



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores Sociodemográficos e Institucionales y Satisfacción del
Usuario de los Servicios de Salud, Brindados por el Puesto de Salud
de Tranca de Pujupe, Hualgayoc

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Tanta Llanos, July Jimena (ORCID: 0000-0001-5520-5319)

ASESORA:

Dr. Montenegro Camacho, Luis (ORCID: 0000-0002-8696-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de la Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de tesis de grado lo dedico a **DIOS**, por darme la vida e iluminarme en mi carrera profesional al servicio de la sociedad.

A **mi familia**, en especial a mis padres que son el motivo y la razón que me han llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo quiero dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograrlo.

July.

Agradecimiento

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

Debo agradecer de manera especial y sincera a nuestro asesor la **Dr. Montenegro Camacho Luis** por motivarme en la realización de esta esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en este trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo de estudio.....	11
3.2. Variables.....	11
3.3. Población y muestra.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. SUGERENCIAS	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Distribución con respecto al tipo de encuestado en el puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	14
Tabla 2	<i>Distribución con respecto al Sexo de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	14
Tabla 3	<i>Distribución con respecto a la Edad de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	15
Tabla 4	<i>Distribución con respecto al Grado de Instrucción de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	15
Tabla 5	<i>Distribución con respecto a la Ocupación de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	16
Tabla 6	<i>Distribución con respecto a la Distancia en minutos al Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	16
Tabla 7	<i>Distribución con respecto al Servicio que es atendido en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	17
Tabla 8	<i>Distribución con respecto al Material predominante en las paredes externas de la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	17
Tabla 9	<i>Distribución con respecto a los servicios higiénicos de la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	18
Tabla 10	<i>Distribución con respecto a las habitaciones en total que tiene la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, 2019</i>	18
Tabla 11	<i>Distribución con respecto a la pregunta: En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes servicios? de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	19
Tabla 12	<i>Distribución con respecto a la pregunta: En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes artefactos? de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	19

Tabla 13	<i>Distribución con respecto a la pregunta: “Sobre los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, están”; a los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	20
Tabla 14	<i>Distribución con respecto a la pregunta: “Sobre las Instalaciones físicas de los servicios de salud, son:”; a los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	20
Tabla 15	<i>Distribución con respecto al nivel de Satisfacción de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	21
Tabla 16	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según su sexo con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	21
Tabla 17	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la edad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, 2019</i>	22
Tabla 18	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según el Grado de Instrucción con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	22
Tabla 19	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según su ocupación del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	23
Tabla 20	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Distancia en minutos al Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	24
Tabla 21	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según el Servicio en el que se atendió en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	24
Tabla 22	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	25
Tabla 23	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según las Instalaciones físicas del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	26
Tabla 24	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Tangible con respecto a los Servicios de</i>	26

*Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe,
Hualgayoc*

Tabla 25	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Confiabilidad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	27
Tabla 26	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Capacidad de Respuesta con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	27
Tabla 27	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Garantía o Seguridad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	28
Tabla 28	<i>Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Empatía con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	29
Tabla 29	<i>Distribución de Estadísticos Descriptivos con respecto a los usuarios del Puesto de Tranca de Pujupe, Hualgayoc</i>	30

Resumen

El problema que da apertura a la investigación surge a raíz de observar que no existen estudios de rigor científico sobre la influencia de los factores sociodemográficos e institucionales en la satisfacción del usuario de los servicios de salud.

En la presente investigación se contó con una población de 780 usuarios y una muestra justada de 67 usuarios para probar la hipótesis se optó por el diseño transaccional o transversal.

Los resultados estadísticos nos permite observar los estadísticos de cada una de las preguntas formuladas en el instrumentos, considerando que el Nivel de Satisfacción con respecto a los servicios de Salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc en promedio es de 3,67 que representa un nivel ni insatisfecho, ni satisfecho con una desviación típica de 0,473.

Se aplicó la Prueba de la chi cuadrado que concluye que los factores sociodemográficos e institucionales influirán en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Factores Institucionales

Abstract

The problem gives opening research stems from observing that there are no scientifically rigorous studies on the influence of sociodemographic and institutional user satisfaction of health services factors

In the present investigation had a population of 780 workers and a sample of 67 users to test the hypothesis opted for transactional or cross-sectional design.

Statistical results allows us to see the statistics for each of the questions in the instruments, whereas the level of satisfaction regarding the health services provided by the Health Post Tranca de Pujupe, Hualgayoc on average is 3.67 representing a level nor dissatisfied, neither satisfied with a standard deviation of 0.473.

The chi-square test which concluded that sociodemographic and institutional factors influence user satisfaction of health services provided by the Health Post Tranca de Pujupe, Hualgayoc was applied.

Keywords: Organizational Climate, Job Performance, Institutional Factors

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos la temática de calidad ha cobrado importancia en los establecimientos de salud en el contexto internacional y nacional (Serinolli & Novaretti, 2019). En este contexto un principio rector de orienta es la calidad de atención que se le brinda al usuario o ciudadano siendo el soporte principal la satisfacción de los administrados. En la actualidad son pocas aquellas instituciones que se cumplen este principio; esto se debe en gran medida a que la mayoría de estas entidades no aplican adecuados modelos de gestión y en los casos más preocupantes carecen de uno (Soria – Romero & Montoya, 2019).

Aunque la Gestión Sanitaria en Europa se considera ser eficaz; sin embargo subsiste un problemática debido a una bajo uso de tecnología disponible, carencia de especialistas, aunque se tenga un indicador alto en el mundo (Charlesworth & Banaji, 2019). Por otro lado, Mitrovich & Vasiljevin (2018) encontró que la satisfacción de los pacientes re relacionaba directamente con la edad, empleo, procedencia, estado civil, sexo y bienestar; entre los más satisfechos estuvieron las mujeres y personas mayores. Asimismo Fang, Liu & Fang (2019) explican que la actitud, la convivencia hospitalaria y la tecnología juegan un papel importante en la satisfacción de los pacientes. El escaso acceso al servicio de salud es considerado es considerado de mayoritariamente como problema que tiene efectos negativos en los países de Chile, Bolivia, República Dominicana, Guatemala, Paraguay, Perú y Panamá; para Argentina corresponde el segundo puesto en importancia (Fryar, Carrol & Ogden, 2018).

