



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios
del Puesto de Salud de Choccepuquio, provincia de Andahuaylas,
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Pizarro Larzo, Maria Cecilia (ORCID: 0000-0002-2726-4220)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico a mis queridos padres que, con su amor y enseñanza, han sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad,

A mi apreciado esposo e hijo por siempre darme la fuerza y palabras de aliento para asumir este reto.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por haberme acompañado y guiado en este nuevo proceso de superación de mi vida.

A mis padres, por darme la vida, por una infancia llena de felicidad, por la formación y educación que con mucho esfuerzo e ímpetu lograron enseñarme.

A mi amado esposo e hijo, que fueron el impulso durante toda mi carrera y pilar principal para mi superación.

A mis amigos y colegas, por la paciencia, por la confianza y palabras de ánimo que me fortalecieron a seguir adelante.

A mis maestros, compañeros y universidad por la ayuda y aporte de conocimientos que me han brindado para superarme profesionalmente.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; he logrado concluir un proyecto que en un principio parecía una tarea interminable.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Procedimientos.....	24
3.5. Método de análisis de datos	25
3.6. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

Tabla 1: ¿El personal de salud conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	26
Tabla 2:¿El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención?.....	27
Tabla 3: ¿El puesto de salud cuenta con redes de apoyo?	28
Tabla 4:¿La Atención medica brindada es la adecuada?	29
Tabla 5:¿El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.?	30
Tabla 6:¿El tratamiento médico que recibe es el adecuado?	31
Tabla 7:¿Se siente satisfecho con el personal de salud?	32
Tabla 8:¿Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?	33
Tabla 9:¿Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud?.....	34
Tabla 10:¿El personal de salud cumple con dar la debida atención?	35
Tabla 11:¿El personal de salud brinda su servicio con veracidad?	36
Tabla 12:¿De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas?	37
Tabla 13:¿La atención del personal de salud es la correcta?.....	38
Tabla 14:¿El personal de salud brinda una atención eficaz?.....	39
Tabla 15:¿El personal de salud asume sus compromisos?.....	40
Tabla 16:¿Existe la conservación del personal de salud?	41
Tabla 17:Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman	42
Tabla 18:Correlación de Spearman la calidad de atención y satisfacción de usuarios.	43
Tabla 19:Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y estructura.....	44
Tabla 20:Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y proceso.....	44
Tabla 21:Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y resultado.....	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: ¿El personal de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	26
Figura 2: ¿El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención?.....	27
Figura 3: ¿El puesto de salud cuenta con redes de apoyo?	28
Figura 4: ¿La Atención medica brindada es la adecuada?	29
Figura 5: ¿El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.?	30
Figura 6: ¿El tratamiento médico que recibe es el adecuado?	31
Figura 7: ¿Se siente satisfecho con el personal de salud?.....	32
Figura 8: ¿Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?	33
Figura 9: ¿Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud?	34
Figura 10: ¿El personal de salud cumple con dar la debida atención?	35
Figura 11: ¿El personal de salud brinda su servicio con veracidad?	36
Figura 12: ¿De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas?	37
Figura 13: ¿La atención del personal de salud es la correcta?.....	38
Figura 14: ¿El personal de salud brinda una atención eficaz?	39
Figura 15: ¿El personal de salud asume sus compromisos?.....	40
Figura 16: ¿Existe la conservación del personal de salud?	41

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal, evidenciar el nivel de relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021. El enfoque de la investigación es de corte cuantitativa, de nivel de investigación descriptivo, el tipo de investigación es básica descriptivo-correlacional, diseño no experimental la muestra estuvo conformada por 80 usuarios del mes de octubre 2021 del Puesto de Salud Choccepuquio, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 16 preguntas que involucraron ambas variables de estudio, al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.01), según el resultado se evidencia, si existe relación entre la variable calidad de atención y la satisfacción de usuarios; además se obtuvo un Rho de spearman $Rho = 0.723^{**}$. Lo que indica que existe una correlación positiva considerable, quiere decir que si la calidad de atención mejora, la satisfacción del usuario también mejora en la misma proporción en el puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción de usuarios.

Abstract

The main objective of the research was to demonstrate the level of relationship between the quality of care and the satisfaction of users of the Choccepuquio - Andahuaylas, 2021 health post. The focus of the research is quantitative, descriptive research level, the type of research is basic descriptive-correlational, non-experimental design, the sample was made up of 80 users from the month of October 2021 of the Choccepuquio Health Post, to whom a questionnaire made up of 16 questions that involved both study variables was applied, obtaining as result a value of (Sig. = 0.000 <0.01), according to the result it is evidenced, if there is a relationship between the variable quality of care and user satisfaction; In addition, a spearman Rho = 0.723 ** was obtained. Which indicates that there is a considerable positive correlation, it means that if the quality of care improves, user satisfaction also improves in the same proportion in the Choccepuquio - Andahuaylas health post, 2021.

Keywords: Quality of care, user satisfactio

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se considera que la salud es aquel derecho universal y esencial de todo ciudadano, que debe caracterizarse por la accesibilidad de calidad y oportuna a los servicios de salud., son de crucial importancia para la mejora continua de los servicios de salud en general (Quijano, 2016). Actualmente, persisten las debilidades en los servicios de salud, situación que es percibido por los usuarios con diversos grados de satisfacción por los servicios recibidos. Ante el cual nace la necesidad de analizar los niveles de satisfacción de usuarios. Por estas razones se afirma que calidad de atención tiene diversas opiniones, ya que son diferentes las percepciones según el contexto específico donde se evalúa calidad de servicio. (Vera, 2018)

La calidad de atención juega un rol trascendental en el derecho a la salud, el cual debe brindarse con criterios de calidad (OPS, 2020). Por otro lado, la calidad de atención recibida con la satisfacción de usuarios; la satisfacción es considerada como resultante de los grados de calidad de servicios de salud (Karaca y Durna, 2019). Es así, que sigue siendo uno de los problemas trascendentes a nivel global, es un indicador que nos revela la perspectiva del usuario, fue o no buena. En diversos países han considerado importante mejorar sus procesos de atención para mejorar los índices de satisfacción del usuario (OMS, 2020).

En Latinoamérica se ha observado escasas propuestas sobre políticas públicas de calidad en salud; siendo la de México una de las pocas políticas mejor promulgadas; que se implementó con la campaña nacional en los servicios de salud sobre calidad atención (MINSAL 2009). En Cuba, resaltan los modelos de la calidad de atención la seguridad, el equipo necesario y el proveedor de salud competente que brinda seguridad y cuidado del usuario (OMS, 2017). Posteriormente, en un reporte de la OPS (2019), señala que los sistemas de salud a nivel de Latinoamérica, se caracterizan por estar segmentaciones y fragmentados, que afectan el acceso a servicios de salud de calidad, ante la cual diseñaron estrategias

con el propósito de modificar la ideología sobre cómo abordar la salud en los diferentes países de la región, ello con la finalidad que la atención de salud se centre en el usuario. Asimismo, según la OPS (2019) el 30% de algunos países, carecen de acceso a la atención de salud, de ellos, menos del 40% califican la calidad de atención como buena.

En el Perú, en la década del noventa, determinaron términos de calidad, equidad y eficiencia en la misión y visión del sector salud. En el año 20021, el MINSA implementó un método para aumentar y maximizar la calidad de la ayuda sanitaria en cuatro ámbitos: la aumentar en la calidad, la información sobre la calidad, la garantía y la generalización de un indicador para la asistencia de primer nivel que, lamentablemente, los centros de primer nivel no aplican actualmente, ya que no parece demostrar resultados objetivos para tener un servicio sanitario de alta calidad (MINSA, 2009). Cabe resaltar, que según reporte técnico de evaluación de brechas de infraestructura, equipamiento y recursos humanos del MINSA 2021, más del 90% de los establecimientos de salud, tienen brechas que no permiten asegurar servicios de salud con mínimos estándares de calidad.

Estudios numerosos realizados en nuestro país han examinado la calidad de atención proporcionada por la salud en servicios, así como la satisfacción del cliente, con hallazgos diferentes. En el año 2019, una encuesta aplicada en Lima en concordancia de la satisfacción por la atención en salud, mostro resultados, que en los hospitales del Seguro Social (ESSALUD) estuvo satisfecho un 32.6% y el 34.8% insatisfecho; en hospitales del Ministerio de Salud, el 28.3% estuvo insatisfecho y el 35.2% estuvo satisfecho; en hospitales de instituciones policiales y militares el 21.1% estuvo insatisfecho y el 52.6% estuvo satisfecho; en postas de salud el 22.9% estuvo insatisfecho y el 35% estuvo satisfecho y; en clínicas privadas el 6.3% estuvo insatisfecho y el 80.4% estuvo satisfecho, en consultorios de profesionales de salud el 2.2% estuvo insatisfecho y el 84,8% estuvo satisfecho ((Lima Como Vamos, 2019)

En el puesto de salud de Choccepuquio, de categoría I-3, se caracteriza por ser un establecimiento cuya atención prioriza la atención de medicina general, niños y gestantes, además de atención de urgencias y emergencias básicas, refiriendo a su cabecera de microred o directamente al hospital de Andahuaylas, casos para el cual no tienen la capacidad resolutive. Dinámica que genera una regular demanda de pacientes en general. En tal sentido, se escucha diversas opiniones sobre niveles de insatisfacción de los usuarios del establecimiento, llegando ocasionalmente a manifestar o reportar quejas, atribuidos a aspectos de organización, tiempo de espera, maltrato y competencia de recursos humanos; asimismo, la falta de medicamentos e insumos, que no permiten un tratamiento oportuno y adecuado, que incluso incrementan costos, donde los familiares se ven obligados muchas veces a asumirlos con la oferta privada.

