Rectoral N° 071-2020/R-UPeCEN, la cual aprueba de forma temporal y excepcional las sustentaciones de tesis de manera no presencial o virtual; así como por lo previsto por la Resolución Rectoral N° 095-2020/R-UPeCEN, mediante la cual se aprueba el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - AUTORIZAR la sustentación de manera no presencial o virtual de la Tesis de la Bachiller alumna **GUAREZ LEANDRO, Henry Augusto**, identificado con DNI N° 43115733 y Código de Alumno N° 2016294473, para optar el Título de Licenciado en Enfermería, acto que se realizará en el día y hora siguientes:

HORA : 10:45 a.m.
FECHA : 23 de mayo del 2023
MODALIDAD : Virtual – Plataforma Classroom (Código de aula 16mw2rf)

SEGUNDO. - DESIGNAR a los miembros integrantes del Jurado Evaluador de la Sustentación

Presidente : Dra. Emilia Univeros Peñaloza
Secretario : Mg. Clara García Lino
Vocal : Mg. Gina León Univeros

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Cc.: Miembro del Jurado Evaluador
Sustentante
Oficina de Grados y Títulos



Mg. Emilia Univeros Peñaloza
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
UPeCEN



**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
(EX UNHRA IN SOLEM)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD,
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

En la ciudad de Huancayo, siendo las 11:30 am del día 23 de febrero, en el Aula Virtual ISMw2rtf de la plataforma Classroom (Google Meet), dominio de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, estando presentes y conectados los Miembros del Jurado Evaluador conformado por:

Presidente	: Dra. Emilia Untiveros Peñaloza
Secretario	: Mg. Clara García Lino
Vocal	: Mg. Gina León Untiveros

Con la lectura de la RESOLUCIÓN 0005-2023/FC8-UPeCEN de fecha 23 de mayo 2023, leída por la secretaria Docente, se procedió a la sustentación de la Tesis titulada "SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022" presentada por el egresado CUAREZ LEANDRO, Henry Augusto, identificado con DNI N°43115733y Código de Alumno N° 2016294473. Concluida la Sustentación y luego de la correspondiente deliberación del Jurado Evaluador, se llegó al siguiente resultado

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:45 horas se dio por concluido el Acto de Sustentación Virtual, haciendo conocer el resultado obtenido al interesado, procediéndose conforme lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos, así como lo previsto por el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos, remitiéndose la documentación en la forma prevista a las áreas correspondientes según protocolo.

**PRESIDENTE
DRA. EMILIA UNTIVEROS PEÑALOZA**

**SECRETARIO
MG. CLARA GARCÍA LINO**

**VOCAL
MG. GINA LEÓN UNTIVEROS**

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD PERUANA
DEL CENTRO**



TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

HENRY AUGUSTO CUAREZ LEANDRO

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

HUANCAYO – PERÚ

2023

IV

DEDICATORIA

Dentro de mi formación académica en mi carrera para ser un profesional quienes me motivaron en este proceso fue mi familia quienes no dudaron en brindarme su cariño y apoyo incondicional

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
SUMMARY.....	x
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.4 LIMITACIONES DE ESTUDIO.....	16
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II	
MARCO TEORICO	
2.1 ANTECEDENTES.....	18
2.2. BASES TEORICAS.....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	33
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	34
2.5. VARIABLE	34
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
<u>3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS -----</u>	<u>37</u>
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	38
3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....	38

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	40
4.2. DISCUSIÓN	49

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	54
5.2. RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: SEXO DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	40
TABLA 2 : EDAD DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	41
TABLA 3: NIVEL DE ESTUDIOS DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	42
TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	43
TABLA 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	44
TABLA 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	45
TABLA 7: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022...	46
TABLA 8: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	47
TABLA 9: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: DIAGRAMA DE SECTORES DE SEXO DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	40
GRÁFICO 2: DIAGRAMA DE SECTORES DE EDAD DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	41
GRÁFICO 3: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE ESTUDIOS DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	42
GRÁFICO 4: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	43
GRÁFICO 5: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	44
GRÁFICO 6: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	45
GRÁFICO 7: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	46
GRÁFICO 8: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	47
GRÁFICO 9: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022	48

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022.

Material y Método: El estudio es de tipo descriptivo, no experimental, transversal. La población está conformada por 300 usuarios que recibieron atención en el establecimiento de salud. La Muestra 241 usuarias se determinó utilizando la fórmula para calcular el tamaño muestral de poblaciones finitas de proporciones. Se utilizó la encuesta SERVPERF modificada. El análisis de datos se realizó con el software STATA versión 14. Resultados: Por dimensiones; fiabilidad, el nivel de satisfacción es de nivel bueno con un 57.8%, 39% regular y 3.32% malo. Capacidad de respuesta el nivel de satisfacción malo predomina con un 66.8%, bueno con el 24.48% y regular con un 8.71%. Seguridad el nivel de satisfacción bueno un 53.11%, un 42.74% regular y 4.15% malo. Empatía el 40.66% un nivel de satisfacción regular, 36.1% malo y un 23.24% bueno, Elementos tangibles el 43.15% percibe un nivel de satisfacción regular, un 35.68% malo y 21.16% bueno. La satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal del centro de salud valle esmeralda un 80.08% muestra una satisfacción de nivel regular, el 10.79% bueno y 9.13% un nivel malo. Conclusiones: el nivel de satisfacción general de los usuarios de Centro de Salud valle esmeralda es regular; predomina la satisfacción de nivel bueno en las dimensiones de fiabilidad y seguridad, nivel malo en la capacidad de respuesta y la empatía, en elementos tangibles un nivel de satisfacción regular.

Palabras claves: satisfacción, usuario, SERVPERF

SUMMARY

Objective: To determine the level of user satisfaction with the quality of care received by the staff of the Valle Esmeralda Health Center - Satipo, 2022. Method: The study is descriptive, non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 300 users who received care at the health facility. The sample of 241 users was determined using the formula for calculating the sample size of finite populations of proportions. The modified SERVPERF survey was used. Data analysis was performed with STATA software version 14. Results: By dimensions; reliability, the level of satisfaction is good with 57.8%, 39% fair and 3.32% poor. Responsiveness, the level of satisfaction was poor with 66.8%, good with 24.48% and fair with 8.71%. Safety: 53.11% good, 42.74% fair and 4.15% poor. Empathy, 40.66% with a fair level of satisfaction, 36.1% poor and 23.24% good. Tangible elements, 43.15% perceived a fair level of satisfaction, 35.68% poor and 21.16% good. User satisfaction with respect to the quality of care received by the staff of the Valle Esmeralda health center was 80.08%, 10.79% good and 9.13% poor. Conclusions: the general level of satisfaction of the users of the Valle Esmeralda Health Center is regular; good level satisfaction predominates in the dimensions of reliability and safety, bad level satisfaction in responsiveness and empathy, and regular level satisfaction in tangible elements.

Key words: satisfaction, user, SERVPERF.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción de los pacientes se considera una medida de la atención sanitaria, y los establecimientos de salud de todo el mundo la utilizan para mejorar la calidad de la atención sanitaria. En el pasado, solíamos evaluar la calidad de los servicios médicos mediante la evaluación de los resultados objetivos del estado físico de los pacientes. Sin embargo, recientemente los investigadores han empezado a prestar atención a la satisfacción de los pacientes como criterio para evaluar la eficacia y la calidad de la atención médica. Aunque la calidad de los servicios médicos puede evaluarse desde múltiples perspectivas, como la de los médicos, los pacientes o las aseguradoras, los pacientes deben ser considerados como el estimador más importante de la calidad de la atención. (1)

Las opiniones y el grado de satisfacción de los pacientes pueden afectar a sus comportamientos futuros relacionados con los resultados del tratamiento. El análisis de las opiniones subjetivas de los pacientes permite comprender plenamente las áreas que hay que mejorar, lo que puede aumentar la calidad de la atención médica (1).