La escasa cobertura del servicio de salud tiene causas profundas en la inequidad, la pobreza, la discriminación constituyéndose brechas que no se han atendido en pleno siglo XXI (Gaona- Pineda, 2018). Esta situación, según Mhaka (2018) se asocia con la calidad de vida del ciudadano. Dado que la calidad de vida se compromete por rasgos demográficos específicos. Por cuanto los ciudadanos esperan que se erradique las brechas de pobreza y se proporcione servicios de salud y educación de alta calidad para alcanzar una alta satisfacción de los ciudadanos (Ruiz-Cárdenas, 2017). En este contexto emerge la problemática

insatisfecha que está afectando a la población, especialmente en zonas rurales (Izquierdo y Buitrago (2020). Los grupos etarios adulto y adulto mayor sobre todo el segmento pobre sufre las consecuencias de las malas políticas en que los pacientes sufre los embates de los factores que se asocian a los problemas de atención y rutinas de los establecimientos de salud (Sánchez – Anicama, 2016). Siendo los factores edad, etnia, género, raza factores que inciden directamente en la comunicación y percepción de los servicios de salud de calidad (Sipra-Singh, et al, 2018). Asimismo existe una insatisfacción equivalente a 50% puntos porcentuales, seguido de un 30% que dijo estar regularmente satisfechos; al ser entrevistados por la eficiencia en relación al tiempo de atención los resultados fueron 42% lo calificaron como deficiente y un 43% como regular (Akosah – Twumasi, 2018).

En el Perú, hoy en día se vive una variedad de cambios socioeconómicos que influyen directamente en los entornos donde se gestan la ley de la oferta – demanda del servicio de salud. La evaluación de calidad y satisfacción del usuario va siendo un tema común en los establecimientos del estado y no es ajeno a salud (Bordin, 2017). En esta razón, se puede obtener de los usuarios conceptos y actitudes que se asocian a las atenciones que se reciben y que se obtiene y se beneficia al establecimiento que de salud que otorga el servicio de manera directa y usuarios que buscan cubrir sus necesidades y expectativas (Acaverich, et al, 2018). Actualmente se reconoce que no es suficiente para que se alcance la meta para una efectiva atención y alcanzar los impactos deseados si no se considera las necesidades de mejora (Villanueva, 2016).

En Hualgayoc en el Puesto de salud Tranca de Pujupe se ha observado diversas problemáticas, entre ellas a nivel de servicios como un gran déficit de agua en las vertientes para la cantidad de ciudadanos del centro poblado lo cual genera enfermedades infectocontagiosas y problemas de higiene entre sus habitantes, debido a que el 88.9% de la población obtiene el agua de pozos. Así también la comunidad en casi su totalidad no cuenta con el servicio de alumbrado eléctrico, el 84% realiza la eliminación de excretas en pozo ciego o letrinas. El nivel socio económico de los pobladores es bajo, con escasa educación porque están dedicados al campo para su subsistencia. Según los datos del último censo

encontramos que el 53% son mujeres y el 46.9% son mujeres las cuales colaboran en las labores agrícolas y ganaderas. De aquí que el problema queda definido así: ¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos e institucionales con la satisfacción del usuario de los servicios de salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, 2019?

La investigación se justifica debido que se organizó un cuerpo teórico correspondiente a las variables factores sociodemográficos e institucionales y satisfacción del usuario de los servicios de salud situación que facilita el estudio y la comprensión vinculado para encontrar constantes. Desde el punto de vista práctico la relación de las variables facilitará un mejor estudio sobre la problemática que se evidencien a partir del recojo de información donde el usuario expondrá su percepción particular de las dificultades y logros. Socialmente el estudio refleja cómo los factores sociodemográficos e institucionales inciden en la satisfacción de los usuarios de un establecimiento médico.

El objetivo de la investigación es determinar la correlación entre los factores sociodemográficos e institucionales y la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud de Tranca de Pujupe, Hualgayoc. Los objetivos específicos son: identificar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los servicios de salud, identificar el nivel de factores sociodemográficos e institucionales que muestran los usuarios de los servicios de salud, reconocer la relación entre los factores sociodemográficos e institucionales con la satisfacción de los usuarios del servicio de salud. La hipótesis es la siguiente: los factores sociodemográficos e institucionales se relacionan directamente con la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud de Tranca de Pujupe, Hualgayoc; así mismo en su hipótesis: H0 Los factores sociodemográficos e institucionales influirán en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud de Tranca de Pujupe y H1 Los factores sociodemográficos e institucionales no influirán en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud de Tranca de Pujupe.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Grajales-Toro, et al (2020) desarrollaron una investigación denominada “Asociación entre calidad de vida relacionada con salud y factores sociodemográficos y antropométricos en una institución de salud de Medellín, Colombia.” La investigación buscó la caracterización de la calidad de vida vinculada a la asociación de los factores sociodemográficos antropométricos del grupo etáreo adulto mayor. La investigación fue cuantitativa de corte transversal de alcance correlacional. La muestra estuvo integrada por 145 participantes comprendidos entre 70 y 92 años. En los rasgos sociodemográficos se encontró que el 67,6% tenía estudios de básica media, el 81,4% correspondía al régimen de jubilación contributiva o subsidiaria y el 48,3% mantenía un sobrepeso situación que se relaciona directamente significativa con la calidad de vida.

Salazar (2016) La investigación buscó reconocer la vinculación entre las variables seleccionadas. La investigación fue cuantitativa en nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental. La muestra correspondió a 65 participantes con un muestreo no probabilístico. Los resultados demuestran que los factores sociodemográficos (estado civil y edad, procedencia y nivel de estudio) tienen una asociación significativa con el cuidado. Los factores sociodemográficos guardan relación significativa con satisfacción del usuario. En las conclusiones se puede determinar que las variables guardan relación significativa.

Pozos y Jazos (2016) ejecutaron una investigación denominada “Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización.” El trabajo tuvo como propósito el análisis del grado de satisfacción entre el servicio que se otorga por personal de enfermería relacionado con la información sociodemográfica considerando sexo y edad. La investigación fue prospectivo transversal. La muestra correspondió a 116 personas. La estadística evidencia insatisfacción en los participantes. Los resultados evidencian que el 93,9% se encuentran parcial-totalmente satisfecho. La insatisfacción se asocia a la rotación de los equipos (12,1%) limpieza y seguridad (9,5%) tiempo y esterilización (8,6%). La satisfacción se vincula con la dimensión laboral. En las conclusiones plantean que los equipos de enfermería se encuentran satisfechos con

las atenciones de se les brinda; sin embargo la atención a los ciudadanos tiene que ser holística pues se constituye en base para que se implemente estrategias de mejora.

Jinez - Jinez, et al. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». El propósito principal fue la evaluación de la satisfacción de la calidad de atención del usuario externo. La investigación cuali cuantitativo, transversal. La muestra correspondió a 351 participantes y 15 médicos. La evaluación reflejo un grado alto en confiabilidad. La satisfacción por el servicio prestado por parte de los usuarios corresponde a una percepción que depende de la edad, sexo, procedencia, nivel de formación, entre otros. Los resultados mostraron una vinculación perfecta positiva.

A nivel nacional, Vallejos - Saldarriaga & Ortega (2018) Los resultados muestran un nivel de depresión de 48,9%. Un hallazgo fue que a mayor edad y menor grado de instrucción la tendencia se torna mayor. Otro hallazgo fue que los varones tienen mayor tendencia a mostrar depresión; así como aumenta la depresión por el mayor tiempo de diálisis donde tiene un influencia directa significativo los factores sociodemográficos.