Se observa debilidades persistentes tanto en la consulta externa como en área de urgencias, como: tiempos de espera prolongados, débil coordinación entre establecimientos de salud de la microred, consultas de emergencia que en realidad requieren atención ambulatoria, equipamiento obsoleto e insuficiente, inadecuada aplicación de medidas de bioseguridad, protección al recurso humano, entre otros (MINSA, 2009).

Ante esta realidad problemática, es que se decide desarrollar el presente estudio, para el cual se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel existente de relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021? Teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel existente de relación entre seguridad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?; ¿Cuál es el nivel existente de relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?; ¿Cuál es el nivel existente de relación entre fiabilidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?; ¿Cuál es el nivel existente de relación entre empatía y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de

Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?; ¿Cuál es el nivel existente de relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?

La justificación de la investigación radica en que, a partir de las bases teóricas, se da a entender cómo se percibe la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio, comparar teóricamente las dimensiones de las variables e identificar las respectivas brechas de implementación encontradas, aspecto importante, ya que si bien existe algunos estudios de investigación similares a nivel regional, son escasos los estudios a nivel local. La justificación práctica está dada en que sus resultados proporcionan insumo específico a los funcionarios para implementar acciones factibles que permitan adoptar medidas a corto, mediano y largo plazo (con acciones preventivas, recuperativas y rehabilitación), que permitan incrementar la manera de cómo se percibe el mejoramiento de calidad en servicio y satisfacción de usuario. La justificación metodológica es objetiva al constituirse el presente estudio como línea de base para estudios futuros a mayor detalle, ya que se aplicó un instrumento válido y confiable.

El objetivo general es: evidenciar el nivel de relación existente entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021. Como objetivos específicos: evidenciar el nivel de relación existente entre seguridad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021; evidenciar el nivel de relación existente entre capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021; evidenciar el nivel de relación existente entre fiabilidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021; evidenciar el nivel de relación existente entre empatía y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021; evidenciar el nivel de relación existente entre los

elementos tangibles de la calidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

La hipótesis general es: el nivel de relación existente entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto. Como hipótesis específicas: El nivel de relación existente entre seguridad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto; el nivel de relación existente entre capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto; el nivel de relación existente entre fiabilidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto; el nivel de relación existente entre empatía y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto; el nivel de relación existente entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a antecedentes internacionales, Apriyani et al. (2020), realizaron un estudio en indonesia para brindar recomendaciones para incrementar demanda de hospitalizados atribuido al examen de la calidad del tratamiento y la satisfacción declarada en 116 pacientes; para el que usó un método transversal; los datos se analizaron usando métodos descriptivos y de regresión. Los hallazgos de estudios mostraron que calidad de atención tiene influencia significativa y positivamente en satisfacción de usuarios. Las dimensiones de la calidad: la calidad del entorno físico ($p = 0,008$, $b = 0,199$), la calidad de interacción ($p = 0,000$, $b = 0,471$) y la calidad del resultado ($p = 0,005$, $b = 0,238$) igualmente tienen da como consciencia un efecto positivo para la satisfacción de usuarios.

Ling et al. (2019) en Malasia, muestra como resultado el impacto e influencia de calidad del servicio en la satisfacción del usuario, la cual se le aplico a un cuestionario a 194 pacientes de diversos hospitales públicos y privados de Malasia. Donde se encontro que la calidad de atención es un predictor significativo en un 58% en la satisfacción del paciente. Concluyeron que las dimensiones: imagen institucional, seguridad del usuario, calidad del personal ,responsabilidad ,satisfacción del paciente.demostrando que el factor de mayor influencia en el personal fue la calidad. Los autores recomiendan que los establecimientos de salud deben preocuparse en invertir en la formación de su personal, como aspecto que garantiza satisfacción y retorno del paciente a tratamientos posteriores.

Maggi (2018) realizó un estudio en servicios de emergencia de un hospital de Ecuador, para precisar el efecto influyente de la calidad de atención en la satisfacción del usuario, para el cual usó una metodología de tipo transversal, analítica. Llegando a la conclusión que los establecimientos de salud pública requieren implementar planes de mejora que involucren el mejoramiento de un servicio de calidad que satisfaga las expectativas y necesidades de pacientes y usuarios; asimismo, recomienda

que los proveedores de salud deben brindar a los padres, información necesaria clara y sencilla sobre la terapia de los hijos; finalmente, plantea lo importante de la limpieza en los servicios de salud, como factor de perfeccionamiento y mejora de niveles de satisfacción del usuarios.

Opong et al. (2018), realizaron un estudio para calificar la calidad de servicios sobre la salud móviles en la satisfacción de usuarios en las zonas rurales de Ghana; en una muestra de 305 encuestados, obtenidos por muestreo intencional. La calidad de atención es significativa para la satisfacción del usuario; asimismo, se encontró que las tres dimensiones impactan positivamente en el uso continuo del servicio de salud. Existe un efecto positivo de la satisfacción sobre el uso continuo y el costo monetario percibido modera el efecto. Recomiendan que los servicios de salud deben involucrar a su personal a través de capacitaciones sobre atención centrada en la calidad y buenas relaciones con los usuarios.

Boza y Solano (2017), desarrollaron una investigación en la unidad de cuidados intensivo de un hospital público de Costa Rica, a fin de determinar la percepción de que percibieron 122 padres de los niños internados en UCI, en relación a la atención de salud de sus hijos; para el que diseñó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, aplicaron el cuestionario EMPHATIC usado en el Reino Unido. Los resultados revelan que los padres perciben que los servicios brindados por la UCI fueron excelentes, oportunos, con cuidados frecuentes de sus hijos, asimismo destacan que la atención fue competente, teniendo como centro el paciente. La debilidad que generó insatisfacción es el aspecto de empatía y humanización. La satisfacción en cuanto a la organización de cuidados la consideraron como buena, sin embargo fueron escasamente accesibles y flexibles; la satisfacción relacionada a la actitud profesional, fue considerada como auténtica, sensible, prudente y ocasionalmente con sentido de humor. Se concluye , se alcanzaron las expectativas de padres en cuanto a la atención de sus hijos en la Unidad de cuidados intensivos (UCI).

En relación a antecedentes nacionales, Agreda (2021) en su estudio sobre el resultado que muestra la calidad del trato en la satisfacción del cliente de un servicio diferenciado de emergencia Covid-19 en un hospital de Lima, aplicó la metodología diseño no experimental, básico, descriptivo y explicativo, transversal, una muestra de 150 pacientes, para el cual utilizó un cuestionario validado; encontró una prevalencia de mala calidad de atención (44%). En todas sus dimensiones, 56% de pacientes perciben una regular calidad de atención, capacidad de respuesta, 44%, fiabilidad, 72%, empatía, 72% seguridad, 52% y aspectos tangibles. En la satisfacción general, 3 de cada 4 pacientes (76%) sienten insatisfacción. Todos los aspectos de la calidad asistencial tienen un impacto sustancial en la satisfacción del cliente. Se afirmó la calidad de atención tenía un resultado de 36% en la satisfacción de los pacientes

Martínez (2021) realizó estudios con el objetivo de plantear la relación existente de calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios, por lo que realizó un estudio cuantitativo, correlacional con una muestra de 144 usuarios del establecimiento que completaron un cuestionario estructurado, concluyendo que existe una relación significativa, fuerte ($p < 0,00$) y directamente proporcional ($r = 0,810$) en la calidad percibida de satisfacción de los usuarios y atención; los mismos resultados se ofrecen para las variables ficticias

Carranza (2020) El propósito de la investigación fue determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva correlacional en una muestra de 232 cada variable. En general, encontró que el porcentaje en el nivel medio es el más elevado; siendo sus resultados por dimensiones: elementos tangibles 50%; 44,4% de fiabilidad; 72,4% de capacidad de respuesta; 48,7% de seguridad; y 52,2% de empatía. Determinó que existe una relación entre los factores de calidad asistencial y la satisfacción del usuario externo

Montalvo et al. (2020) desarrollaron un estudio en pacientes de traumatología de un hospital público de Puerto Maldonado, con el propósito de conocer la vinculación. La investigación utilizó una técnica de diseño cuantitativo, no experimental, correlacional, sobre una muestra aleatoria de 152 consumidores que completaron una encuesta sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Según las estadísticas, poco más de seis de cada uno de usuarios evaluaron la calidad del servicio como regular, y el 45,4% estaban satisfechos en parte. Se dio una conexión sustancial, entre la calidad del servicio y la felicidad del cliente (rho de Spearman 0,590; con un valor p inferior al umbral de significación de $p=0,0000,05$). Descubrieron que cuanto mayor es el nivel de placer percibido por el cliente, mayor es el nivel de calidad de servicio percibido.