En los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; se genera una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión (8,9,10); es por ello, que lograr una satisfacción del usuario se convierte en un gran desafío para la salud

pública, los gestores y planificadores en salud, los investigadores, y para la población general; debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa; así como, respecto a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud. En ese sentido, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) contempla que, evaluar la calidad en la prestación de un servicio de salud debería ser una preocupación fundamental en la gestión del sector; y por ende, la categoría de calidad es la medida en la que se espera que la atención que se da logre un equilibrio de expectativas y necesidades para el usuario (2).

Perú es el país que en los últimos años ha enfocado la reforma de salud hacia el aseguramiento de la salud universal, como derecho de todo ciudadano peruano; en ese contexto nace la ley 29344, que establece el brindar un servicio de salud de calidad por parte de los centros de salud en el ámbito nacional, en tiempo prudente y oportuno para la población. A esta estrategia se ha agregado los seguros de salud que deberán ser universales sin excepción del nivel socioeconómico de las personas, por lo que prestadores de salud públicos y privados deberán ajustarse a esta nueva política, asegurando la prestación de un servicio de salud de calidad. La implementación de las nuevas políticas de reforma sanitaria no ha logrado en su totalidad asegurar la cobertura de atención de calidad a las personas, tal y como lo demuestran la información recogida por el Ministerio de Salud mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario de Salud, que fundamenta que el nivel de satisfacción está por debajo de los

encontrado en años anteriores, teniendo solo un 66.7% de población satisfecha tanto a nivel nacional como local (2).

De todo lo mencionado podemos contrastar con la realidad del centro de salud Valle Esmeralda donde existen varias quejas con respecto a la atención de salud recibida por parte del personal de salud que los usuarios manifiestan de manera verbal, manifestando su disconformidad con la atención recibida, manifiestan que existe una demora en la atención, que no se les atiende bien, que existe personal de salud que no está disponible para la atención, entre otros por estos hechos se realizó constantes transformaciones en la prestación del servicio de salud ha obligado a la entidad hacer una reforma en las estrategias y políticas internas con el propósito de fortalecer las capacidades, implementar mejores equipos y mejorar la infraestructura para dar a los usuarios un servicio acorde a las necesidades por este hecho se decide realizar el presente estudio.(2)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022?.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La satisfacción de los pacientes se considera una medida de la atención sanitaria, y los establecimientos de salud de todo el mundo la utilizan para mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Justificación metodológica. Es primordial esta investigación porque permite tener una base de datos organizada, se utilizó como instrumento, validado, Asimismo es importante para clasificar datos reales los cuales nos ayudaran en próximos estudios. Asimismo, el estudio pertenece a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

Justificación teórica. A nivel nacional el sector salud no es ajeno la tendencia mundial de buscar la calidad en los servicios de salud, en ese marco el MINSA ha publicado la RM N° 527-2011/MINSA establece la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, donde establece que este indicador de calidad se mide a través de la Encuesta SERVQUAL modificada. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.(1)

Justificación práctica. La evaluación de la calidad de atención de salud, se puede hacer desde varios frentes, la medición de la satisfacción de los usuarios es uno de ellos, por ello, el trabajo de investigación buscar indagar la satisfacción de los usuarios, desde la base de su percepción personal, experiencias pasadas y sus expectativas comparando con el servicio recibido. La calidad del servicio de salud se basa en estándares que deben ajustarse a las expectativas del cliente y no de las instituciones de salud, para esto, es importante evaluar constantemente la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y con esto poder elaborar puntos de mejora y establecer estándares de satisfacción.

1.4 LIMITACIONES DE ESTUDIO

Limitaciones en el acceso al establecimiento por restricciones por medidas de bioseguridad por COVID 19.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1.-Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022.

1.5.2.- Objetivo específico

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión empatía de la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

Pérez V., Macia M. ,Gonzales V.,el 2020 dentro de su artículo se propuso analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017; fue un estudio ecológico de series temporales analizando la tendencia de ocho indicadores de opinión y satisfacción sobre el sistema nacional de salud y sus comunidades autónomas de 2005 a 2017, los datos se obtuvieron del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Barómetro Sanitario, se utilizó el método de auto regresión de Prais-Winsten. Los resultados a los que arribó son fue que, se observó una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario (APC = 1,898; IC95% -0,954–4,751) y decreciente sobre la opinión en la mejora de la atención primaria (APC = -0.283; IC95% -0,335– -0.121), especializada (APC = -0,241; IC95% -0.74– -0.109) y hospitalización (APC = -0.171; IC95% -0,307– -0,036). (3)

Jaramillo C., Fabara G., Falcón, R., el 2020 en su estudio cuyo fin es evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del hospital general de Ambato. La muestra fue de 384 usuarios. hallando las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron de fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. Conclusiones: En cuanto a las expectativas como percepciones

se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, aquí se desarrollaron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y satisfacción del servicio. (4)

Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezú G., el 2020 en su estudio cuyo propósito es estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos. Este estudio es analítico de corte transversal hallando, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Como conclusión expone que, tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. (5)

Vásquez E., et Cols., el 2018 en su artículo cuyo fin es determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica, ejecutaron un estudio descriptivo, transversal, evaluaron la satisfacción percibida por los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención, la población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. Usaron la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. Dentro de los resultados exponen, la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas

médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. (6)

Montalvo S., Estrada E. , Mamani H. , el 2020 en su estudio cuyo fin es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental y el nivel correlacional. La población de estudio fue conformada por los usuarios que se atienden en el área de traumatología y la muestra fue constituida por 152 usuarios, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario. Los resultados hallados indican que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Finalmente se concluye que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos (7).

Paredes C. el 2020 en su estudio cuyo fin es determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Fue un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional. La población estudiada estuvo constituida por los usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa, la suma de los usuarios atendidos fue de 240, de los cuales se obtuvo una muestra de 148 usuarios.

Se utilizó dos instrumentos que fueron contruidos por la investigadora según la operacionalización de las variables, con la cual se recopilaron los datos necesarios para el presente estudio, ambos instrumentos poseen validez de juicio de expertos y se les calculó la confiabilidad con el alfa de Cronbach cuyos valores resultaron para la calidad de atención fue de 0,989 y para la satisfacción fue de 0,996. Los resultados fueron que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. (8).

Febres R. , Mercado M. el 2020 en su estudio cuyo fin es determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción (9).

Suárez G., et Cols, el 2019 en su estudio cuyo fin es determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III,. Ejecutaron un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 habitantes del

cantón Milagro en la provincia del Guayas, aplicándose la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención. Tuvieron como resultados que: un 48% en expectativa y 48% en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio. Conclusiones: La calidad de atención del Centro de Salud CAP III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios. (10).

Quiñonez A., el 2019 en su estudio cuyo fin es determinar la percepción de satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Villa Jesús, del distrito de Paucarpata, Arequipa, Perú. Aplicó un diseño descriptivo, utilizó como instrumento la encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud del Ministerio de Salud, aplicó la técnica de la encuesta tipo cuestionario, con una población asignada de 4565. Encontró que el 95% de los pacientes se consideró satisfecho con la atención recibida y el 94% de los pacientes consideró que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención. Cabe resaltar que el 79% fueron del sexo femenino, el 68% tenían una educación secundaria o superior técnica. También se resalta que el 99% indicaron que los trataron bien. Respecto al respeto, eficacia, información completa, accesibilidad, oportunidad y seguridad más del 75% indicaron su satisfacción. (11)

Gonzales Y., Payano M., el 2018 , en su trabajo teniendo como fin la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Domingo Olavegoya. La investigación es descriptiva, transversal y observacional. 343 pacientes constituyeron la muestra, se usó la técnica de la encuesta y su instrumento el SERVQUAL modificado, teniendo como resultado: muestra un nivel total de insatisfacción con un 45,7%. La dimensión con baja valoración fueron seguridad 44,8% y empatía 50,6%. (12)