Tapia (2018) desarrolló un trabajo investigativo denominado “Factores Sociodemográficos y la Asistencia al CRED de Niños Menores de 36 Meses en el C. S. "Jesús Poderoso", San Juan de Miraflores, 2018”. El propósito general fue reconocer la relación entre las dos variables. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo de alcance correlacional. El diseño fue no experimental correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 157 participantes a quienes se les administró los dos instrumentos validados a nivel de contenido por expertos y con confianza para su aplicación con Alfa de Cron Bach. Los hallazgos demostraron una vinculación entre las dos variables de baja positiva.

Vargas (2017) ejecutó una investigación denominada “Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción En Gestantes Del Cmi Santa Anita.” El propósito general fue reconocer la vinculación entre las dos variables de estudio. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental. La muestra correspondió a 97 participantes

gestantes a quienes se les aplicó los instrumentos validados y con confiabilidad de alfa de Cron Bach. Los resultados mostraron una vinculación positiva moderada entre las variables. En las conclusiones acota que los factores sociodemográficos tienen una incidencia directa en la satisfacción de los usuarios.

Cerrón & Aguilar (2017) ejecutaron una investigación denominada “Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018.” La investigación buscó reconocer la vinculación entre las dos variables. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 120 participantes. Los resultados evidenciaron una percepción negativa desfavorable en las consultas externas 23,1% mientras que el 76,9% expresó que la atención era favorable y existía satisfacción del usuario. Existe una relación positiva significativa entre las dos variables con un índice de 0,87. |

A nivel regional, López (2020) La investigación buscó determinar los factores que inciden directamente al acceso a los servicio de salud. El trabajo fue de tipo cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño descriptivo simple. La muestra correspondió a 160 participantes a quienes se les administró un cuestionario de interrogantes validado por expertos y con confiabilidad. En los resultados se mostró que un 71,9% tienen un factor de acceso moderado a los servicio de salud, mientras que un 26,9% es bajo. Asimismo el 75,6% indica que el factor institucional influye en el acceso al servicio.

Hernández (2018) desarrolló una investigación denominada “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018.” El propósito fue determinar la vinculación existente las dos variables de estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo en su nivel descriptivo de alcance correlacional, analítico prospectivo. La muestra estuvo compuesta de 74 pacientes a quienes se les aplicó los instrumentos validados por expertos y con confiabilidad. Los resultados demostró una vinculación alta y significativa entre las dos variables con índice de 0,830. En las conclusiones acota que a mayor calidad de atención mayor será la satisfacción de los usuarios.

Uceda (2017) ejecutó una investigación denominada “Clima laboral y satisfacción laboral del usuario Interno en el centro de salud Atusparias- Chiclayo, 2017.” El propósito fue determinar la vinculación entre las dos variables para encontrar rasgos de constantes. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo de alcance correlacional. La muestra fue de 43 colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados por expertos y con confiabilidad. En los resultados encontró que el 86% de los administrados internos tienen la percepción de la satisfacción en el nivel medio. Los resultados mostraron una vinculación alta positiva lo que significa que las dos variables se corresponden en función de los rasgos sociodemográficos.

La satisfacción se entiende como una evaluación cognitiva, actitudinal y valorativa que tienden a medir cuantitativa o cualitativa un producto o servicio con sus atributos respectivos confirmando expectativas, emociones y juicios generados por el producto o servicio (Liu & Fang, 2019). Los niveles de satisfacción redundan en insatisfacción que sucede cuando el desempeño del producto no cubre la expectativa de los usuarios (Tuesta-Arpevalo, 2017). La satisfacción sucede cuando el desempeño coincide con la expectativa del cliente. La complacencia ocurre cuando el desempeño excede la expectativa del usuario (Ng & Luk, 2019). Para Zhao, et al (2016) la organización debe preocuparse por el buen funcionamiento y mejora continua y sistemática de los procesos para tener resultados positivos y para que se eleve la satisfacción el cliente. Por ello Lu, et al (2017) plantean que debe priorizar el entrenamiento y desarrollo de capacidades del ser humano para alcanzar la calidez y calidad en las atenciones para alcanzar altos grados de satisfacción de los usuarios. Entre los factores que influyen en la satisfacción del paciente se cuenta a los rasgos de edad, demografía raza, estado de salud (Cacchura-Sánchez, 2018). La institución y sus rasgos como el tamaño del hospital que tiene efectos significativos en las puntuaciones de satisfacción (Sun & Rau, 2017).

Por otro lado la satisfacción del usuario radica en la prestación del servicio de buena calidad porque influye de modo determinante en el comportamiento. Esta satisfacción influye en el usuario en la atención, el lugar de atención, disposición de

pago por el producto o servicio seguir instrucciones de la prestación de servicios y continuar fidedignamente la prestación del servicio recomendando a otros del servicio (Chen, Zhou & Zhang, 2017). Esta satisfacción tiene su base en la calidad y expectativas cuando exceden o cubren las expectativas. Cuando la expectativa del usuario es baja y tiene acceso limitado generalmente los servicios que recibe son relativamente deficientes.

Las dimensiones de satisfacción son las siguientes: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **La expectativa del cliente** se define como lo que espera el cliente del servicio. Este tipo de comunicación es de boca a boca. Esta integrada por las experiencias, necesidades conscientes e información externa. **La percepción de la necesidad del cliente** se tienen en cuenta para una posterior ejecución de los servicios. Las dimensiones son tres que utilizan los clientes para valorar y juzgar los servicios (García & Sánchez, 2016).

La confiabilidad tiene su base en la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño tangible de los trabajadores del establecimiento de salud. Se evidencia en el cumplimiento de horarios de los trabajadores, seguridad en la atención, seguridad en los procesos de atención, ambiente que inspire confianza, comodidad en las consultas y atenciones, empatía y asertividad en la entrevista donde se diagnostica, evalúa, se atiende y se da tratamiento (Enrique, 2019).

La validez se asocia la efectividad y eficacia de la comunicación y atención que recibe el usuario de parte del personal que labora en el establecimiento médico. Se evidencia cuando la atención es adecuada, cuando el centro de salud cuenta con los materiales para garantizar un tratamiento, tiempo de espera, satisfacción en la consulta, tratamiento, atención de calidad, eficiencia en el trabajo (Paredes & Estacio, 2019).

La lealtad de los usuarios al establecimiento debe ser recíproco como una forma de fidelidad a las atenciones que reciben por parte de los trabajadores del centro de salud. Se evidencia cuando el usuario asiste puntual a su cita, participa en

actividades de su centro de salud, cuando trata con respeto a su tratante, se motiva por las atenciones recibidas.