Cabrera (2020), propósito de la investigación conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes en los consultorios en hospital público en teniendo diseño no experimental, ,correlacional teniendo una muestra de 260 usuarios, con un intervalo de confianza del 95%, para los cuales utilizaron la encuesta de la escala multidimensional SERVQUAL de Parasuraman et al. Los resultados revelan una correlación entre las dos variables de la investigación, ya que el 82,3% evaluó la calidad de la atención como excelente y el 78,1% calificó la satisfacción promedio de los usuarios como excelente. Determinaron que existía un grado de asociación entre las variables a nivel ambulatorio, tanto positivo como débil (Rho de Spearman=388 y valor $p=0,05$)

Para los enfoques teóricos de la presente investigación, tomamos como referente a Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019), quienes, citando el concepto de Aguayo, afirman que la calidad del servicio es el conjunto global de cualidades y características de un servicio según su capacidad para satisfacer los deseos y expectativas del cliente y las normas para las que fue desarrollado. Mientras que la calidad de servicio percibida se describe en el modelo de Parasuraman, Zeitham y Berry como la disimilitud entre la percepción del cliente y expectativas. Ésta, a su vez, requiere de la dirección y magnitud de las cuatro brechas relacionadas con

la prestación de la calidad del servicio por parte del vendedor. Además, Brown y Bond afirman que su definición de la calidad del servicio, denominada modelo de brecha entre expectativas y percepciones, es una de las contribuciones más significativas y admiradas de la literatura sobre servicios. (Martín, 2018)

La calidad del servicio es una evaluación de qué tan bien se ajusta un determinado servicio prestado a la percepción y/o expectativas de los usuarios de dicho servicio. Los operadores de empresas de servicios a menudo evalúan la calidad del servicio prestado a sus clientes para poder mejorarlo, para identificar rápidamente los problemas y también para evaluar mejor la satisfacción del cliente. El propósito de este trabajo es adquirir conocimientos básicos sobre los modelos de calidad de servicio, explicando las dimensiones de la variable en estudio. (Ramya et al., 2019)

En este sentido Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta de la variable la calidad como "un nivel alto profesional excelente profesional logrado mediante el uso eficaz de los recursos con el menor riesgo posible para la atención al paciente, un alto nivel de satisfacción del paciente y un efecto final positivo en la salud". Avendis define la calidad en este caso de la atención médica como "la ganancia para mayor beneficio posible de la atención médica con el menor riesgo posible para el paciente" (Vázquez et al., 2018).

La satisfacción del cliente, es el juicio que percibe el usuario sobre un servicio que son especificadas o establecidas por el cliente y a través de las cuales, tras alcanzar un determinado nivel de saciedad, se suscita una reacción que es sintetizada por el cliente o usuario como un grado o nivel agradable de recompensa auto percibida. (Bustamante, Zerda, Obando, y Tello 2019 referencia Oliver 1999). Es una métrica que indica la eficacia con la que los bienes o servicios de una empresa satisfacen las expectativas de sus clientes. Es un indicador clave de la intención de compra y de la lealtad del consumidor. (Szyndlar, 2021).

Cuantificar la especificidad de los pacientes de la sanidad es de interés, ya que se cree que un paciente satisfecho es más probable que siga los consejos médicos y de tratamiento para mejorar su salud. Las razones más precisas para avalar la calidad de la asistencia sanitaria pueden clasificarse de la siguiente manera: ética, seguridad y eficiencia. La calidad en la asistencia sanitaria viene determinada en gran medida por la accesibilidad y la eficacia de los servicios sanitarios. Las deficiencias percibidas en la calidad del tratamiento médico dan lugar a demandas por mala praxis y a reclamaciones por sucesos adversos.. (Vázquez et al., 2018)

En la satisfacción del paciente influyen tanto las cualidades del producto o servicio como las opiniones del cliente sobre la calidad. El consumidor valora el producto o servicio en función de sus requisitos y expectativas; si se cumplen, estará satisfecho; si no, seguirá insatisfecho. Es un componente crítico que las empresas deben tener en cuenta, ya que un alto grado de satisfacción del cliente equivale a un aumento de los ingresos de la organización, ya que hay más publicidad de los servicios del cliente a otras personas. (Sánchez & Sánchez, 2016)

2.1. Calidad de atención

a. Definición:

Según (Amador Porro, 2010). función que redonda en facetas de las operaciones de una organización. Como tal, se clasifica de forma similar. Se aplica a cualquier organización, con o sin ánimo de lucro. Se aplica no sólo a los empleados remunerados, sino también a los voluntarios no remunerados

La calidad es una actividad continua en una organización de servicios. Son los colaboradores de esta organización los que evalúan si la función de calidad se realiza o no de forma adecuada.

El consumidor es el juez último de afirmar si la calidad de los productos y servicios es adecuada y aceptable. Por ello, se considera importante que le cliente sea considerado objeto de estudio para cualquier planificación de mejora de la calidad

b. Determinantes en la calidad de atención

Determinando sobre la calidad de la asistencia sanitaria no puede definirse únicamente a través de la lente de un único actor del sistema sanitario. Cada uno de ellos -paciente, proveedor, aseguradora u organismo rector- tiene un punto de vista único que, sin oponerse ni coincidir con los demás, hace hincapié en el factor o los determinantes que son más importantes para ellos. Para el paciente, por ejemplo, cualidades como amabilidad, disponibilidad de tiempo influyen en la valoración de la calidad. Por otro lado, da por sentado la idoneidad del proveedor y el grado de actualización de la tecnología utilizada a lo largo del servicio, que no puede revisarse de forma independiente. Sin restar importancia a lo anterior, la evaluación de la calidad por parte del proveedor se basa en los componentes científicos, técnicos y tecnológicos del proceso. (Amador Porro, 2010)

c. Modelos de la calidad de atención de Avedis Donabedian

(Donabedian, 1996), describe los aspectos estructurales, de proceso y de resultados, así como sus indicadores asociados para la evaluación. La integración de las metodologías de procesos y resultados de la calidad de atención.

Dimensión de estructura: Abarca las características físicas y la organización más o menos establecida de los centros de atención, así como el personal y el aspecto económico.

Dimensión de proceso: Abarca a los médicos y proveedores y su capacidad para operar a los pacientes, así como sus actividades con respecto a las acciones de apoyo, las actitudes, las habilidades, los

talentos, la destreza y la técnica utilizadas para llevar a cabo dichas operaciones.

Dimensión de resultado: Tiene que ver con las diferencias en el estado de salud y la felicidad del paciente con el tratamiento recibido, lo cual es importante ya que el paciente aprecia que se protejan sus intereses.

2.2. Satisfacción del usuario

a. Definición:

Para la Real Academia Española, define a la satisfacción como la sensación de bienestar alcanzada que se experimenta cuando se satisface una necesidad.

Para (Atayala Pisco, 1999) "La satisfacción no es un concepto abstracto; siempre está relacionada con factores objetivos que repercuten inmediatamente en la opinión del usuario".

A medida que el estudio evolucionó, la idea de satisfacción se sofisticó, haciendo hincapié en diversas características y modificando su definición. Se entiende a la satisfacción como la valoración que hace el cliente de un producto o servicio y si esta se ajusta a sus requisitos y expectativas.

Dimensiones de satisfacción del usuario

Confiabilidad:

(Zeithaml & Bitner, 2002) En un sentido más amplio, se entiende como la capacidad de alcanzar los compromisos de entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precio de una empresa.

La realización de un estudio de fiabilidad de un sistema o producto debe tener una serie de pruebas para definir la fiabilidad del producto o sistema. Una vez completados los estudios, es posible anticipar las consecuencias de las modificaciones y ajustes de diseño destinados a aumentar la fiabilidad del artículo. Los numerosos estudios sobre el producto se conectan, enlazan y analizan conjuntamente para determinar la fiabilidad

del producto desde todos los ángulos disponibles, identificando cualquier fallo para recomendar ajustes, modificaciones y perfeccionar los bienes o servicios.

Validez:

Es un atributo fundamental de la capacidad del médico para ofrecer el servicio de forma correcta y eficaz, así como la capacidad para lograr el impacto previsto o esperado de acuerdo con las expectativas del paciente. Aunque este no es el lugar adecuado para hablar de ello, lo haremos cuando tratemos con más detalle la validez de los instrumentos.

Lealtad:

(Reichheld, 2003) menciona que "Es una marca registrada de los líderes sobresalientes y ocurre cuando los líderes ayudan a su personal a desarrollar conexiones con los consumidores adecuados: clientes que pueden proporcionar consistentemente tal valor que quieren volver por más y, eventualmente, realizar todos sus negocios con esta empresa".

Según (Pintado Pasapera, 2007), puede describirse como compromiso organizativo, que se refiere al nivel de identificación de un empleado con la empresa y la aspiración de continuar trabajando activamente. Los empleados dedicados a la empresa tienen un mejor registro de asistencia, se adhieren a las normas de la organización de buen grado y tienen una tasa de rotación reducida. Deben ser vistos como socios estratégicos dedicados y asociados a la Institución, participando en la toma de decisiones de la empresa bajo una responsabilidad compartida

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipo básica, No experimental, nivel correlacional, corte transversal, método hipotético deductivo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: es la suma de las características y cualidades de un servicio que se apoya en su capacidad de satisfacer demandas y expectativas de los clientes y los estándares para los que fue desarrollado. (Aguayo 1993 citado por Bustamante, Zerda, Obando y Tello 2019).

Definición operacional: se dio mediante la formulación de 9 preguntas cerradas de un cuestionario diseñado y elaborado para un estudio desarrollado con anterioridad.

Dimensiones e indicadores:

Estructura: Recursos materiales, recursos humanos, recursos institucionales.

Proceso: Atención médica, diagnóstico, tratamiento.

Resultado: Satisfacción del paciente, atención recibida, expectativas.

Escala de medición: 1: Nunca, 2: A veces, 3: Siempre

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: es el juicio realizado por el cliente sobre las características de un producto o servicio, que se sintetiza en un grado o nivel agradable de recompensa autopercibida por el cliente o usuario tras alcanzar un determinado grado de saciedad (Oliver 1999 citado por Bustamante, Zerda, Obando y Tello 2019).

Definición operacional: La medición de la variable se dio mediante la formulación de 7 preguntas cerradas de un cuestionario diseñado y elaborado para un estudio desarrollado con anterioridad.

Dimensiones e indicadores:

Confiabilidad: Cumplimiento, veracidad, solución de problemas.

Validez: Atención correcta, atención eficaz.

Lealtad: Compromiso, conservación.