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 SATISFACCIÓN

La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; individualizado, cada paciente presenta diversas categorías como fundamentales. (16)

a) **Servicio Genérico:** Direccionado al cubrimiento de los requerimientos básicos del usuario

b) **Servicio Esperado:** estos servicios cuentan con algunos caracteres más fuera de cubrir los requerimientos.

c) **Servicio Enriquecido:** a los servicios antes mencionados se les agregan algunos caracteres que sobrepasan los niveles estándares. (13)

El que los usuarios estén satisfechos generan sentimientos que permiten a retornar por los mismos servicios verificándose en la en la fidelidad del usuario, usando los servicios con mayor frecuencia lo que tiene implicancia la calidad buena, el sostén de las informaciones se modifican por las

recomendaciones verbales de los usuarios es más efectiva que otra manera de publicitar los servicios de la organización . los usuarios deberían tener percepciones de experiencias inolvidables inclusive superando el esperado nivel de los servicios. (14)

Según la historia la satisfacción de los usuarios desde la antigüedad se da en establecimientos de salud que son cálidos y humanos. Se iniciaron las evaluaciones de calidad y satisfacción con la auditoria, la satisfacción del usuario es involucrarse subjetivamente, es fundamental la medición de la satisfacción en salud, los usuarios satisfechos siguen lo que le recomienda el personal sanitario, investigaciones anteriores mencionan que la calidad y satisfacción de los servicios mejoran ayudados con las opiniones vertidas por los usuarios. Las categorías de los servicios buenos consideran las dimensiones: ética, seguridad, eficiencia; accesibilidad y efectividad. (10)

Aspectos generales sobre satisfacción

Las satisfacciones de los usuarios en salud son producto de las interacciones directas, los tratos humanos, individualizaciones , afecto y sin distinción, de ser el único, cubriendo sus requerimientos y alcanzando el bienestar. Teniendo en consideración los estándares de calidad. Un usuario satisfecho es la carta de presentación en la calidad de atención brindada por la organización de salud. La enfermera es pieza fundamental a momento de evaluar ya que el usuario le confía sus requerimientos . (9)

Factores que influyen en la satisfacción

La satisfacción del cliente incluye factores determinantes como: evaluar la reducción de quejas, lealtades de los usuarios ya el mismo hace

evaluación entre los costos que abonara , la calidad de los servicios y sus beneficios.

El incremento de las satisfacciones son las recomendaciones de los servicios por parte de los clientes; considerando los cuidados, amabilidad y eficiencia al prestar servicios .

Los Ejercicios intelectuales de comparar e idealizar la expectativa y percepciones de prestar los servicios, los clientes le dan un valor; por lo cual esto le implica a la institución y funciones; y no las estrategias que se usa para publicitar los servicios. Asimismo para que el usuario se muestre satisfecho con los servicios no se considera evaluar el tiempo de duración de la prestación del servicio. (9)

2.2.2 USUARIO

Es la persona que recibe las atenciones de diversos profesionales de la salud que se someten a exámenes médicos, tratamientos o intervenciones. Considerando que el fin primordial de estos trabajos es percibir la satisfacción de los usuarios frente a las atenciones que brinda el profesional de enfermería. (2)

2.2.3. ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Las atenciones que brinda el personal de salud es la interrelación y adaptaciones entre los profesionales de salud y el ser humano, individuo o usuario cuando se ejercen las acciones de cuidado, a la visión global o integral que involucra los cuidados que se dan continuamente en la salud –

enfermedad y a los cuidados que brinda el personal de salud como un proceso sistematizado y direccionado hacia un objetivo. (22)

2.2.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es un procedimiento continuado de evaluaciones de los cuidados flexibles, basados en información enfocados en derechos de los usuarios, producto de los cuidados, percepciones de la satisfacción del usuario entre otras cosas. (1)

Este procedimiento tiene como fundamentales: la condición que se revisa de la intervención de herramientas de evaluaciones estandarizadas y medir los productos que se centran en el usuario que sean validados, fiables y con perspectivas de desempeño sostenidos en los productos que estimularan la calidad de los cuidados. (2)

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad de la atención otorgada, por ello es importancia evaluarla y detectar oportunidades de mejora. Los estudios sobre este tema en relación a los cuidados de enfermería a los pacientes hospitalizados, han presentado recientemente un auge motivado, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas y del resultado de los cuidados de enfermería según sus expectativas; del trato personal que recibió, el grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una

óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio. Los centros hospitalarios son instituciones importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el usuario ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención.(15)

2.2.5 ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN

- Los elementos de la satisfacción son:
- **Comunicación Verbal:** Una actitud atenta interesada sensible y oportuna que transmita el mensaje.
- **Entorno de servicio:** Acogedor, no frío ni amenazante facilita que el usuario se sienta emocionalmente cómodo y aun, seguro.
- **Personal:** Empleados amables, sensibles, empáticos, confiables, conocedores, leales al equipo corporativo, entrenados y facultados para actuar y cuya apariencia personal, incluida la limpieza personal y el uso del uniforme completo sean consistentes con las expectativas de los clientes.

- **Manejo de Quejas:** El personal debe de responder de inmediato con amabilidad honestidad, simpatía y profesionalismo, solo así mantendrá informado al cliente a lo largo del proceso de queja hasta su respectiva solución.
- **Ubicación y acceso:** Explicar la ubicación con precisión grafica o verbalmente así como cualquier cambio que afecte al cliente, esto proyecta una adecuada imagen corporativa y transmite empatía con los clientes.
- **Seguridad y Comodidad:** Proveer iluminación, techo y señalización suficiente en toda entrada asegurando al mismo tiempo que el espacio físico satisfaga la dinámica de interacción humana. (1)

2.2.6. MEDIR LA SATISFACCIÓN

Ya que la satisfacción es la percepción de los usuarios ante un servicio recibido en la satisfacción de sus necesidades y los procesos desarrollados al brindar el servicio, el objetivo de medirla siempre va a ser mejorar la calidad del servicio; Por lo tanto, la satisfacción del usuario se mide a través de una encuesta, es así que citaremos a diferentes cuestionarios

- SERVQUAL de Parasuraman, Zeithami y Berry también considerado como el modelo de las discrepancias; busca medir la calidad del servicio teniendo en cuenta las expectativas del usuario y las percepciones del mismo frente al servicio de una institución
- SERVPERF de Croning y Taylor (1992) El modelo es una alternativa al SERVQUAL, y presta una exclusiva atención a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad

de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. La SERVPERF se fundamenta solo en las percepciones, reduciendo a la mitad las preguntas las que abarcan 5 dimensiones.

El modelo SERVPERF permite medir el nivel de calidad de las instituciones que brindan servicios en el que se puede medir las percepciones de los clientes / usuarios. Y a través de ellas implementar mejoras para elevar la calidad del servicio.(16)

2.2.7 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN

El MINSA, concibe estas dimensiones en su normativa de calidad para centros y establecimiento de salud en lo que respecta a la satisfacción; concibiendo que es el indicador más utilizado y expreso de juicio de valor subjetivo de la atención recibida. Y lo dimensiona en las siguientes características:

- **Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Capacidad de respuesta (CR): 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.
- **Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

- **Empatía (E):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (1)

2.2.8 LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN:

Luego de realizada la adquisición de la atención, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- **Satisfecho o nivel de satisfacción alto**

Cuando el usuario recibe atención con calidad humana, calidad técnica en servicios disponibles y adecuada información que le proporciona satisfacción completa.