Los factores sociodemográficos según Añacata & Flores (2019) consiste en hacer referencia a factores de tipo sociales y de demografía que tipifican a una persona o grupo siendo importante en la inclusión social. Asimismo, Miguel (2016) plantea que en los factores sociodemográficos mucho tiene que ver el comportamiento social en función de las condiciones de vida de los grupos; el nivel de civilización y el recurso disponible; las formas cómo viven los grupos sociales y modos de satisfacción de necesidades. De aquí que Aguila (2016) indica que estos factores condicionan el comportamiento de la vida social; así como inciden frontalmente la vida en sociedad y a su vez influye en la salud y la satisfacción de necesidades.

Para Vega-Loaiza & Moncca (2019) plantea que existe vinculación entre satisfacción y rasgos sociodemográficos. Considera que los rasgos sociodemográficos corresponde a sexo, edad, instrucción, estado civil y comunicación. Según Pio & Borneo (2019) estos factores tienen incidencia directa en los servicio de salud de los establecimientos de salud. Para Rodriguez-Camero (2019) a estos factores se acoplan el núcleo familiar, grupos sociales, grados de complejidad, distribución, etnia cultural, género, escolaridad, necesidades incidiendo estos en los servicios de salud. Para Pérez, et al (2019) los rasgos de la población indican en el uso del servicio de salud tiene que ver también con el adelanto tecnológico y las necesidades de atención ; y a la vez se relacionan con la satisfacción de los pacientes.

Las dimensiones seleccionadas influyen de uno u otro modo en los accesos de salud que debe asumir como ser humano que debe mantener su salud en función de un equilibrio biológico (Fisher, et al 2021). Según Tapia (2018) los factores sociodemográficos e institucionales son: **factores familiares** implica la participación de la familia en la salud de sus hijos y familiares. Esto se concreta en la asistencia a los establecimientos para recibir las vacunas correspondientes sobre todo cuando los familiares son pequeños. Esto se debe acoplar a la atención

oportuna que debe recibir por parte del personal de salud (Camora-Chávez, 2016). **El factor económico** tiene su base en las actividades económicas que despliegan los grupos sociales. Estos se concretan en actividades laborales que generan ingresos para la familia. A esto se suma las limitaciones económicas que pueden sufrir un grupo familiar para cubrir sus necesidades (Gonçalves, 2018). A esto se suma que los grupos familiares tengan que priorizar sus gastos en función de sus ingresos económicos. **El factor educativo** corresponde al conocimiento y control de la formación dentro de una cultura formal e informal que tiene la persona en los diferentes estadios o niveles de instrucción de su vida. A esto se suma la información que debe manejar la persona acorde al nivel de instrucción que ha cursado (Jalali, et al., 2017). **Los factores geográficos** que corresponden a los accesos al servicio de salud que deben tener los ciudadanos y los recursos humanos disponibles para atender la demanda de salud que requiere la población o contexto (Mahlich, et al., 2017).

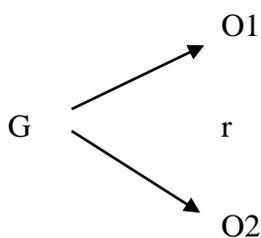
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Según el enfoque de investigación: Es un estudio mixto porque se observarán las variables de estudio desde el aspecto subjetivo, intersubjetivo y contextual. (Hernández, Fernández y Baptista 2010)

Según el Objetivo que persigue: Es una investigación descriptiva porque analiza el problema sometiéndose a un análisis estadístico, es invariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra. Tamayo y Tamayo M. (2010)

Diseño. El diseño utilizado es el correlacional, su diagrama es el siguiente:



Dónde:

G: Grupo de Estudio

O1: Variable 1

r: Relación

O2: Variable 2

3.2. Variables

Definición conceptual

▪ Factores sociodemográficos institucionales

Reflejan en una población todas aquellas características demográficas, por ello se caracteriza según edad y sexo.

- **Satisfacción**

Según Zass (2002) refiere esta definición como aquella experiencia cognitiva que se tiene de un determinado servicio y en donde la persona es capaz de confluctuar entre lo que espera y recibe.

Definición operacional

- **Factores sociodemográficos institucionales**

La variable se evaluará a través de una encuesta para investigar los factores socio demográfico, así como también el equipamiento institucional del Puesto de salud en estudio.

- **Satisfacción**

Para esta variable se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, el cual ha sido previamente validado por Cerna (2006) y empleado en varios estudios para evaluar los servicios médicos en el Perú por RAMOS (2006) el mismo que tiene 22 ítems.

Operacionalización de las variables.

Se presentó en anexo 1.

3.3. Población y muestra

La población estuvo formada por todos los pacientes que recibieron atención en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, durante los meses de Enero - Junio del año 2019, que son en número de 780 pacientes.

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio.

Para este estudio la muestra que se consideró fue el tipo de muestra ajustada que estuvo conformada por 67 pacientes, mayores de 14 años que fueron elegidos de los diferentes servicios que brinda el Puesto de Salud Tranca de Pujupe.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

a) Observación

Se ejecutó con el fin de obtener información relevante respecto a la problemática observada en el Centro de Salud en estudio.

b) Encuesta

Se elaboró una encuesta para investigar los factores socio demográfico así como también el equipamiento institucional del Puesto de salud en estudio.

c) Instrumento:

Se utilizará el cuestionario de SERVQUAL, uno de los instrumentos maas utilizados para medir la satisfacción, asimismo presenta 22 items de expectativas y otro de percepción.

3.5. Procedimiento

Para el presente trabajo se aplicaron los instrumentos a la población, para ello se solicitaron los permisos respectivos, la institución emitió la respectiva autorización de aplicación de instrumentos. Por otro lado, se enviaron los instrumentos utilizando los formularios de google.

3.6. Método de análisis de datos

Se verificó el contenido de los instrumentos, luego se organizó y codificó los cuestionarios para que la información sea procesada utilizando la estadística inferencial utilizando el software SPSS versión 20.

3.7. Aspectos éticos

Resaltamos los principios de respeto, ya que es uno de los pilares en el campo de la ética en la investigación, por ello también se ha puesto en práctica este principio teniendo en cuenta la guía de productos observables emanada por la Universidad, además el cumplimiento a cabalidad de las Normas APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución con respecto al tipo de encuestado en el puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc

	<i>Edad</i>	Edad de encuestado		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válidos	<i>Usuario</i>	43	64,2	64,2	64,2
	<i>acompañante</i>	24	35,8	35,8	100,0
	Total	F67	100,0	100,0	

La tabla anterior muestra que 43(64,2%) de los encuestados son usuarios del Puesto de Salud, en tanto que 24(35,8%) son acompañantes

Tabla 2

Distribución con respecto al Sexo de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

	<i>Edad</i>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mujer	54	80,6	80,6	80,6
	Hombre	13	19,4	19,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla anterior muestra el sexo de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, como sigue: 54 (80,6%) de los usuarios son mujeres y 13(19,4%) son varones

Tabla 3

Distribución con respecto a la Edad de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc

	Edad	Edad de encuestado		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válidos	14 - 35 años	17	25,3	25,3	25,3
	36 - 55 años	32	47,8	47,8	73,1
	56 a más	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla anterior muestra la edad de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Tranca de Pujupe, Hualgayoc, como sigue:

17(25,3%) de los usuarios tienen de 14 a 35 años; 32(47,8%) de los usuarios tienen de 36 a 55 años y 18(26,9%) de los usuarios tienen de 55 años a más.