Escala de medición: 1: Nunca, 2: A veces, 3: Siempre

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población del estudio presente está constituida por 80 usuarios del mes de octubre 2021.

- **Criterios de inclusión:**

Usuarios que aceptaron llenar la encuesta de manera voluntaria.

- **Criterios de exclusión:**

Usuarios que no aceptaron llenar la encuesta de manera voluntaria.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por el mismo número de la población, 80 usuarios

Muestreo:

No probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis:

Usuarios del mes de octubre 2021

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta, y como instrumento aplicable el cuestionario. Dicho cuestionario ha sido validado por juicio de expertos.

3.4. Procedimientos

Primero, fue solicitado un permiso al encargado del Puesto de Salud de Chocpepuquio, para aplicar las encuestas a los pacientes de servicios de dicha institución de salud. Y una vez obtenidos los datos recopilados en las encuestas, estos fueron sometidos al respectivo procesamiento estadístico,

lo cual evidenció que si se alcanzó los resultados en el presente estudio. Finalmente, se procedió a analizar los resultados obtenidos.

3.5. Método de análisis de datos

el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante el paquete estadístico SPSS_V25.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación será de beneficio para el Puesto de Salud Choccepuquio, ya que gracias a los resultados evidenciados las autoridades a cargo podrán tener un contexto claro de la satisfacción percibida por los usuarios de los servicios, lo que ayudará a tomar las decisiones de mejoramiento.

La colaboración de los usuarios del Puesto de Salud Choccepuquio en el presente estudio, no implicó daño alguno para ellos, ya que no puso en riesgo su integridad física ni mental.

El presente estudio respetó la decisión voluntaria de participar de cada uno de los usuarios del Puesto de Salud Choccepuquio, a quienes se les explicó previamente a cerca de las implicancias de su participación.

Los usuarios fueron encuestados siendo respetados y tratados a todos por igual, solo se excluyeron a quienes no quisieron llenar la encuesta voluntariamente.

IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo.

Pregunta N° 01: ¿El personal de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

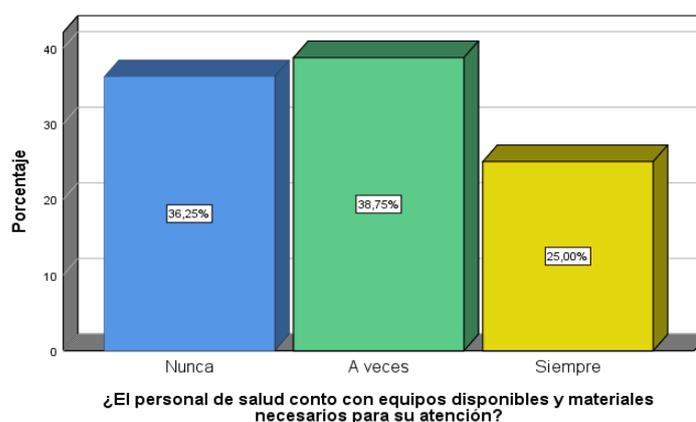
Tabla 1: ¿El personal de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	36,3	36,3	36,3
	A veces	31	38,8	38,8	75,0
	Siempre	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: describe la distribución de frecuencias

Figura 1:

¿El personal de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?



Análisis:

Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 38,8% indica que A veces el personal de salud si cuenta con equipos y materiales.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que el puesto de salud de Choccepuquio, contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 02: ¿El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención?

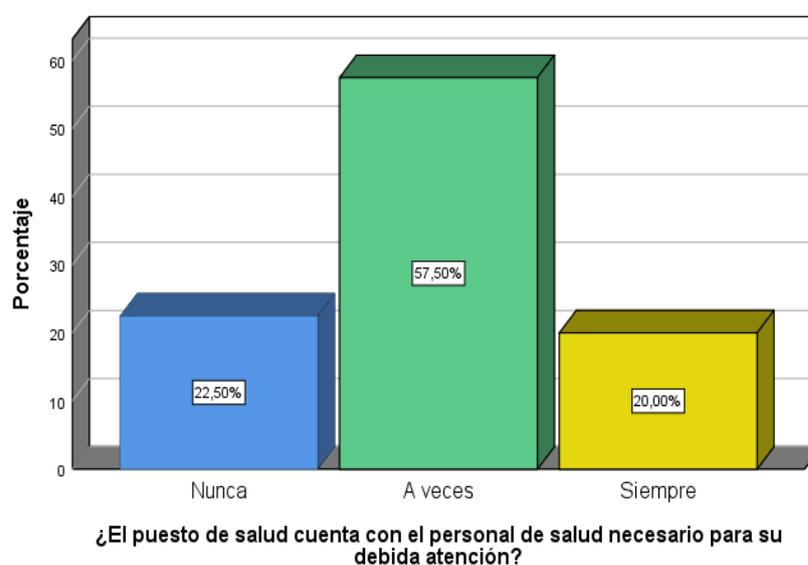
Tabla 2: ¿El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	22,5	22,5	22,5
	A veces	46	57,5	57,5	80,0
	Siempre	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia.

Figura 2:

¿El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 57,50% indica que A veces el puesto de salud dispone de persona para una debida atención.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que el puesto de salud de Choccepuquio, contó con el personal necesario de atención debida, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 03: ¿El puesto de salud cuenta con redes de apoyo?

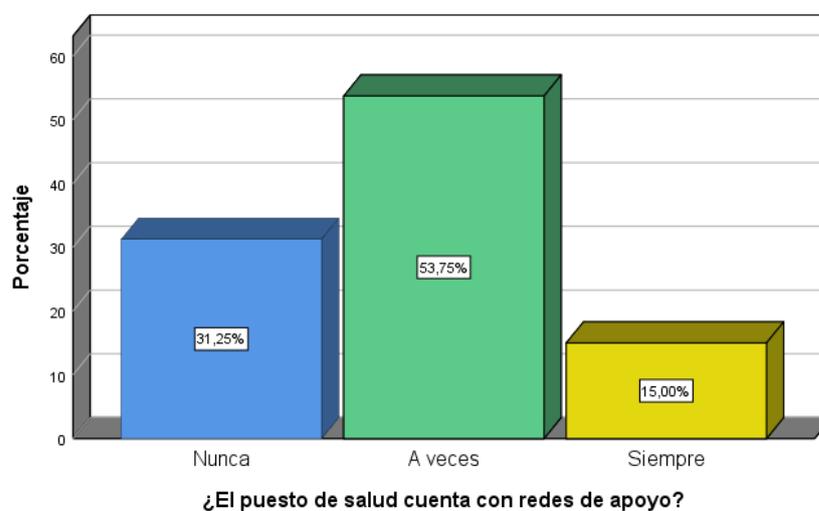
Tabla 3: ¿El puesto de salud cuenta con redes de apoyo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	31,3	31,3	31,3
	A veces	43	53,8	53,8	85,0
	Siempre	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 3:

¿El puesto de salud cuenta con redes de apoyo?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 53,75% indica que A veces el puesto de salud conto con redes de apoyo.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que el puesto de salud de Choccepuquio, contó conto con redes de apoyo, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 04: ¿La Atención medica brindada es la adecuada?

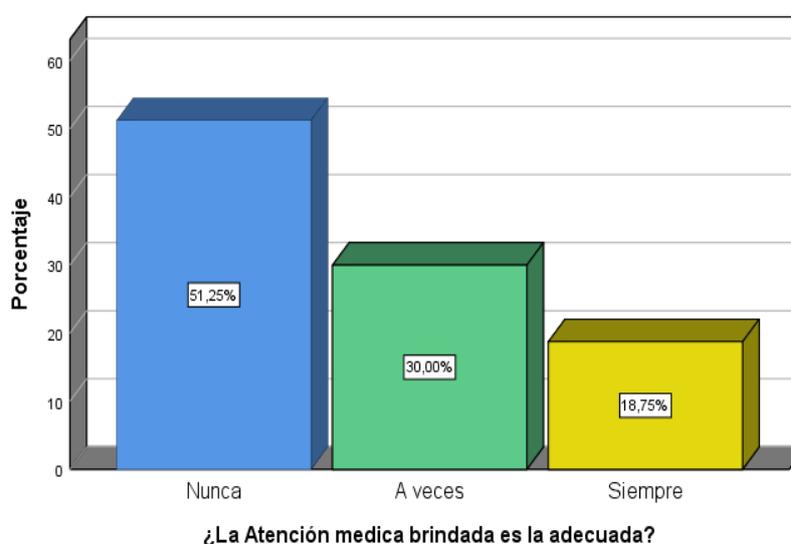
Tabla 4: ¿La Atención medica brindada es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	51,2	51,2	51,2
	A veces	24	30,0	30,0	81,3
	Siempre	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 4:

¿La Atención medica brindada es la adecuada?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 30,00% indica que A veces la Atención medica brindada es la adecuada en el puesto de salud.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, la Atención medica brindada, se encuentra en un nivel bajo.

Pregunta N° 05: ¿El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.?