- **Insatisfecho o nivel de satisfacción bajo**

Cuando el usuario no recibe atención con calidad humana, calidad técnica, no existen servicios disponibles y la información es ausente, lo que le proporciona insatisfacción. (1)

2.2.9. CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad de la atención. La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o el servicio; el proceso, la producción o bien el sistema de prestación del servicio, o bien, entenderse

como una corriente de pensamiento que impregna a una empresa.¹⁴ La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido interpretada de múltiples formas. Para Arakaki,¹⁵ la calidad representa "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". Para Glickman,¹⁶ "el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas", por tanto "la calidad se define en términos de quien la valora". A. Donabedian,¹⁷ introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como "una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso".(1)

2.2.10. LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

Recientemente la clasificación tradicional de las dimensiones de calidad ha sido ajustada, aunque sigue manteniéndose el respeto por los principales postulados de Donabedian; es el caso de Gasca R. del INSP de México, el cual propone la siguiente modificación:

- **La Técnica:** Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos, es decir, que el prestador de servicios de salud cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos, de conformidad con las necesidades del usuario. La falta de capacidad técnica puede traer consigo riesgos a la salud tales como dolor innecesario, infecciones, complicaciones e incluso la muerte.(3)

- **La Interpersonal:** Se refiere a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés por servir por parte de éste último. Adicionalmente el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación. (3)
- **De las Comodidades:** Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio; incluye las condiciones físicas y de limpieza; de iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado. El usuario evalúa también el confort del medio donde solicita la atención, incluso el “aroma” del medio ambiente. Esto depende del tipo usuario. (3)
- **El papel de la evaluación en la calidad de la salud:** Aun cuando existen numerosas definiciones de evaluación aplicables a la calidad de la atención en salud, algunas definiciones originadas en el campo de la educación son las más congruentes con los objetivos de la presente investigación: "suministrar información para tomar decisiones". (3)

2.2.11. PERSONAL DE SALUD

Es una persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria y la atención con especialistas. También, es una persona que ha completado estudios profesionales en un campo de la salud, como un enfermero, matrn, un mdico, etc. La persona suele estar autorizada por una agencia gubernamental o certificada por una organizacin profesional, universidad o registro sanitario (5).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Satisfacción:** La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; individualizado, cada paciente presenta diversas categorías como fundamentales. (1)
- **La satisfacción del usuario** La satisfacción del usuario es un procedimiento continuado de evaluaciones de los cuidados flexibles, basados en información enfocados en derechos de los usuarios, producto de los cuidados, percepciones de la satisfacción del usuario entre otras cosas. (2)
- **SERVPERF** Instrumento modificado que mide la satisfacción del usuario a través de la percepción del usuario hacia el desempeño del personal que brinda el servicio.
- **Atención:** Los cuidados se asocian con el acto de guardar, conservar o preservar, involucra apoyarse uno mismo a otros seres u objetos; tratando de aumentar el bienestar, evitando sufrimientos, perjuicios, incidente o daño. (5)
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (3)
- **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. (3)
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (3)

- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (3)
- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (3)
- **Personal de salud:** Es una persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria y la atención con especialistas. También, es una persona que ha completado estudios profesionales en un campo de la salud, como un enfermero, matró, un médico, etc. La persona suele estar autorizada por una agencia gubernamental o certificada por una organización profesional, universidad o registro sanitario (5).

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

El Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal de salud es regular en el Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022.

2.5. VARIABLE

Nivel de Satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal de salud.

2.5.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALOR	NIVEL DE MEDICIÓN
Nivel de Satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal de salud.	Es la respuesta al proceso mental y subjetivo. (16) a las acciones e interrelación de la enfermera y el paciente.	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	Preguntas del 01 al 05. Preguntas del 06 al 09. Preguntas del 10 al 13. Preguntas del 14 al 18. Preguntas del 19 al 22.	Cualitativa	Malo 18-42 Regular 43-66 Bueno 67-90	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El estudio es de tipo descriptivo, no experimental, transversal. descriptivo, porque se describe la variable en estudio, mas no se pretende hacer ninguna manipulación de tipo causal. Es no experimental, porque se pretende describir la variable sin ningún tipo de manipulación. Es transversal ya que, la recolección de datos se realizó en una sola oportunidad, haciendo un corte en el tiempo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población está conformada por 300 usuarios que recibieron atención de salud en el Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022

3.2.2. Muestra

El tamaño de muestra se halló utilizando la fórmula para calcular el tamaño muestral de poblaciones finitas de proporciones, con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestral del 5%.

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

Donde:

n: Tamaño de muestra.

N: Número total de pacientes.

Z: Nivel de confianza. (95% = 1,96)

p: Proporción de casos de la población que tienen las características a estudiar.

q: 1 – p: Proporción de individuos de la población que no tienen las características a estudiar.

e²: Error muestral = 5%
Formula reemplazada:

$$n = \frac{(1.96)^2 (300) (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (300-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

La muestra queda conformada por 200 usuarios que recibieron atención de salud en el Centro de Salud Valle Esmeralda – Satipo.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que recibieron atención de salud que acepten participar en el estudio
- Usuarios que recibieron atención de salud que se encuentren en orientados en tiempo espacio y persona.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que recibieron atención de salud que no acepten participar en el estudio.
- Usuarios que recibieron atención de salud desorientados.

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS

3.3.1.- Técnica

En la siguiente investigación la técnica que se uso es la encuesta y su instrumento el cuestionario SERPERF escala de satisfacción de la atención del personal de salud para la recoger la información, teniendo como fuente primaria a los usuarios del centro de salud.

3.3.2. Instrumento

Para ejecutar la investigación se empleo la encuesta SERVPERF instrumento que valora el desempeño, evaluando así la calidad percibida de los servicios sanitarios. El instrumento incluye 22 preguntas de percepción cada una de ellas con 5 criterios de evaluación de la calidad del 1 al 5. (1) las preguntas se encuentran distribuidas entre cinco dimensiones.

ANEXO 01

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos del instrumento fueron ingresados en el programa Microsoft Excel, para luego ser analizadas en software STATA. versión 14.

- Análisis univariado

Para la variable satisfacción del paciente referente a la atención del personal de salud se utilizará la prueba estadística de coeficiente de correlación la prueba chi-cuadrado. Asimismo, se utilizará la distribución de frecuencias y porcentajes.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Para la aplicar el cuestionario se garantiza el empleo de los principios éticos se solicitará la autorización a la jefatura del centro de Salud para la ejecución del estudio.

La práctica ética en este estudio consiste en la consideración del principio de la autonomía, ya que las gestantes participaron en forma voluntariamente. Por otro lado, con la ejecución de este estudio se busca aplicar el principio de la beneficiar a la condición de la vida y salud de las mujeres. Así mismo se respetará el principio de la no maleficencia, puesto que no se realizará ninguna acción que pueda perjudicar a las gestantes. Finalmente, se aplica el principio de la Justicia, tratando a todas las pacientes por igual, evitando la discriminación y garantizando el uso racional de los recursos. Asimismo, se hará firmar el consentimiento informado a los participantes. **ANEXO 02**

CAPÍTULO IV

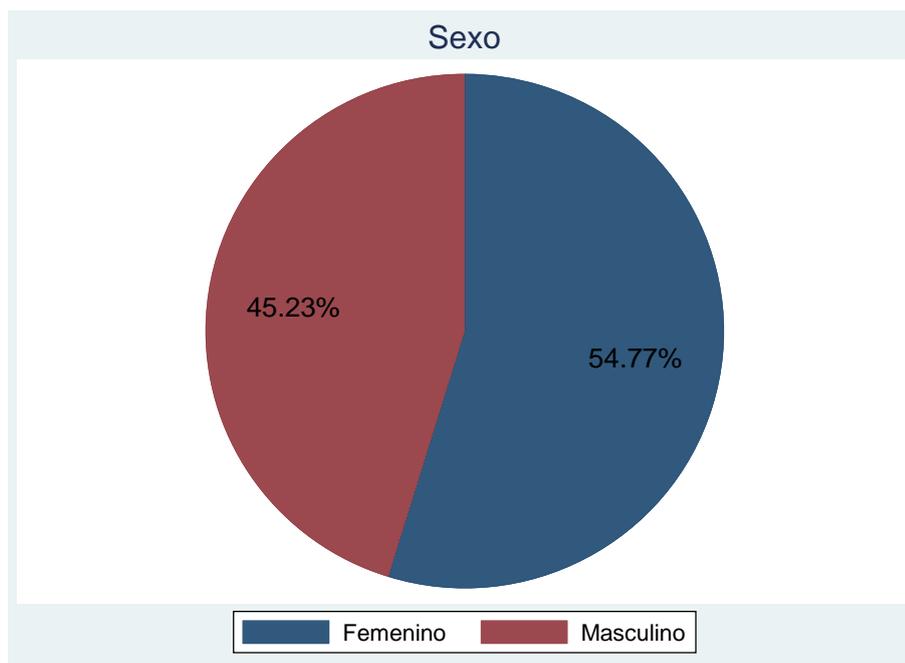
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