Tabla 4

Distribución con respecto al Grado de Instrucción de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Grado instrucción de encuestado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Analfabeto</i>	3	4,5	4,5	4,5
<i>Primaria</i>	26	38,8	38,8	43,3
<i>Secundaria</i>	33	49,3	49,3	92,6
<i>Superior</i>	5	7,4	7,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla y gráfico anterior se muestra el grado de instrucción de los encuestados, siendo:

- La mayor cantidad de pacientes tiene estudios secundarios representando el 33(49,3%) del total
- 3(4,5%) de los encuestados son analfabetos

- 26 (38,8%) de los encuestados tienen estudios primarios
- 5 (7,4%) de los encuestados tienen estudios superiores

Tabla 5

Distribución con respecto a la Ocupación de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Ama de casa</i>	39	58,2	58,2	58,2
<i>Agricultor</i>	13	19,4	19,4	77,6
<i>Estudiante</i>	15	22,4	22,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

La tabla 5 muestra la distribución de los usuarios según la ocupación de los encuestados, y se observa que:

La mayor cantidad de usuarios son amas de casa, estas son 39(58,2%) del total. La menor cantidad de usuarios, son los agricultores siendo el 13(19,4%) del total, mientras que 15(22,4%) del total de usuarios son estudiantes.

Tabla 6

Distribución con respecto a la Distancia en minutos al Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>0 - 39 minutos</i>	15	22,4	22,4	22,4
<i>40 - 79 minutos</i>	42	62,7	62,7	85,1
<i>80 a más</i>	10	14,9	14,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 6 muestra la distribución con respecto a la distancia en minutos al establecimiento de salud y se observa:

15(22,4%) de los encuestados se demoran de 0 a 39 minutos, además 42(62,7%) de los usuarios se demoran entre 40 a 79 minutos siendo este el porcentaje más alto, mientras que 10(14,9%) de los encuestados indicaron que se demoran de 80 a más minutos.

Tabla 7

Distribución con respecto al Servicio que es atendido en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Consulta externa</i>	43	64,2	64,2	64,2
<i>Emergencia</i>	12	17,9	17,9	82,1
<i>Programas</i>	12	17,9	17,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 7 se muestra la distribución con respecto al servicio que es atendido el usuario del puesto de salud, como sigue: 43 (64,2%) de los usuarios llegan a consulta externa, siendo este el porcentaje más alto, 12(17,9%) de los usuarios llegan a emergencia al igual que 12(17,9%) de los usuarios llegan a los programas que brinda este puesto de salud.

Tabla 8

Distribución con respecto al Material predominante en las paredes externas de la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Material	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Ladrillo o bloque de cemento</i>	4	6,0	6,0	6,0
<i>Adobe o tapia</i>	39	58,2	58,2	64,2
<i>Piedra con barro</i>	24	35,8	35,8	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8 se muestra el tipo de material predominante en las paredes externas de las viviendas de los usuarios del puesto de salud.

4(6%) indicaron que es de ladrillo o bloque de cemento, siendo este el porcentaje más bajo, 39(58,2%) de los usuarios indicaron que es de adobe o tapia, siendo este el mayor porcentaje, además 24(35,8%) indico que es de piedra con barro.

Tabla 9

Distribución con respecto a los servicios higiénicos de la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Servicios Higiénicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>No tiene servicio higiénico</i>	11	16,4	16,4	16,4
<i>Río, acequia, canal o similares</i>	19	28,4	28,4	44,8
<i>Letrina</i>	37	55,2	55,2	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 9 se muestra la distribución con respecto a los servicios higiénicos de las viviendas de los usuarios del puesto de salud; 11(16,4%) indicaron que no tienen este servicio, siendo este el porcentaje más bajo; 19(28,4%) de los usuarios indicaron que está conectado a un río, acequia, canal o similares, además 37(55,2%) indico que es letrina, siendo este el mayor porcentaje.

Tabla 10

Distribución con respecto a las habitaciones en total que tiene la vivienda de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, 2019

Habitaciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>de 1 – 2 habitaciones</i>	26	38,8	38,8	38,8
<i>de 3 – 4 habitaciones</i>	36	53,7	53,7	92,5
<i>de 5 a más habitaciones</i>	5	7,5	7,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 10 se muestra la distribución con respecto a las habitaciones que poseen las viviendas de los usuarios del puesto de salud.

26(38,8%) indicaron de 1 a 2 habitaciones, 36(53,7%) de los usuarios indicaron que sus viviendas tienen de 3 a 4 habitaciones, siendo este el porcentaje más alto, además 5(7,5%) indicó su vivienda posee más de 5 habitaciones siendo este el porcentaje más bajo.

Tabla 11

Distribución con respecto a la pregunta: En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes servicios? de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Servicios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Tv por cable</i>	27	40,3	40,3	40,3
<i>Teléfono celular</i>	36	53,7	53,7	94,0
<i>Ninguno de los anteriores</i>	4	6,0	6,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 11 se muestra la distribución con respecto a los servicios que poseen las viviendas de los usuarios del puesto de salud. 27(40,3%) indicaron que tiene Tv por cable, 36(53,7%) de los usuarios poseen celular, siendo este el porcentaje más alto, además 4(6%) indicó que no posee ninguno de los anteriores, siendo este el porcentaje más bajo.

Tabla 12

Distribución con respecto a la pregunta: En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes artefactos? de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Artefactos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Televisión</i>	29	43,3	43,3	43,3
<i>Computadora</i>	22	32,8	32,8	76,1
<i>Vehículo</i>	16	23,9	23,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 12 se muestra la distribución con respecto al artefacto que poseen las viviendas de los usuarios del puesto de salud, 29(43,3%) indicaron que tienen televisor, 22(32,8%) de los usuarios indicaron que tienen computadoras y 16(23,9%) indicaron que tienen vehículos

Tabla 13

Distribución con respecto a la pregunta: “Sobre los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, están”; a los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Equipos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Buenas condiciones</i>	14	20,9	20,9	20,9
<i>Regular condiciones</i>	40	59,7	59,7	80,6
<i>Malas condiciones</i>	13	19,4	19,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 13 se muestra la distribución con respecto a los equipos que cuenta el puesto de salud.