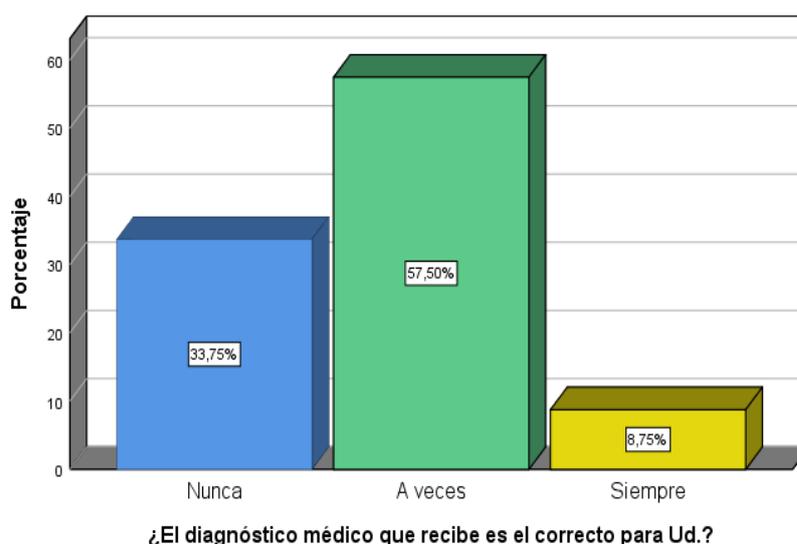
Tabla 5: ¿El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	33,8	33,8	33,8
	A veces	46	57,5	57,5	91,3
	Siempre	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 5:

¿El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 57,50% indica que A veces el diagnóstico que recibe es correcto para el usuario.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el diagnóstico médico que ofrece al usuario, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 06: ¿El tratamiento médico que recibe es el adecuado?

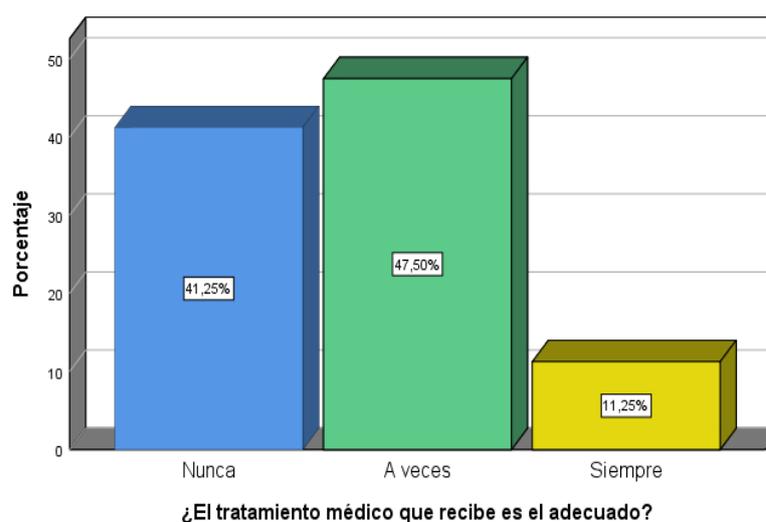
Tabla 6: ¿El tratamiento médico que recibe es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	41,3	41,3	41,3
	A veces	38	47,5	47,5	88,8
	Siempre	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 6:

¿El tratamiento médico que recibe es el adecuado?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 47,50% indica que A veces el tratamiento médico que recibe es el adecuado.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el tratamiento médico que recibe es el usuario, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 07: ¿Se siente satisfecho con el personal que labora en el puesto de salud?

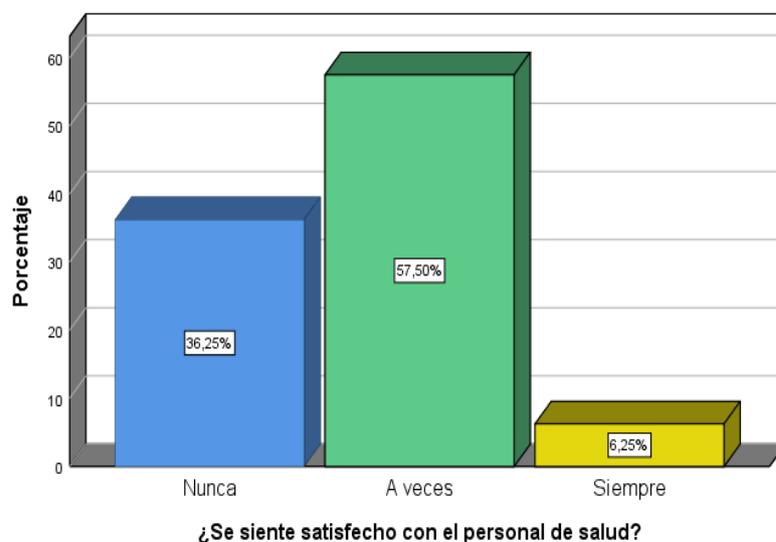
Tabla 7: ¿Se siente satisfecho con el personal de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	36,3	36,3	36,3
	A veces	46	57,5	57,5	93,8
	Siempre	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 7:

¿Se siente satisfecho con el personal de salud?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 57,50% indica que A veces se siente satisfecho con el personal que trabaja en el puesto de salud.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el usuario se siente satisfecho con el personal que trabaja en el puesto de salud, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 08: ¿La Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?

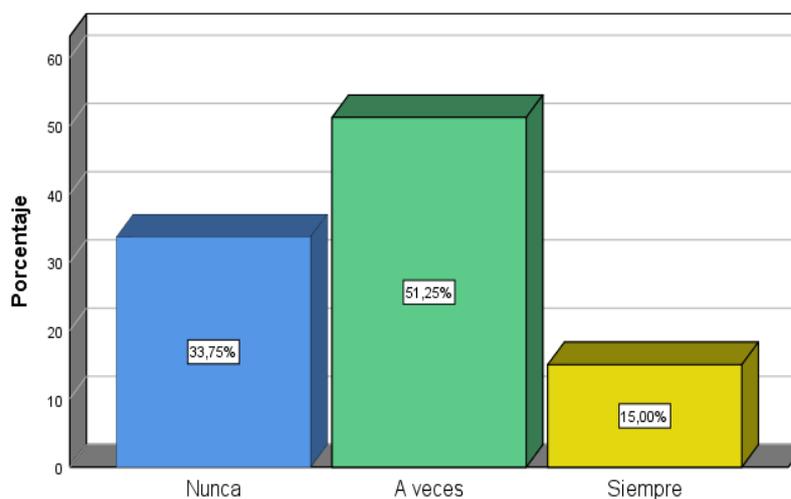
Tabla 8: ¿Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	33,8	33,8	33,8
	A veces	41	51,2	51,2	85,0
	Siempre	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 8:

¿Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?



¿Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada?

Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 51,25% indica que A veces la atención recibida es la adecuada.

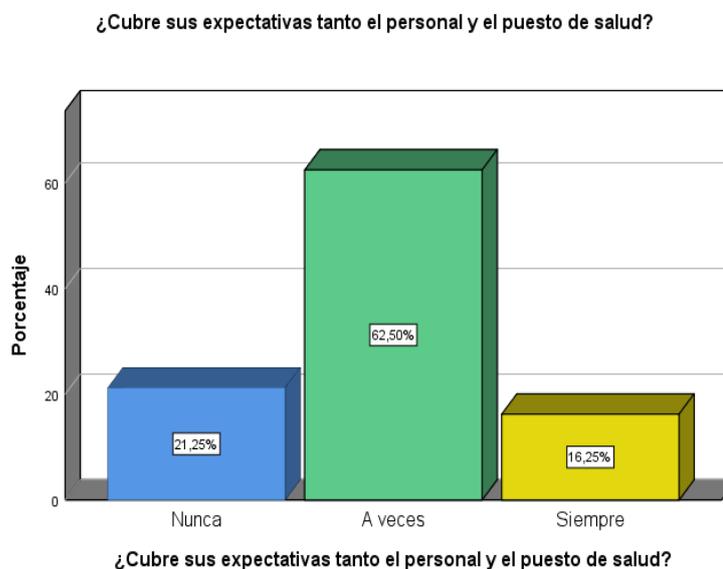
Pregunta N° 09: ¿Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud?

Tabla 9: ¿Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	21,3	21,3	21,3
	A veces	50	62,5	62,5	83,8
	Siempre	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 9:



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 62,50% indica que A veces cubre sus expectativas.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el personal y el puesto de salud cubre las expectativas del usuario, se encuentra en un nivel regular.

Pregunta N° 10: ¿El personal de salud cumple con dar la debida atención?

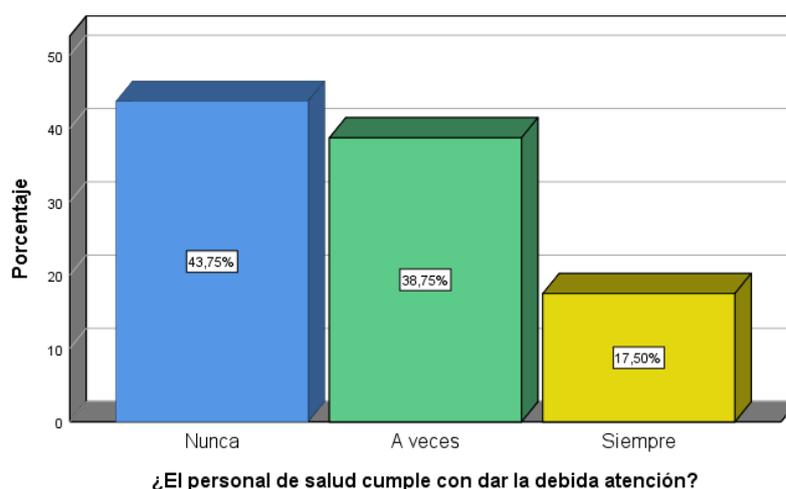
Tabla 10: ¿El personal de salud cumple con dar la debida atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	43,8	43,8	43,8
	A veces	31	38,8	38,8	82,5
	Siempre	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 10:

¿El personal de salud cumple con dar la debida atención?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 38,75% indica que A veces el personal que labora en el puesto de salud cumple con dar la debida atención.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el personal de salud en cuanto a la debida atención brindada al usuario, se encuentra en un nivel bajo.

Pregunta N° 11: ¿El personal de salud brinda su servicio con veracidad?