TABLA 1: SEXO DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

SEXO	n	%
Femenino	132	54.77
Masculino	109	45.23
Total	241	100

GRÁFICO 1: DIAGRAMA DE SECTORES DE SEXO DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

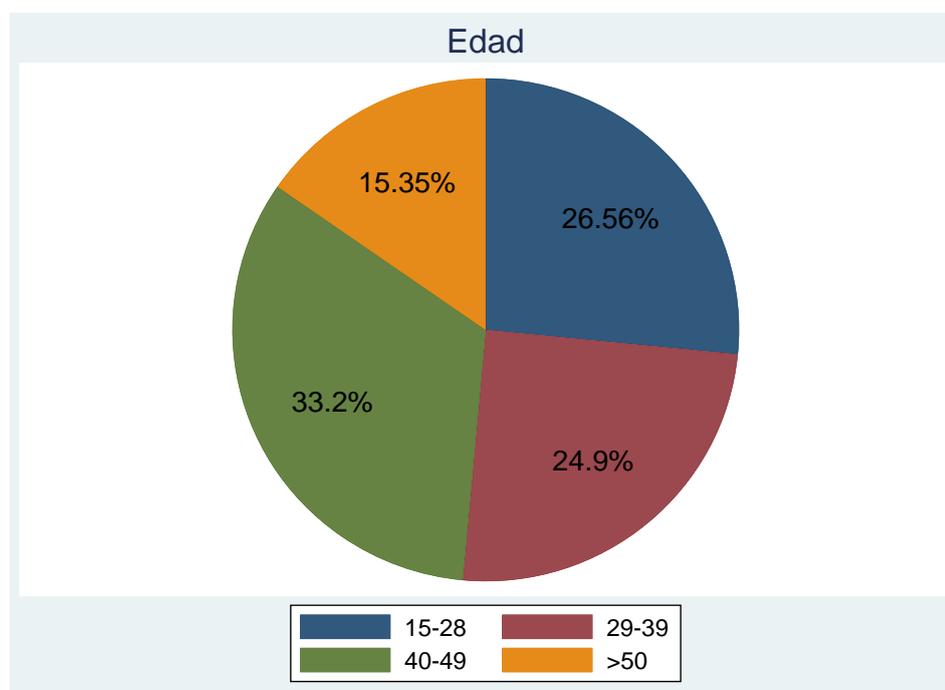


Interpretación: Respecto a sexo del usuario del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se observa que, se tiene una población relativamente pareja en cuanto a género masculino y femenino, predominando el femenino,

TABLA 2 : EDAD DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

EDAD (años)	n	%
15-28	64	26.56
29-39	60	24.9
40-49	80	33.2
>50	37	15.35
Total	241	100

GRÁFICO 2: DIAGRAMA DE SECTORES DE EDAD DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

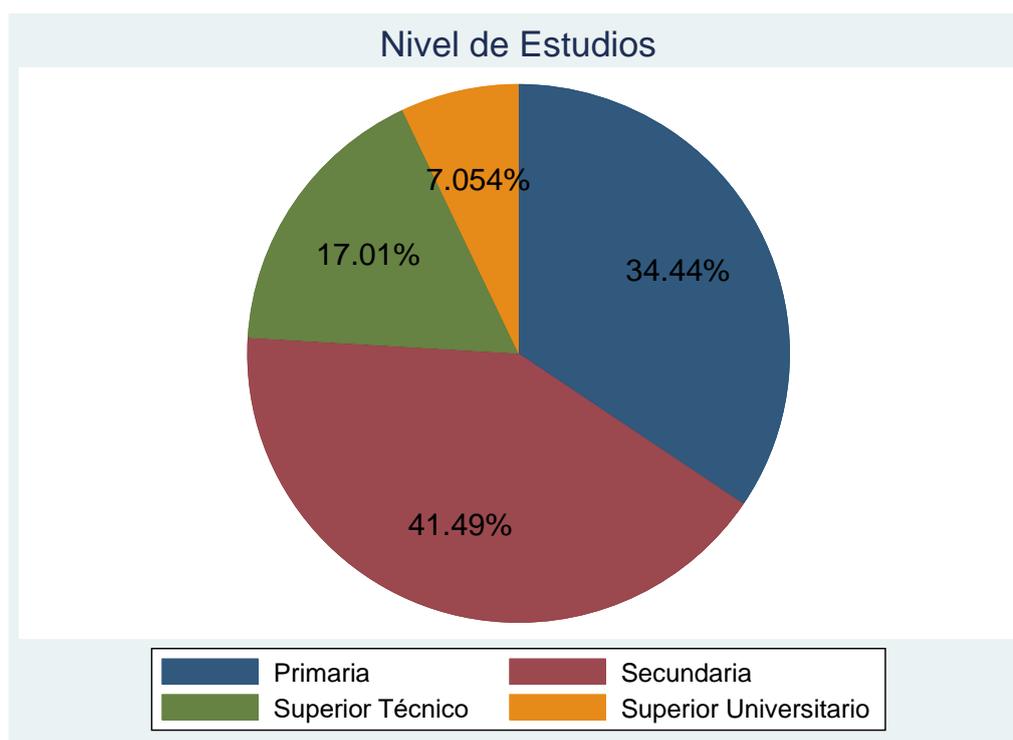


Interpretación: En cuanto a la edad del usuario del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022, se observa que no hay una edad predominante, pero si se observa una mayor cantidad de personas entre los 40 y 49 años.

TABLA 3: NIVEL DE ESTUDIOS DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

Nivel de Estudios	n	%
Primaria	83	34.44
Secundaria	100	41.49
Superior Técnico	41	17.01
Superior Universitario	17	7.05
Total	241	100

GRÁFICO 3: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE ESTUDIOS DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

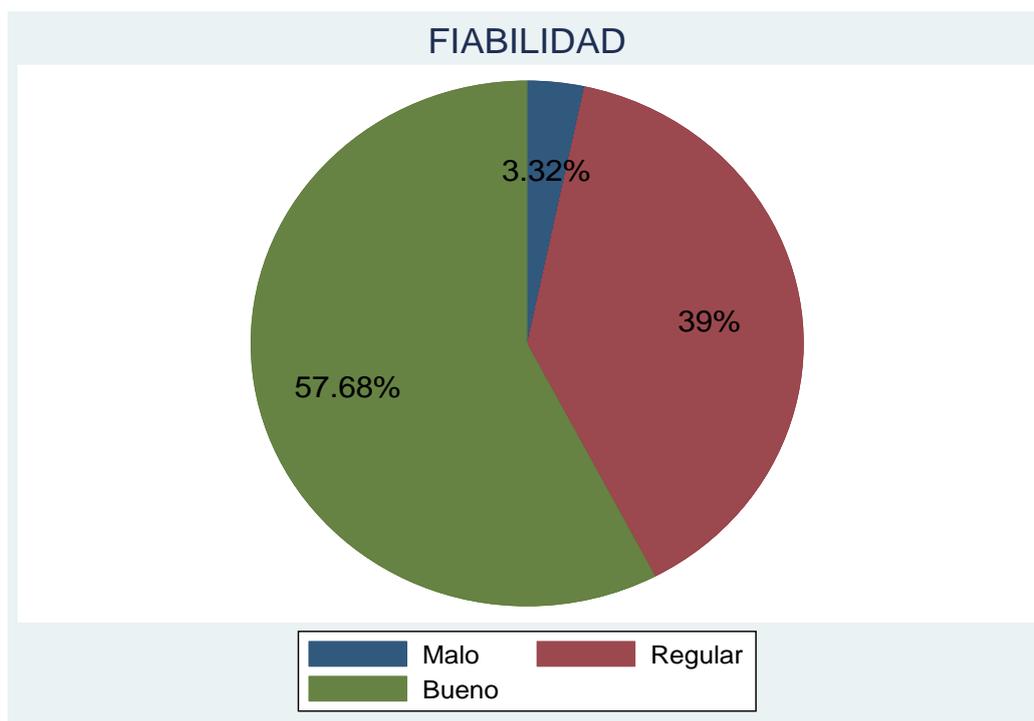


Interpretación: Respecto a nivel de estudios del usuario del Centro de Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó que la mayoría de ellos ha cursado estudios de secundaria.

TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

FIABILIDAD	n	%
Malo	8	3.32
Regular	94	39
Bueno	139	57.68
Total	241	100

GRÁFICO 4: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022



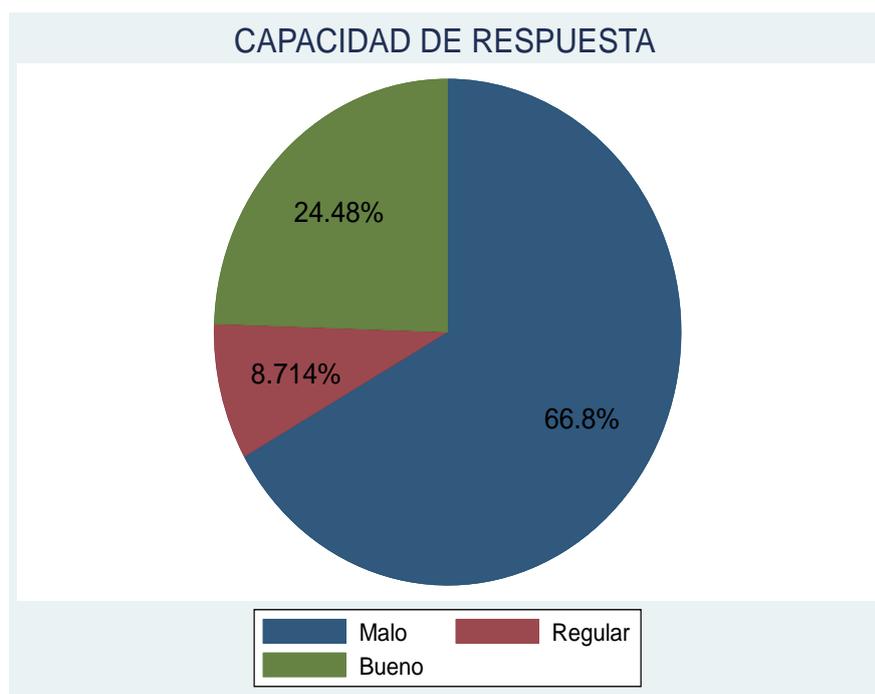
Interpretación: En cuanto a nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención recibida por el personal del

Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó casi el 60% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción Bueno.

TABLA 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

CAPACIDAD DE RESPUESTA	n	%
Malo	161	66.8
Regular	21	8.71
Bueno	59	24.48
Total	241	100

GRÁFICO 5: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

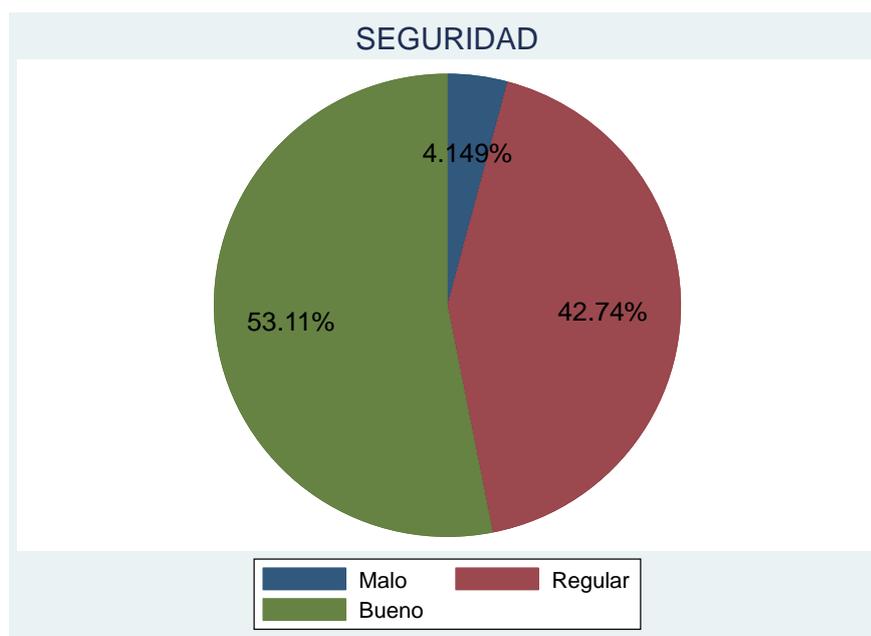


Interpretación: En cuanto a nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida por el personal del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó casi el 70% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción malo.

TABLA 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

SEGURIDAD	n	%
Malo	10	4.15
Regular	103	42.74
Bueno	128	53.11
Total	241	100

GRÁFICO 6: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

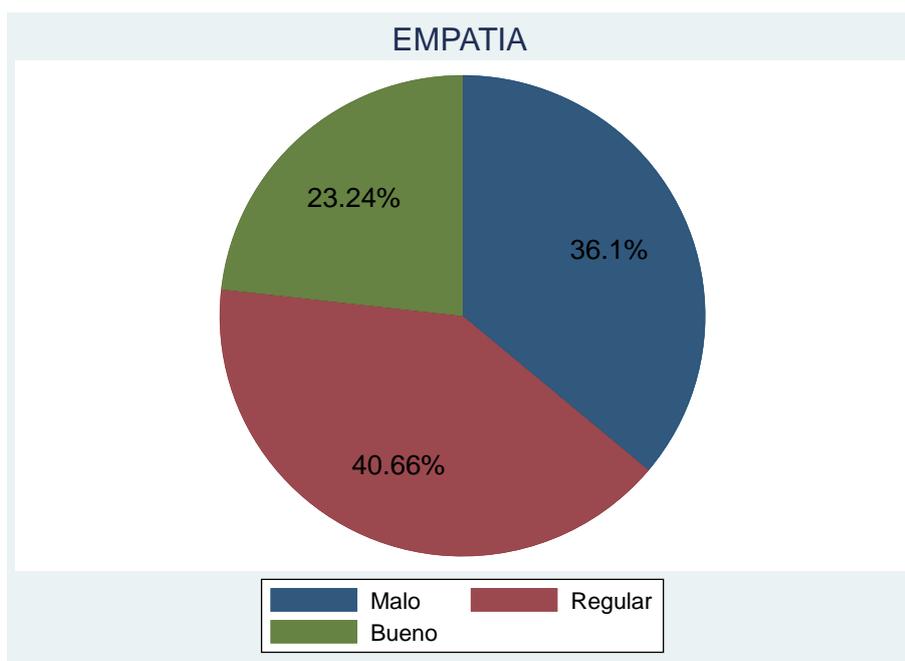


Interpretación: En cuanto a nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida por el personal del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó a un poco más del 50% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción Bueno.