14(20,9%) indicaron que tienen que está en buenas condiciones, 40(59,7%) indicaron que está en condiciones regulares y 13(19,4%) indicaron que está en malas condiciones

Tabla 14

Distribución con respecto a la pregunta: “Sobre las Instalaciones físicas de los servicios de salud, son:”; a los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Equipos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Buena</i>	9	13,4	13,4	13,4
<i>Regular</i>	41	61,2	61,2	74,6
<i>Mala</i>	17	25,4	25,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la tabla 14 se muestra la distribución con respecto a las instalaciones físicas del puesto de salud.

9(13,4%) indicaron que tienen que es buena, 41(61,2%) indicaron que es regular y 17(25,4%) indicaron que es mala.

Tabla 15

Distribución con respecto al nivel de Satisfacción de los usuarios de los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Insatisfecho</i>	36	53,7	53,7	53,7
<i>Satisfecho</i>	31	46,3	46,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

La tabla 15 indica las estadísticas del nivel de satisfacción de los usuarios encuestados en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc.

El 36(53,7%) del total mostraron un nivel de insatisfacción por los servicios brindados por el puesto de salud, 31(46,3%) del total indico estar satisfechos con el servicio prestado en el puesto de salud.

Tabla 16

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según su sexo con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

SEXO DEL ENCUESTADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	N	N	%
Mujer	27	40,3 %	27	40,3 %	54	80,6%
Hombre	4	6,0%	9	13,4 %	13	19,4%
Total	31	46,3 %	36	53,7	67	100,0%

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados según su sexo y se tiene que:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados son mujeres, de ellas 27(40,3%) indicó estar satisfecho y 27(40,3%) indico estar insatisfecho con el servicio que reciben.

- La menor cantidad de los usuarios son varones de ellos 4(6,0%) indico estar satisfecho y 9(13,4%) indico estar insatisfecho

Tabla 17

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la edad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc, 2019

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	N	N	%
14 a 35 años	5	7,5%	12	17,9%	17	25,4%
36 a 54 años	17	25,4%	15	22,4%	32	47,8%
55 a más	9	13,4%	9	13,4%	18	26,9%
Total	31	46,3%	36	53,7%	67	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc.

- La mayor cantidad de usuarios tiene de 36 a 54 años; de ellos 17(25,4%) indicó estar satisfecho, 15(22,4%) indicó estar insatisfecho.
- La menor cantidad de usuarios son los que tienen de 14 a 35 años; de ellos, el 5(7,5%) indicó estar satisfecho y 12(17,9%) indico estar insatisfecho.

Tabla 18

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según el Grado de Instrucción con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

GRADO INSTRUCCIÓN DE ENCUESTADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	N	N	%
Analfabeto	0	0,0%	3	4,5%	3	4,5%
Primaria	14	20,9%	12	17,9%	26	38,8%
Secundaria	14	20,9%	19	28,4%	33	49,3%
Superior	3	4,5%	2	3,0%	5	7,5%
Total	31	46,3%	36	53,7%	67	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 18 muestra los niveles de satisfacción de los pacientes encuestados según su grado de instrucción.

- La mayor cantidad de usuarios tiene estudios secundarios; de ellos 14(20,9%) indicó estar satisfecho, 12(17,9%) indicó estar insatisfecho.
- La menor cantidad de usuarios son analfabetos; de ellos ninguno está satisfecho y 3(4,5%) indico estar insatisfecho.

Tabla 19

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según su ocupación del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

OCUPACIÓN DEL ENCUESTADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	N	N	%
Ama de casa	18	26,9 %	21	31,3 %	39	58,2%
Agricultor	9	13,4 %	4	6,0%	13	19,4%
Estudiante	4	6,0%	11	16,4 %	15	22,4%
Total	31	46,3 %	10	10	67	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados según su ocupación y se tiene que:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados fueron amas de casa; de ellas 18(26,9%) indicó estar satisfecho, 21(31,3%) indico estar insatisfecho con el servicio que reciben.
- La menor cantidad es fueron agricultores de ellos 9(13,4%) indico está satisfecho, mientras que 4(6,0%) indico estar insatisfecho.

Tabla 20

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Distancia en minutos al Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Distancia en minutos al establecimiento de salud	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
0 – 39 minutos	5	7,5%	10	14,9%	15	22,4%
40 – 79 minutos	21	31,3%	21	31,3%	42	62,7%
80 a más minutos	5	7,5%	5	7,5%	10	14,9%
Total	31	46,3%	36	53,7%	67	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 20 muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados según la distancia en minutos al establecimiento de salud, como sigue:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados fueron aquellos que demoran de 40 a 79 minutos, de ellos 21(31,3%) indicaron estar satisfecho y 21(31,3%) indicaron estar insatisfecho con el servicio que reciben.
- La menor cantidad son aquellos usuarios que se demoran más de 80 minutos, de ellos 5(7,5%) indicaron estar satisfechos, mientras que 5(7,5%) indicaron estar insatisfechos con el servicio que reciben.

Tabla 21

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según el Servicio en el que se atendió en el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Servicio en el que se atendió	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Consulta externa	21	31,3%	22	32,8%	43	64,2%
Emergencia	5	7,5%	7	10,4%	12	17,9%
Programas	5	7,5%	7	10,4%	12	17,9%
Total	31	46,3%	36	53,7%	67	100,0%

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados con respecto al servicio en el que se atendió:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados fueron aquellos que llegaron a un consulta externa, 21(31,3%) indico estar satisfecho y 22(32,8%) indico estar insatisfecho con el servicio que reciben.
- En tanto que entre los que ingresaron por emergencia, es como sigue: 5(7,5%) están satisfechos y 7(10,4%) están insatisfechos. Además los que fueron por programas indicaron 5(7,5%) están satisfechos y 7(10,4%) están insatisfechos

Tabla 22

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Sobre los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, están	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Buenas condiciones	6	9,0%	8	11,9%	14	20,9%
Regular condiciones	20	29,9%	20	29,9%	40	59,7%
Malas condiciones	5	7,5%	8	11,9%	13	19,4%
Total	31	46,3%	36	53,7%	67	100,0%

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados según los equipos con que cuenta el puesto de salud como sigue:

- La mayor cantidad de usuarios opinaron que el equipo está en regular condiciones de ellos 20(29,9%) están satisfechos, mientras que 20(29,9%) indicaron estar insatisfecho con el servicio que reciben.
- La menor cantidad de usuarios opinaron que el equipo está en malas condiciones de ellos 5(7,5%) están satisfechos, mientras que 8(11,9%) indicaron estar insatisfecho con el servicio que reciben

Tabla 23

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según las Instalaciones físicas del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Sobre las Instalaciones físicas de los servicios de salud, son:	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Buena	1	1,5%	8	11,9 %	9	13,4%
Regular	24	35,8 %	17	25,4 %	41	61,2%
Malas	6	9,0%		16,4 %	17	25,4%
Total	31	46,3 %	11 36	53,7 %	67	100,0%

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados según las instalaciones físicas de los servicios de salud son:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados indico que es regular, de ellos 24(35,6%) indicó estar satisfecho, 17(25,4%) indico estar insatisfecho con el servicio que reciben.
- La menor cantidad son aquellos que consideran que es buena, 1(1,5%) indicaron estar satisfechos, mientras que 8(11,9%) indicaron estar insatisfechos.