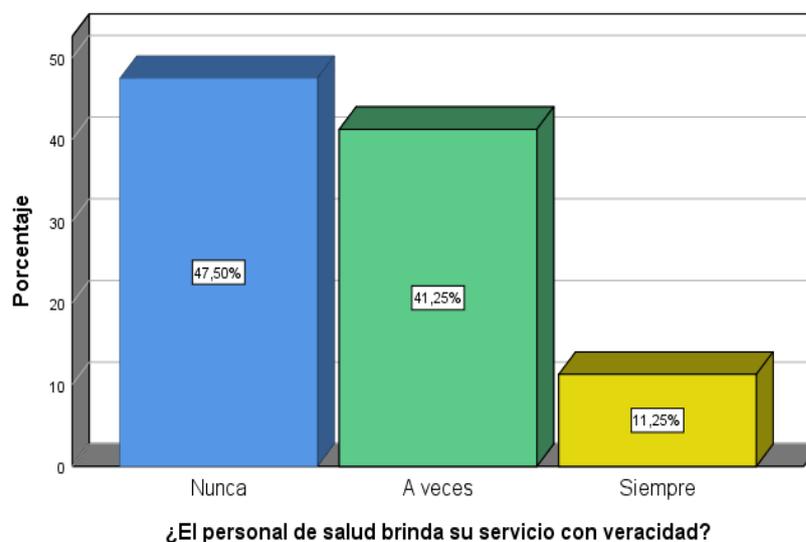
Tabla 11: ¿El personal de salud brinda su servicio con veracidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	47,5	47,5	47,5
	A veces	33	41,3	41,3	88,8
	Siempre	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 11:

¿El personal de salud brinda su servicio con veracidad?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 41,25% indica que A veces brinda su servicio con veracidad.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el servicio con veracidad del personal de salud al usuario, se encuentra en un nivel bajo.

Pregunta N° 12: ¿De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas?

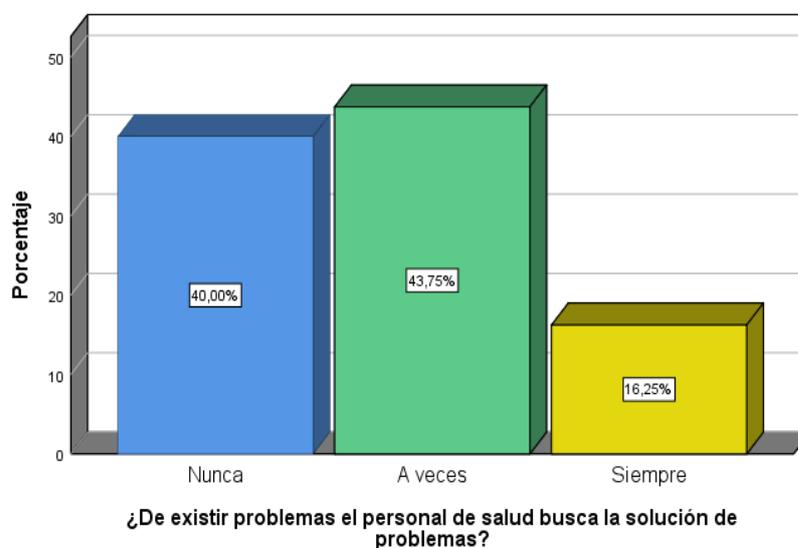
Tabla 12: ¿De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	40,0	40,0	40,0
	A veces	35	43,8	43,8	83,8
	Siempre	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 12:

¿De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 43,75% indica que A veces de existir problemas se busca la solución.

Pregunta N° 13: ¿La atención del personal de salud es la correcta?

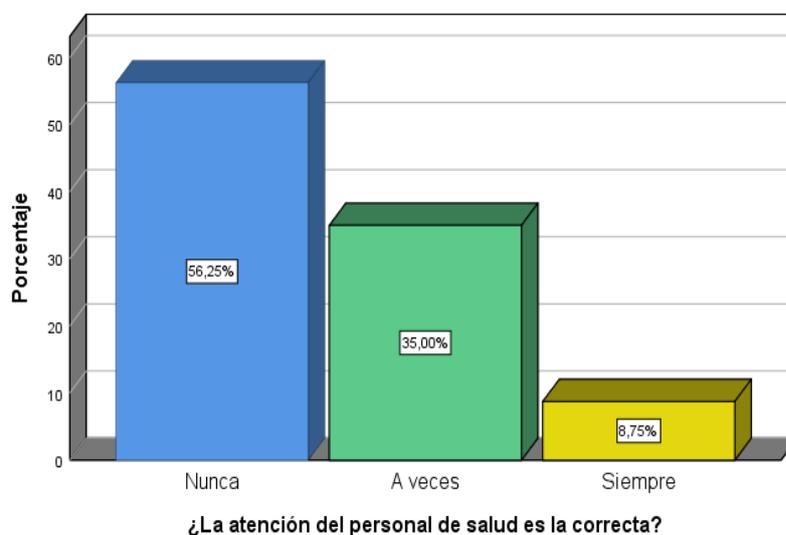
Tabla 13: ¿La atención del personal de salud es la correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	56,3	56,3	56,3
	A veces	28	35,0	35,0	91,3
	Siempre	7	8,8	8,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 13:

¿La atención del personal de salud es la correcta?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 35,00% indica que A veces la atención la correcta. Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, atención es la correcta, se encentra en un nivel Bajo.

Pregunta N° 14: ¿El personal de salud brinda una atención eficaz?

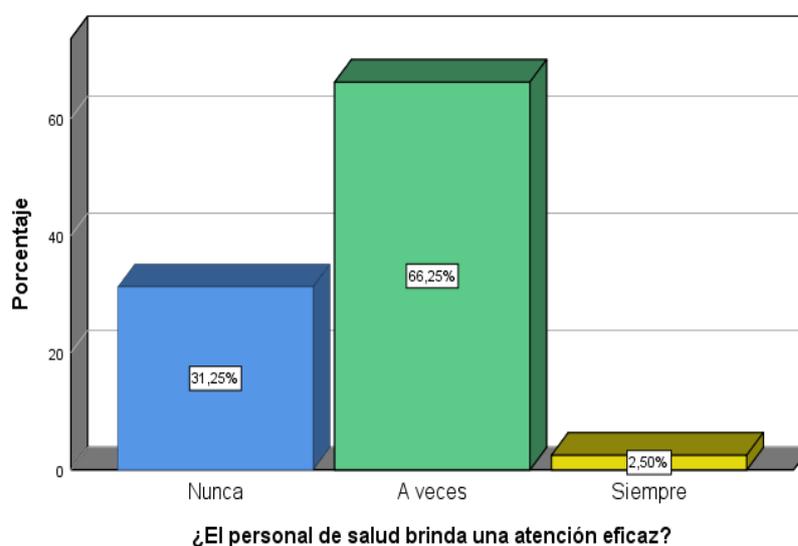
Tabla 14: ¿El personal de salud brinda una atención eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	31,3	31,3	31,3
	A veces	53	66,3	66,3	97,5
	Siempre	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 14:

¿El personal de salud brinda una atención eficaz?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 66,25% indica que A veces se brinda una atención eficaz.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, se brinda una atención eficaz, se encentra en un nivel Regular.

Pregunta N° 15: ¿El personal de salud asume sus compromisos?

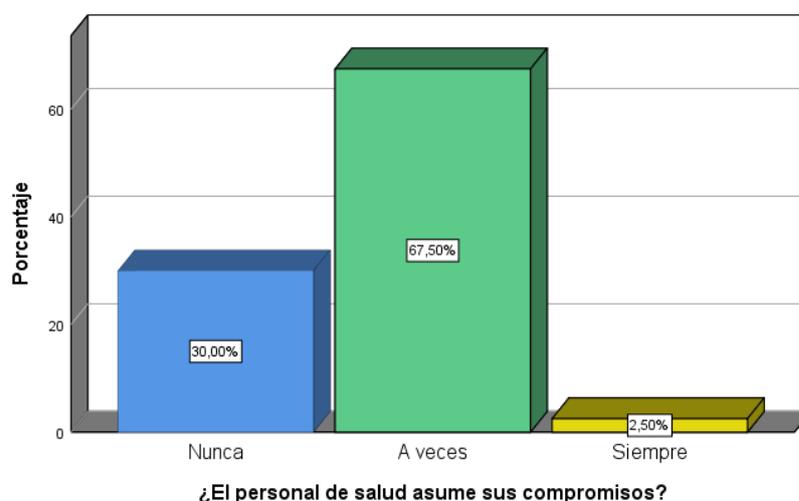
Tabla 15: ¿El personal de salud asume sus compromisos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	30,0	30,0	30,0
	A veces	54	67,5	67,5	97,5
	Siempre	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 15:

¿El personal de salud asume sus compromisos?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 67,50% indica que A veces el personal de salud asume sus compromisos.

Tomando la decisión de los resultados obtenidos, concluyo que en el puesto de salud de Choccepuquio, el personal de salud asume sus compromisos, se encuentra en un nivel Regular.

Pregunta N° 16: ¿Existe la conservación del personal de salud?