TABLA 7: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

EMPATIA	n	%
Malo	87	36.1
Regular	98	40.66
Bueno	56	23.24
Total	241	100

GRÁFICO 7: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

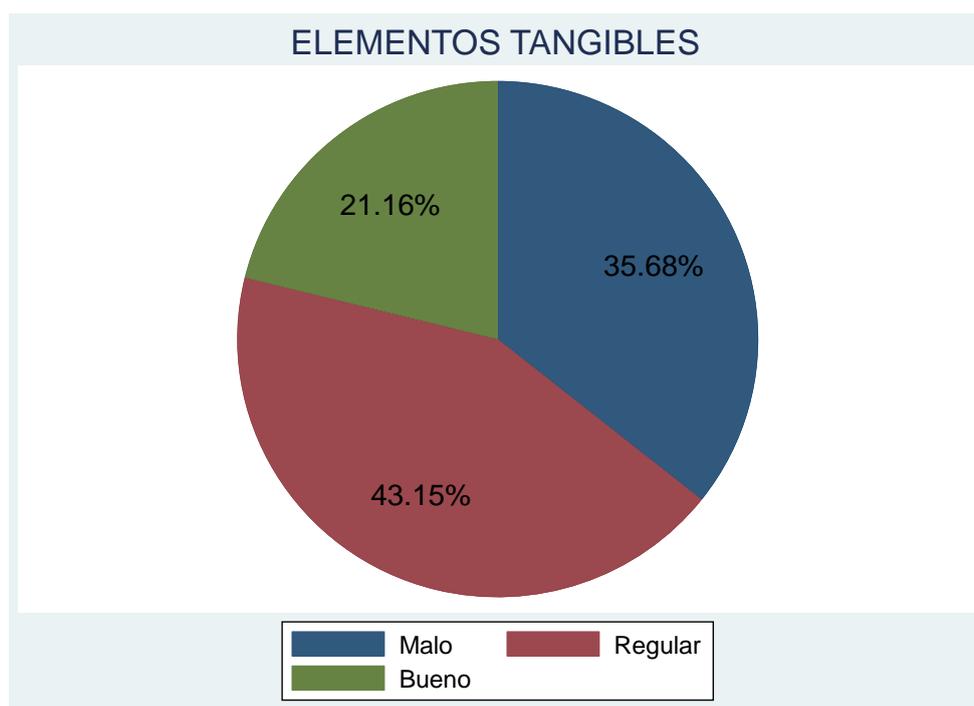


Interpretación: En cuanto a nivel de satisfacción del usuario en la dimensión empatía de la calidad de atención recibida por el personal del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó a un 40% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción Regular.

TABLA 8: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

ELEMENTOS TANGIBLES	n	%
Malo	86	35.68
Regular	104	43.15
Bueno	51	21.16
Total	241	100

GRÁFICO 8: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

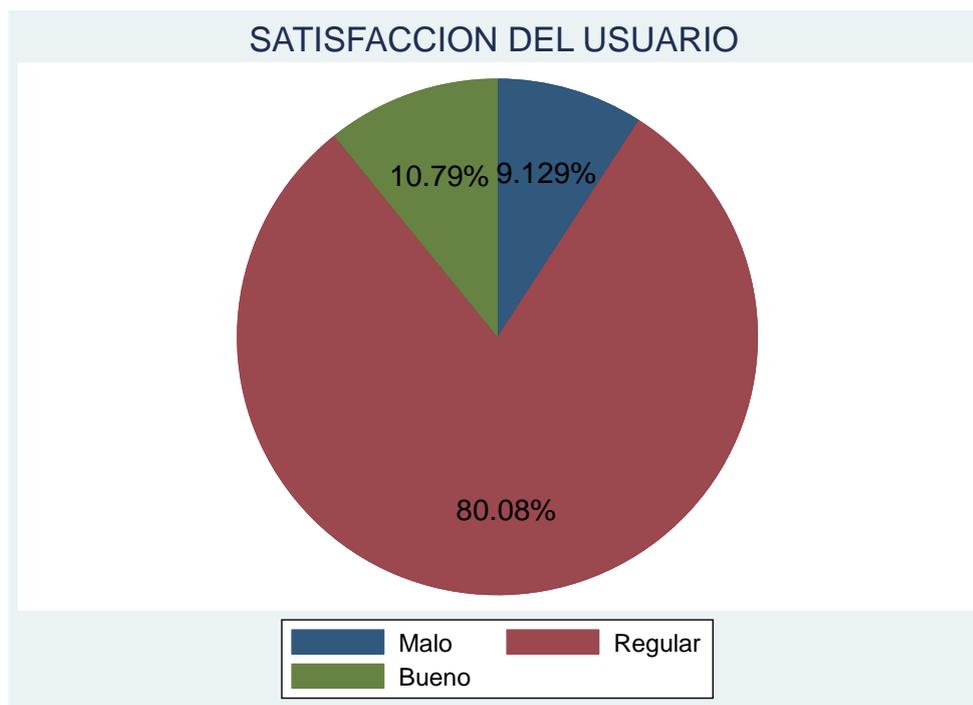


Interpretación: En cuanto a nivel de satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención recibida por el personal del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó a un poco más del 40% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción Regular.

TABLA 9: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022

SATISFACCION DEL USUARIO	n	%
Malo	22	9.13
Regular	193	80.08
Bueno	26	10.79
Total	241	100

GRÁFICO 9: DIAGRAMA DE SECTORES NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022



Interpretación: Respecto al nivel de satisfacción del usuario a la calidad de atención recibida por el personal del Centro De Salud Valle Esmeralda - Satipo, 2022 se identificó que un 80% de la muestra estudiada refiere un nivel de satisfacción Regular.

4.2. DISCUSIÓN

Los procesos realizados en la atención recibida por los usuarios en los establecimientos de salud deben ser de calidad; Una prioridad en el ministerio de salud es valorar la calidad de la atención en los servicios sanitarios brindados para cual existen diferentes estrategias. En el MINSA se cuenta con el modelo SERVQUAL, modelo que mide la calidad del servicio teniendo en cuenta las expectativas y la percepción del usuario y el modelo SERFPERF que mide la calidad solo basándose en el desempeño del personal que brinda el servicio.(1) En el Perú, se cuenta con un seguro integral universal SIS, programa que debe llegar a la población en general y ser una atención de calidad. En el contexto de la ley 29344, enmarca la atención de calidad prudente y oportuna en los establecimientos de salud a nivel nacional, tanto en los establecimientos de salud públicos y privados, sin excepciones; Sin embargo, esta política no se logra implementar en su totalidad, motivo por el cual se realiza el presente estudio, obteniendo el siguiente resultado.

Entre las características demográficas de la población en estudio se encuentra que, predomina el género femenino con el 54.77% y el género masculino con el 45.23% de la población. De los usuarios del

establecimiento predomina el grupo etario de 40 a 49 años con un 33.2%; En el nivel educativo se observa que la mayoría de los usuarios tienen el nivel de educación secundaria con el 41.49%, seguido del nivel primario con el 34.44%, y el mínimo porcentaje un nivel superior. Resultado que se asemeja al estudio de Quiñonez A. el 2019 donde señala que 79% fueron del sexo femenino, el 68% tenían una educación secundaria, observando que su población en estudio tiene las características semejantes. (11) De acuerdo a estas consideraciones, es el género femenino es el que llega con más prontitud a un establecimiento de salud a recibir las atenciones sanitarias.

En la dimensión de fiabilidad, el nivel de satisfacción es de 57.8% en nivel bueno, 39% nivel regular y 3.32% nivel malo; por lo tanto la mayoría de los usuarios aprecia que se cumple con éxito el servicio ofrecido. Por su lado, los resultados de Jaramillo C., Fabara G., Falcón, R., el 2020 (3) son contrastantes al presente estudio, por que señala insatisfacción en relación a la fiabilidad de la atención.

En la Dimensión capacidad de respuesta los resultados muestran que el nivel de satisfacción malo es 66.8%, el nivel bueno con el 24.48% y regular con un 8.71%. Por lo tanto, la mayoría de la población percibe que la atención recibida no se considera como una respuesta de calidad, rápida y oportuna en un tiempo aceptable frente a la demanda del servicio brindado. Para Jaramillo C., Fabara G., Falcón, R., el 2020(3) el resultado es diferente, describe que la capacidad de respuesta es parcialmente satisfecha. De acuerdo al estudio de Febres R. , Mercado M. el 2020 (9) manifiesta que en capacidad de respuesta de los servicios de salud con el

55,5% muestra insatisfacción, observando un resultado semejante al presente estudio.