Tabla 24

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Tangible con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción Dimensión Tangible	Frecue ncia	Porcenta je	Porcenta je válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	38	56,7	56,7	56,7
Satisfecho	29	43,3	43,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud con respecto a la Dimensión Tangible y se observa que 27(40,3%) de los usuarios se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, siendo este

el porcentaje más alto, además 17(25,4%) de los usuarios se encuentran insatisfechos con este servicio y 23(34,3%) de los usuarios están satisfechos con este servicio.

Tabla 25

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Confiabilidad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción – Dimensión Confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Insatisfecho</i>	40	59,7	59,7	59,7
<i>Satisfecho</i>	27	40,3	40,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc con respecto a la Dimensión Confiabilidad y se observa que 12(17,9%) de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio, siendo este el porcentaje más bajo. Además 30(44,8%) de los usuarios esta ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, siendo este el porcentaje más alto, además 25(37,3%) de los usuarios están satisfechos con este servicio.

Tabla 26

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Capacidad de Respuesta con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción – Dimensión Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Insatisfecho</i>	35	52,2	52,2	52,2
<i>Satisfecho</i>	32	47,8	47,8	100,0
Total	67	100,0	100,0	

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Tranca de Pujupe, Hualgayoc con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta y se observa que 13(19,4%) de los usuarios se encuentran insatisfechos

con el servicio, siendo este el porcentaje más bajo. Además 30(44,8%) de los usuarios esta ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, siendo este el porcentaje más alto, además 24(35,8%) de los usuarios están satisfechos con este servicio.

Tabla 27

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Garantía o Seguridad con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción – Dimensión Garantía o Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Insatisfecho</i>	33	49,3	49,3	49,3
<i>Satisfecho</i>	34	50,7	50,7	100,0
Total	67	100,0	100,0	

La tabla anterior muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto Tranca de Pujupe, Hualgayoc con respecto a la Dimensión Garantía o Seguridad se observa que 10(14,9%) de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio, siendo este el porcentaje más bajo. Además 33(49,3%) de los usuarios esta ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, siendo este el porcentaje más alto, además 24(35,8%) de los usuarios están satisfechos con este servicio

Tabla 28

Distribución del nivel de Satisfacción de los usuarios según la Dimensión Empatía con respecto a los Servicios de Salud, brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc

Nivel de Satisfacción – Dimensión Confiabilidad	Frecue ncia	Porcenta je	Porcenta je válido	Porcentaje acumulado
<i>Insatisfecho</i>	48	71,6	71,6	71,6
<i>Satisfecho</i>	19	28,4	28,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 28 muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc con respecto a la Dimensión Confiabilidad se observa que 13(19,4%) de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio, siendo este el porcentaje más bajo. Además 31(46,3%) de los usuarios esta ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, siendo este el porcentaje más alto, además 23(34,3%) de los usuarios están satisfechos con este servicio.

Tabla 29

Distribución de Estadísticos Descriptivos con respecto a los usuarios del Puesto de Tranca de Pujupe, Hualgayoc

	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Edad de encuestado	67	2,01	,728	1	3
Sexo encuestado	67	1,19	,398	1	2
Grado instrucción de encuestado	67	2,60	,698	1	4
Nivel de Estudios Alcanzado	67	2,54	,703	1	4
Ocupación del encuestado	67	1,64	,829	1	3
Zona de Residencia	67	2,34	,770	1	3
Distancia en minutos al establecimiento de salud	67	1,93	,611	1	3
Servicio en el que se atendió	67	1,54	,785	1	3
¿Cuál es el material predominante en las paredes externas de la vivienda?	67	1,70	,578	1	3
¿La vivienda tiene servicio higiénico (wáter, excusado o letrina), conectado a	67	2,39	,758	1	3
Sin contar baño, cocina, pasadizos ni garaje, ¿cuántas habitaciones, en total tiene la vivienda?	67	,69	,608	0	2
En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes servicios?	67	1,66	,592	1	3
En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes artefactos?	67	1,81	,802	1	3

Sobre los equipos con los que cuenta el establecimiento de salud, están	67	1,99	,639	1	3
Sobre las Instalaciones físicas de los servicios de salud, son:	67	2,12	,616	1	3
SATISFACCION	67	3,67	,473	3	4

En el cuadro anterior se puede observar los estadísticos de cada una de las preguntas formuladas en el instrumentos, considerando que el Nivel de Satisfacción con respecto a los servicios de Salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc en promedio es de 3,67 que representa un nivel ni insatisfecho, ni satisfecho con una desviación típica de 0,473.

4.2 Contratación de la Hipótesis

Luego se plantea la hipótesis: Los factores sociodemográficos e institucionales influirán en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc. Probaremos que el modelo presentado se ajusta a las observaciones, para esto aplicaremos la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05; usaremos para esto el estadístico:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum \sum (O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con k -1 grados de libertad. Como sigue:

En el caso de satisfacción se considera 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,05 entonces se tiene

que el

	Edad	Sexo	Grado instrucción	Ocupación	Distancia en minutos al establecimiento de salud	Servicio en el que se atendió	¿Cuál es el material predominante en las	¿La vivienda tiene servicio higiénico	¿Cuántas habitaciones, en total tiene la	En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes	En su hogar, ¿tiene alguno de los siguientes	Sobre los equipos con los que cuenta el	Sobre las instalaciones físicas de los servicios de salud con:	SATISFACCION
Chi-cuadrado	6,299 ^a	25,090 ^b	40,403 ^c	18,746 ^a	26,537 ^a	28,687 ^a	27,612 ^a	15,881 ^a	22,418 ^a	24,388 ^a	3,791 ^a	20,985 ^a	24,836 ^a	7,896 ^b
gl	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Sig. asintót.	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,150	,000	,000	,005

valor $\chi^2_{0,95} = 7,896 < 25,410$, además cada uno de los factores muestran una significancia menor a 0,05, por lo que concluimos que los factores sociodemográficos e institucionales influirán en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc.

V. DISCUSIÓN

Objetivo 1

En relación a los factores sociodemográficos e institucionales que influyen en la satisfacción del usuario de los servicios de salud brindados por el Puesto de Salud Tranca de Pujupe, tenemos que los factores más influyentes según esta investigación son la distancia en minutos, equipamiento e infraestructura pues han obtenidos las puntuaciones más altas en este estudio, estos datos son corroborados por **(Mendoza; 2006)** Quien afirma que la satisfacción está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención transmita confianza; para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario.