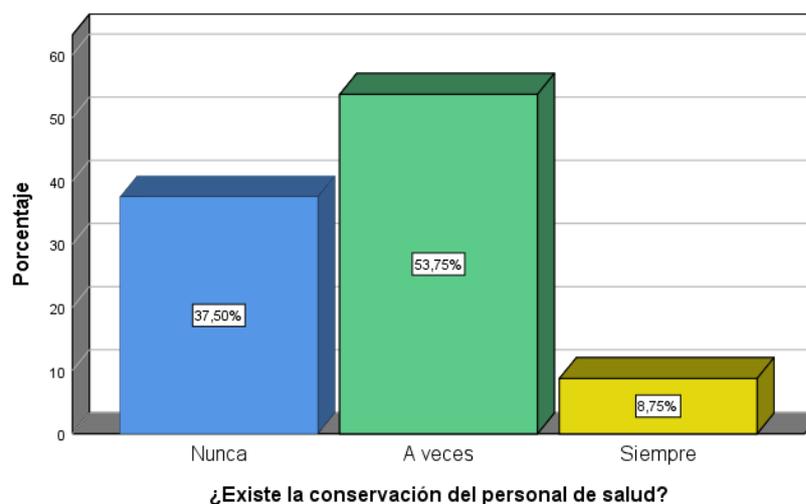
Tabla 16: ¿Existe la conservación del personal de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	37,5	37,5	37,5
	A veces	43	53,8	53,8	91,3
	Siempre	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NOTA: La distribución de frecuencia

Figura 16:

¿Existe la conservación del personal de salud?



Análisis: Se puede indicar que, de la totalidad de usuarios del mes de octubre 2021, del Puesto de Salud, Choccepuquio, se aprecia que del 100% de encuestados un 53,75% indica que A veces existe la conservación del personal de salud, mientras que el 37 % manifiesta.

Análisis estadístico inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Se ha comprobado la hipótesis mediante la prueba de Correlación de Rho de Spearman, por ende, se aplica una prueba no paramétrica que es la Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, la cual nos permitirá mostrar el nivel de relación entre las variables, así como también los resultados de correlación.

Cabe mencionar que, para el proceso de aceptación de la hipótesis alterna, esta debe estar por debajo del 0.05, descartando de inmediato la hipótesis nula.

Los niveles resultantes del coeficiente de correlación poseen una interpretación determinada, la cual se detalla a continuación.

Tabla 17: Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis general

Hipótesis General (Ha): 1. El nivel de relación entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

Tabla 18: Correlación de Spearman la calidad de atención y satisfacción de usuarios.

Correlaciones				
			calidad de atención	satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.01), según el resultado se evidencia, si existe relación entre la variable calidad de atención y la satisfacción de usuarios; además se obtuvo un Rho de spearman $Rho = 0.723^{**}$, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, quiere decir que si la calidad de atención mejora, la satisfacción del usuario también mejora en la misma proporción en el puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica N° 1.

Tabla 19: Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y estructura.

Correlaciones			estructura	satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

El nivel de relación entre la estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

Al adquirir un resultado con valor de (Sig.= 0,000 < 0.01), según el resultado se evidencia, si hay una relación existente de las variables calidad de atención y la satisfacción de usuarios; asimismo se tuvo un Rho de spearman $Rho = 0.723^{**}$, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, lo que demuestra que si la calidad de atención mejora, la satisfacción del usuario también mejora en la misma proporción en el puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

Por lo tanto, la relación la relación es alto.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2.

Hipótesis Alterna (Ha): 1. El nivel de relación entre el proceso y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

Tabla 20: Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y proceso.



Correlaciones			proceso	satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	proceso	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Al adquirir un resultado con valor de (Sig.= 0,000 < 0.01). Es decir, si existe relación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2; asimismo se tuvo un (Rho = 0.604**), lo que demuestra la existencia de una correlación positiva considerable, quiere decir que si el proceso mejora, la satisfacción del usuario también mejora en la misma proporción en el puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

Por lo tanto, el nivel de relación, es alto.

Contrastación de la hipótesis específica N° 3.

Hipótesis Alterna (Ha): 1. El nivel de relación entre el resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

Tabla 21: Correlación de Spearman satisfacción de usuarios y resultado.

Correlaciones			resultado	satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	resultado	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.01), los resultados evidencian la relación existente entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2; asimismo se tuvo un (Rho = 0.678**), quiere decir que si el resultado mejora, la satisfacción del usuario también mejora en la misma proporción en el puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

Lo que indica el nivel de relación, es alto

V. DISCUSIÓN

Habiendo planteado el problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?, se obtuvo un ($Rho = 0.723^{**}$), lo que indica la existencia de una correlación positiva considerable indicando que la calidad de atención con la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto lo que significa si la calidad de atención es alto en consecuencia la satisfacción de usuarios también será alto, es decir la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios varían en el mismo sentido en este caso positivamente, si la calidad de atención sube también la satisfacción de usuarios sube. Además se ha encontrado el resultado citado en los antecedentes por Martínez (2021) realizó un estudio en un establecimiento de atención primaria en el Cusco, con el propósito de establecer la calidad de atención percibida respecto a la satisfacción de usuarios, usando un diseño de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, en una muestra de 144 usuarios, del establecimiento, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado, llegando a la conclusión que existe relación significativa, fuerte ($p < 0,00$) y directamente proporcional ($r = 0,810$) entre calidad de atención y satisfacción de usuarios, los mismos resultados se dan entre las dimensiones de la variable.

Del mismo modo, según el planteamiento de problema específico 1: ¿Cuál es el nivel de relación entre estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021? un valor de ($Sig.= 0,000 < 0.05$), además el valor de ($Rho = 0.566^{**}$), lo que indica la existencia de una correlación positiva considerable, el nivel de relación entre la estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto. Además se ha encontrado los resultados citados en los antecedentes, de lo mencionado se puede manifestar y la estructura aumenta positivamente por ende la satisfacción de usuarios también aumenta en ese sentido es que la correlación o la

asociación de estas variables es positivo también concuerda con el trabajo de investigación desarrollado por Carranza (2020) en su estudio en el puesto de salud de Pacasmayo, en su tuvo el propósito de entender la relación existente entre calidad de atención y satisfacción de usuario, para el cual determino la existencia de relación de ambas variables.

Por otra parte, habiendo planteado el problema específico 2: ¿Cuál es el nivel de relación entre proceso y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?, al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), además el valor de (Rho = 0.566**), lo que indica que existe una correlación positiva considerable, el nivel de relación entre la estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto, del este resultado se puede mencionar que si el proceso aumenta también la satisfacción de usuarios aumenta en el mismo sentido además es un valor positivo por lo tanto hay una asociación positiva Además, se ha encontrado el resultado citado en los antecedentes por, Agreda (2021) en su investigación para determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un servicio diferenciado de emergencia Covid-19 en un hospital de Lima. Todas las dimensiones de la calidad de atención tienen influencia significativa en la satisfacción de usuarios. Concluyó que existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios en un 36%.

Finalmente, habiendo planteado el problema específico 3, ¿Cuál es el nivel de relación entre resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?, al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), además el valor de (Rho = 0.678**), lo que indica que existe una correlación positiva considerable, el nivel de relación entre el resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto, donde se puede ampliar a partir de estos resultados la satisfacción de usuarios aumenta positivamente si el resultado también aumenta es decir ambos resultados están asociados positivamente Además, se ha encontrado el resultado

citado en los antecedentes por, Agreda (2021) en su investigación para determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un servicio diferenciado de emergencia Covid-19 en un hospital de Lima. Todas las dimensiones de la calidad de atención tienen influencia significativa en la satisfacción de usuarios. Concluyó que existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios en un 36%.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a concluir la existente relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios; además se obtuvo un valor de ($Rho = 0.723^{**}$), lo que se llega a evidenciar que hay una correlación positiva considerable. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación la calidad de atención con la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.
2. Se concluye por los resultados ($Sig. = 0,000 < 0.05$), que si existe relación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2; además se obtuvo un valor de ($Rho = 0.566^{**}$), lo que indica la existente correlación positiva considerable, el nivel de relación entre la estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.
3. Después del resultado un valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), se llegó a demostrar que si existe relación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2; por consiguiente se obtuvo un valor de ($Rho = 0.604^{**}$). El nivel de relación entre el proceso y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.
4. Al obtener como resultado un valor de ($Rho = 0.678^{**}$), lo que indica que existe una correlación positiva considerable. El nivel de relación entre el resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

VII. RECOMENDACIONES

Para finalizar el presente trabajo de investigación se provee las siguientes recomendaciones:

Ante el problema general, se recomienda a los directivos de alto nivel del Puesto de Salud de Choccepuquio, fortalecer la calidad de servicio en la atención para que los usuarios estén satisfechos.

1. Se recomienda a los directivos de alto nivel y a los colaboradores del Puesto de Salud de Choccepuquio mantener la calidad de servicio e involucrarse e implementando nuevos programas y procesos de atención para que los usuarios estes satisfechos con el servicio brindado.
2. Se les recomienda a los directivos del Puesto de salud mejorar la relación en el proceso de atención para la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021
3. El puesto de salud de Choccepuquio debe mejorar la estructura en la atención para la satisfacción de usuarios
4. El puesto de salud de Choccepuquio debe mejorar la infraestructura para la atención para mejorar la satisfacción de usuarios

REFERENCIAS

- García Fabila, E. (2018). Revista de Medicina e Investigación UAEMéx. *Revista de Medicina e Investigación, Universidad Autónoma de México*, 55.
- Agreda, B. B. (2021). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63240/Agreda_BBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amador Porro, C. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública*, 175-179.
- Apriyani, W. M., & Supriyanto, S. (2020). Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction. *Journal of BioSciences*, 14(2), 2703-2708. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=04926ecc-7bb4-4b2a-9c0c-6f27f27f19f7%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=148907085&db=a9h>
- Atayala Pisco, M. C. (1999). *Revista de Psicología*. Obtenido de Satisfacción laboral y productividad: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Boza, R., & Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera durante febrero y marzo del año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia. San José de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>.