En relación a la seguridad una tercera dimensión de la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios, los resultados muestran que el 53.11% aprecian nivel de satisfacción es bueno, un 42.74% es regular y solo un 4.15% un nivel de satisfacción malo. Por esta razón, se menciona que la mayoría de la población en estudio aprecia que el personal que brinda el servicio tiene una actitud que genera confianza, demostrando conocimiento, atiende con cortesía y tiene habilidades comunicativas. Resultado similar al de Febres R. , Mercado M. el 2020 (9) da a conocer que en un 86,8 % se encuentra satisfecha en esta dimensión. En contraste al estudio de Gonzales Y., Payano M., el 2018. (12) Que manifiesta una baja valoración en la dimensión de seguridad con el 44,8%.

En la dimensión de empatía, los resultados muestran que un 40.66% aprecia como un nivel de satisfacción regular, un 36.1% un nivel malo y un 23.24% nivel bueno; por lo tanto, la capacidad del personal que brinda la atención sanitaria para ponerse en el lugar de la otra persona para entenderla y atenderla adecuadamente en sus necesidades, es percibida de regular a mala. Resultados semejantes de Suárez G., et Cols, el 2019 (10) que manifiesta que hace falta mejorar la empatía hacia los usuarios. Por su lado, Paredes C. el 2020(8) ratifica que existe correlación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía del personal que brinda el servicio sanitario. En contraste, Febres R. , Mercado M. el 2020 (9) manifiesta que un 80,3% se encuentra satisfecha en esta dimensión.

En relación a los elementos tangibles, es decir en el aspecto físico de la institución la apariencia y condiciones de las instalaciones, equipo material de comunicación, limpieza y comodidad, el usuario percibe la satisfacción con un 43.15% en el nivel regular, un 35.68% como nivel malo y un 21.16% en el nivel bueno. En estas consideraciones, el aprecio de los usuarios en este nivel es de regular a malo. Resultado semejante al estudio de Febres R., Mercado M. el 2020(9) da a conocer que el mayor nivel de insatisfacción de los usuarios la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con un 57,1%. Por su lado, Jaramillo C., Fabara G., Falcón, R., el 2020(3) da a conocer que la tangibilidad de la calidad de atención se encuentra parcialmente satisfecha.

Finalmente, en general la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda muestra el siguiente resultado, un nivel de satisfacción regular con el 80.08%, un nivel bueno un 10.79% y 9.13% el nivel malo. Resultados similares, manifiesta Montalvo S., Estrada E. , Mamani H. , el 2020 (7) que indica que el 65,1% de usuarios perciben que la calidad del servicio que reciben es regular, mencionando que existe una correlación moderada directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Otros estudios contrastan a los resultados como el de Vásquez E., et Cols., el 2018 (6) que manifiesta la existencia de la satisfacción global percibida de la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Los resultados que sostiene Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezú G., el 2020 (5) que califica como buena o muy buena la satisfacción de la atención recibida en establecimientos del MINSA. Por su parte, Quiñonez A., el 2019 (11) señala

que más del 75% indicaron su satisfacción en la atención recibida. De los anteriores planteamientos se concluye que el juicio con relación a la calidad de atención es una valoración individualizada por cada usuario presentando diversas categorías.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las características demográficas de la población en estudio muestran que:

- Predomina el género femenino con el 54.77% y el género masculino muestra el 45.23% de la población.
- De los usuarios del establecimiento, predomina el grupo etario de 40 a 49 años con un 33.2%.
- En el nivel educativo se observa que la mayoría de los usuarios tienen el nivel de educación secundaria con el 41.49%, seguido del nivel primario con el 34.44%, y el mínimo porcentaje un nivel superior.

En las dimensiones de la variable en estudio predominan los siguientes niveles de satisfacción.

- Capacidad de respuesta.- el nivel de satisfacción malo predomina con un 66.8%, significa entonces que la mayoría de la población percibe que la atención recibida no se considera como una respuesta de calidad, rápida y oportuna.
- Seguridad.- el 53.11% aprecian nivel de satisfacción bueno, señalando que la mayoría aprecia que el personal que brinda el servicio tiene una actitud que genera confianza.
- Empatía.- un 40.66% aprecia como un nivel de satisfacción regular, es decir, la capacidad del personal que brinda la atención sanitaria

en ponerse en el lugar de otra persona, entenderla y atenderla adecuadamente en sus necesidades es calificada de regular a mala.

- Elementos tangibles.- en el aspecto físico de la institución la apariencia y condiciones de las instalaciones, equipo material de comunicación, limpieza y comodidad, el usuario percibe un 43.15% un nivel de satisfacción regular.

Finalizando la percepción del usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal del Centro de Salud Valle Esmeralda es en un 80.08% una satisfacción de nivel de satisfacción regular, el 10.79% nivel de satisfacción bueno y 9.13% un nivel de satisfacción malo.

5.2. RECOMENDACIONES

Para mejorar la percepción de la calidad de la atención brindada en el Centro de Salud Valle Esmeralda se realiza las siguientes recomendaciones.

- Informar y sociabilizar los resultados del presente estudio en el personal de salud del de la presente investigación al personal asistencial.
- Implementar estrategias para una mejorar una atención rápida.
- Establecer estrategias de motivación para mejorar la actitud del personal al brindar la atención generando confianza en los usuarios.
- Capacitar al personal en cuanto las habilidades de empatía.
- Mejorar los ambientes del establecimiento de salud para brindar una atención adecuada y que se perciba la calidad en la atención.

BIBLIOGRAFÍA

1. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA. Lima; 2012.
3. Pérez V., Maciá L., González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica*. 2019; 53:87.
4. Jaramillo C., Fabara G., Falcón, R., Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 5(6-1), 4-23. 2020: <https://doi.org/10.33386/593dp>.
5. Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 36(4):620-8;2019
6. Vásquez E., et Cols. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 20 (2): 254-257, 2018.
7. Montalvo S., Estrada E., Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. 2020.
8. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*. 2020; Vol. 9 / N° 1.
9. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*. Julio :20(3):397-403.2020
10. Suárez G., et Cols .Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 38(2):153-169. 2019;
11. Quiñonez A. Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de salud Villa Jesús, Arequipa 2019. Tesis de Posgrado. Universidad Católica de Santa María; 2021.

12. Rocha G., Zaira D., Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y clínicas privadas de Chíncha. Trabajo de investigación. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.
13. Atachao K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. Tesis de posgrado. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
14. González N., Quintana J., Bilbao Amaia, Esteban Cristóbal, San Sebastián José Antonio, de la Sierra Emilio et al. Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. GacSanit .2022
15. Ticona B.. Perfil de demanda de atención del servicio de emergencia del Hospital Central de Majes Ángel Gabriel Chura Gallegos. universidad privada de Tacna; 2017
16. Ramos Farronan, Emma Verónica et al . The SERVPERF model as a service quality assessment tool in a company. Universidad y Sociedad, Cienfuegos , v. 12, n. 2, p. 417-423, jun. 2020 . Disponible en <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso>. accedido en 24 abr. 2023. Epub 02-Abr-2020.

ANEXOS

ANEXO 01

Datos generales:

Fecha:Edad: Género: M () F ()

Estudios: inicial () Primaria () Secundaria () Superior
técnico ()

Universitario () **Instrucciones: Marque con un X según**

su respuesta donde:

1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni en acuerdo ni
desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

CALIDAD DE ATENCION						
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de salud fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?					
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza?					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
14	¿El profesional de salud de consulta externa le hizo preguntas entendibles sobre su problema de salud?					
15	¿El profesional de salud que le atendió se presentó y explicó que procedimientos realizara?					

16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la salud le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El profesional de la salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El profesional de la salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El profesional de la salud estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios donde se atendió contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿los consultorios donde le brindaron la atención se encontraron limpios y fueron cómodos?					

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD VALLE ESMERALDA - SATIPO, 2022”, habiendo sido informado(a) del objetivo de la misma y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado Usuario: El presente estudio para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atentamente.

Nombres y firmas del participante o responsable legal

Apellidos y nombres: _____

Firma y huella digital: _____