- Cabrera, P. E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un hospital Nivel III-1. Lima, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera_PER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza, S. C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud "San Martín de Porres" Pacasmayo 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronbach, L. J. (1960). *Essentials or Psychological testing*. New York: Harper and Row.
- Donabedian, A. (1996). Evaluating the Quality of Medical Care - The Milbank vol 83. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*, 691–729.
- Infantes, Gomez Francisco Mercedes. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2). Obtenido de <http://rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- Lima Como Vamos. (2019).
- Ling, T. C., Oluwaseyi, A., Cheah, J., & Ramayah, C. (2019). Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129-143. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Martín, J. (2018). *Cerem International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>

Martinez, E. A. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre-Cusco, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59518/Martinez_EADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA. (2009).

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Revistas UAP*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/352955870_Calidad_de_servicio_y_satisfaccion_del_usuario_en_el_Hospital_Santa_Rosa_de_Puerto_Maldonado

OMS. (2017).

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-service>

Oppong, E., Hinson, R., Adeola, O., Muritala, O., & Kosiba, J. (2021). El efecto de la calidad del servicio de salud móvil en la satisfacción del usuario y el uso continuo. *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial*, 32(1-2), 177-198. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1541734>

OPS. (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020- 2025*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1

- Pintado Pasapera, E. (2007). *Comportamiento organizacional gerenciación y*. Lima: Instituto Peruano de la Ciencia y la cultura - IPECU.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. India. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Reichheld, F. F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Barcelona. España: Editorial Ariel.
- Sánchez, G. M., & Sánchez, R. M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. México. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- StudyLib*. (s.f.). Obtenido de <https://studylib.es/doc/5293862/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-usuario>
- Szyndlar, M. (2021). Satisfacción del cliente: por qué sigue siendo importante en 2021. Obtenido de <https://survicate.com/customer-satisfaction/importance-customer-satisfaction/>
- Vázquez, C. E., Sotomayor, T. J., González, L. A., Montiel, J. Á., Gutierrez, G. I., Romero, F. M., . . . Campos, N. L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
- Vera, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis para maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Villanueva, C. G. (2018). *Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Zapata, distrito de Santa María 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión , Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3074/ALE>

SSANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=
1&isAllowed=y

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios* . Mexico, D.F..
México: McGraw-Hill Interamericana de España.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Chocepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Chocepuquio - Andahuaylas, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Evidenciar el nivel de relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Chocepuquio - Andahuaylas, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El nivel de relación entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios del puesto de salud Chocepuquio - Andahuaylas, 2021.</p>	<p>Enfoque y tipo de investigación</p> <hr/> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <hr/> <p>Nivel o alcance</p> <hr/> <p>Nivel Descriptivo, de alcance correlacional</p> <hr/> <p>Diseño</p> <hr/> <p>No experimental de corte transversal</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de relación entre estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Chocepuquio - Andahuaylas, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de relación entre proceso y la satisfacción de usuarios</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Evidenciar el nivel de relación entre estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Chocepuquio - Andahuaylas, 2021.</p> <p>2. Evidenciar el nivel de relación entre proceso y la satisfacción de</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>1. El nivel de relación entre estructura y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Chocepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.</p> <p>2. El nivel de relación entre proceso y la satisfacción de usuarios del puesto</p>	

del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?

3. ¿Cuál es el nivel de relación entre resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021?

usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021.

3. Evidenciar el nivel de relación entre resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio. 2021.

de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

3. El nivel de relación entre resultado y la satisfacción de usuarios del puesto de salud de Choccepuquio - Andahuaylas, 2021, es alto.

Variables

Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN (VI)

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO (VD)

Población y Muestra

Población: 80 usuarios del PS. Choccepuquio del mes de octubre 2021.

Muestra: 80 usuarios del PS. Choccepuquio del mes de octubre 2021.

Muestreo: No Probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión:

Usuarios que quieran llenar la encuesta de manera voluntaria.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Es la totalidad de los rasgos y características de un servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. (Aguayo 1993 citado por Bustamante, Zerda, Obando y Tello 2019)	La medición de la variable se dará mediante la formulación de 9 preguntas cerradas de un cuestionario diseñado y elaborado para un estudio desarrollado con anterioridad. (Villanueva, 2018)	Estructura	Recursos materiales Recursos humanos Recursos institucionales	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
			Proceso	Atención médica Diagnóstico Tratamiento	
			Resultado	Satisfacción del paciente Atención recibida Expectativas	
Satisfacción del usuario	Es el juicio que percibe el cliente acerca de los rasgos que caracterizan un producto o servicio, mismo que es definido o determinado por el cliente y que, por medio del cual, se logra responder luego de alcanzar un cierto grado de saciedad, que se sintetiza en un grado o nivel placentero de recompensa auto percibida por el propio cliente o usuario. (Oliver 1999 citado por Bustamante, Zerda, Obando y Tello 2019)	La medición de la variable se dará mediante la formulación de 9 preguntas cerradas de un cuestionario diseñado y elaborado para un estudio desarrollado con anterioridad. (Villanueva, 2018)	Confiabilidad	Cumplimiento Veracidad Solución de problemas	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
			Validez	Atención correcta Atención eficaz	
			Lealtad	Compromiso Conservación	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

“Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Choccepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021”

El siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, dirigido a los usuarios del Puesto de Salud de Choccepuquio.

Los resultados obtenidos serán utilizados para determinar el nivel de relación entre la calidad de atención del Puesto de Salud y la satisfacción de los usuarios de los servicios, por lo que solicito su apoyo contestando las preguntas con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones: A continuación, encontrará una lista de ítems, señale su respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios: 1: NUNCA, 2: A VECES, 3: SIEMPRE

	V1 DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA	1	2	3
1	¿El personal de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
2	El puesto de salud cuenta con el personal de salud necesario para su debida atención			
3	El puesto de salud cuenta con redes de apoyo			
	V1 DIMENSIÓN 2: PROCESO	1	2	3
4	La Atención medica brindada es la adecuada			
5	El diagnóstico médico que recibe es el correcto para Ud.			
6	El tratamiento médico que recibe es el adecuado			
	V1 DIMENSIÓN 3: RESULTADO	1	2	3
7	Se siente satisfecho con el personal de salud			
8	Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada			
9	Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud			
	V2 DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	1	2	3
10	El personal de salud cumple con dar la debida atención			
11	El personal de salud brinda su servicio con veracidad			
12	De existir problemas el personal de salud busca la solución de problemas			
	V2 DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	1	2	3
13	La atención del personal de salud es la correcta			
14	El personal de salud brinda una atención eficaz			
	V2 DIMENSIÓN 3: LEALTAD	1	2	3
15	El personal de salud asume sus compromisos			
16	Existe la conservación del personal de salud			

Muchas gracias por su colaboración.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	El puesto de sa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	El puesto de sa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	La Atención me...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	El diagnóstico ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	El tratamiento ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	Se siente satisf...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	Atención reci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Cubre sus expe...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	De existir probl...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	La atención del...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Existe la conse...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	v1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
18	v1D1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
19	v1D2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
20	v1D3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21	V2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	V2D1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	V2D2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	V2D3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	v1	v1D1	v1D2
1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	16,00	5,00	5,00
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	15,00	6,00	4,00
3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	12,00	4,00	4,00
4	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	15,00	6,00	4,00
5	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	17,00	7,00	4,00
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17,00	5,00	6,00
7	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	23,00	7,00	7,00
8	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	22,00	6,00	9,00
9	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	15,00	5,00	5,00
10	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	25,00	9,00	8,00
11	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	22,00	8,00	6,00
12	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22,00	8,00	8,00
13	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	24,00	8,00	8,00
14	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	17,00	5,00	6,00
15	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	13,00	5,00	4,00
16	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	15,00	6,00	5,00
17	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	13,00	4,00	5,00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	9,00	3,00	3,00
19	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	13,00	4,00	5,00
20	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	16,00	6,00	5,00
21	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	2	16,00	7,00	4,00
22	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	16,00	6,00	5,00



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de noviembre de 2021

Carta P. 885-2021-UCV-EPG-SP

OBST. MIRTHA BERENEIS CABEZAS DAMIAN
MIRTHA BERENEIS CABEZAS DAMIAN
JEFE DEL PUESTO DE SALUD CHOCCEPUQUIO I-2
PUESTO DE SALUD CHOCCEPUQUIO I-2

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PIZARRO LARZO, MARIA CECILIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 09777301 y código de matrícula N° 7002548047; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Calidad de Atención y su relación con la Satisfacción de Usuario del Puesto de Salud de Choccepuquio, Provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

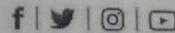
Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Mirtha Bereneis Cabezas Damian
OBSTETRA
COP. 30190

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA



ucv.edu.pe

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

TITULO:

"Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Choccepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021".

Nombres y Apellidos: Edwin Mescoco Cáceres

Grado Académico: Magister

Fecha: 22/10/21

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Ninguna

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar ítems

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguna

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



.....
Sello y Firma del Evaluador

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

TITULO:

“Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Chocepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021”.

Nombres y Apellidos: *Jorge Ramiro Paz Arnica*

Grado Académico: *Magister*

Fecha: *22.10.21*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Ninguna

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejoramiento de ítems

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguna

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERSEIDAS
Jorge Ramiro Paz Arnica
CIRUJANO DENTISTA COP 5121

Sello y Firma del Evaluador

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

TITULO:

""Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Chocepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021"".

Nombres y Apellidos: Edwin Mescoco Caceres

Grado Académico: Magister

Fecha: 22/10/21

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Ninguna

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar la redacción

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguna

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Ejrah Rodríguez Guizado
Mg. Ejrah Rodríguez Guizado
DOCENTE

.....
Sello y Firma del Evaluador