Objetivo 2

En relación a los niveles de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Tranca de Pujupe de Hualgayoc el 49,3% de los usuarios esta ni insatisfechos ni satisfechos con este servicio, esto fue corroborado con **(Brunner, 1996)** quien afirma que la satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

Pozos y Jazos (2016) ejecutaron una investigación denominada “Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización.” El trabajo tuvo como propósito el análisis del grado de satisfacción entre el servicio que se otorga por personal de enfermería relacionado con la información sociodemográfica considerando sexo y edad. La investigación fue prospectivo transversal. La muestra correspondió a 116 personas. La estadística

evidencia insatisfacción en los participantes. Los resultados evidencian que el 93,9% se encuentran parcial-totalmente satisfecho. La insatisfacción se asocia a la rotación de los equipos (12,1%) limpieza y seguridad (9,5%) tiempo y esterilización (8,6%). La satisfacción se vincula con la dimensión laboral. En las conclusiones plantean que los equipos de enfermería se encuentran satisfechos con las atenciones de se les brinda; sin embargo la atención a los ciudadanos tiene que ser holística pues se constituye en base para que se implemente estrategias de mejora.

Jinez - Jinez, et al. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». El propósito principal fue la evaluación de la satisfacción de la calidad de atención del usuario externo. La investigación cuali-cuantitativa, transversal. La muestra correspondió a 351 participantes y 15 médicos. La evaluación reflejó un grado alto en confiabilidad. La satisfacción por el servicio prestado por parte de los usuarios corresponde a una percepción que depende de la edad, sexo, procedencia, nivel de formación, entre otros. Los resultados mostraron una vinculación perfecta positiva.

De otro lado, tenemos Vallejos - Saldarriaga & Ortega (2018) Los resultados muestran un nivel de depresión de 48,9%. Un hallazgo fue que a mayor edad y menor grado de instrucción la tendencia se torna mayor. Otro hallazgo fue que los varones tienen mayor tendencia a mostrar depresión; así como aumenta la depresión por el mayor tiempo de diálisis donde tiene una influencia directa significativa los factores sociodemográficos. Asimismo, Tapia (2018) desarrolló un trabajo investigativo denominado "Factores Sociodemográficos y la Asistencia al CRED de Niños Menores de 36 Meses en el C. S. "Jesús Poderoso", San Juan de Miraflores, 2018". El propósito general fue reconocer la relación entre las dos variables. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo de alcance correlacional. El diseño fue no experimental correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 157 participantes a quienes se les administró los dos instrumentos validados a nivel de contenido por expertos y con confianza para su aplicación con Alfa de Cron Bach. Los hallazgos demostraron una vinculación entre las dos variables de baja positiva.

Del mismo modo, Vargas (2017) ejecutó una investigación denominada “Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción En Gestantes Del Cmi Santa Anita.” El propósito general fue reconocer la vinculación entre las dos variables de estudio. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental. La muestra correspondió a 97 participantes gestantes a quienes se les aplicó los instrumentos validados y con confiabilidad de alfa de Cron Bach. Los resultados mostraron una vinculación positiva moderada entre las variables. En las conclusiones acota que los factores sociodemográficos tienen una incidencia directa en la satisfacción de los usuarios.

Objetivo 3 y 4

En relación a los factores sociodemográficos e institucionales y la satisfacción del paciente encontramos que el 53,7% del total mostraron un nivel de insatisfacción por los servicios brindados por el puesto de salud y el 46,3% del total indico estar satisfechos con el servicio prestado en el puesto de salud, esto fue corroborado con **(Flores; 1999)** quien expresa que el hecho de que los proveedores de estos servicios y algunos investigadores acepten que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales y un factor asociado a la utilización y a la conducta del paciente, justifica que ésta se haya incorporado como una medida de la mejora de la calidad. Asimismo Cerrón & Aguilar (2017) ejecutaron una investigación denominada “Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018.” La investigación buscó reconocer la vinculación entre las dos variables. La investigación correspondió al enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 120 participantes. Los resultados evidenciaron una percepción negativa desfavorable en las consultas externas 23,1% mientras que el 76,9% expresó que la atención era favorable y existía satisfacción del usuario. Existe una relación positiva significativa entre las dos variables con un índice de 0,87.

Por ello Lu, et al (2017) plantean que debe priorizar el entrenamiento y desarrollo de capacidades del ser humano para alcanzar la calidez y calidad en las atenciones para

alcanzar altos grados de satisfacción de los usuarios. Entre los factores que influyen en la satisfacción del paciente se cuenta a los rasgos de edad, demografía raza, estado de salud (Cacchura-Sánchez, 2018). La institución y sus rasgos como el tamaño del hospital que tiene efectos significativos en las puntuaciones de satisfacción (Sun & Rau, 2017).

Por otro lado la satisfacción del usuario radica en la prestación del servicio de buena calidad porque influye de modo determinante en el comportamiento. Esta satisfacción influye en el usuario en la atención, el lugar de atención, disposición de pago por el producto o servicio seguir instrucciones de la prestación de servicios y continuar fidedignamente la prestación del servicio recomendando a otros del servicio (Chen, Zhou & Zhang, 2017). Esta satisfacción tiene su base en la calidad y expectativas cuando exceden o cubren las expectativas. Cuando la expectativa del usuario es baja y tiene acceso limitado generalmente los servicios que recibe son relativamente deficientes.

VI. CONCLUSIONES

1. En el Puesto de salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc; un elevado porcentaje de pacientes (56.7%) se encuentran insatisfechos con los servicios ofrecidos; mientras que un (43.3%) de ellos manifiestan sienten grado de satisfacción en relación al servicio ofrecido.
2. En el Puesto de salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc en el caso de los 'paciente en el sexo femenino un importante grupo de ellas (40.3%) se siente satisfecha con el servicio; sin embargo más del 40% de mujeres usuarias tienen un importante nivel de insatisfacción. En el caso de los varones usuarios sólo un 6% de ellos se siente satisfecho con el servicio y un 13.4% se encuentra fuertemente insatisfecho.
3. En el Puesto de salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc el grupo etario comprendido entre 14 y 35 años un 7.5% se siente satisfecho con el servicio; mientras que un 17.9% refiere insatisfacción; el grupo de 36 a 54 años refiere que un 25.4% se siente satisfecho; mientras que un (22.4%) manifiesta su insatisfacción con el servicio, al analizar el grupo etario de mayores de 55 años, un 13.4% de ellos manifiesta una fuerte insatisfacción por su prestación recibida.
4. En el Puesto de salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc en función al grado de instrucción de los usuarios encontramos que el 4.5% de ellos son iletrados y tienen un importante nivel de insatisfacción, a diferencia de los usuarios de nivel primario cuya insatisfacción llega al (17.9%); es importante destacar que los usuarios que tienen instrucción secundaria son los que tienen mayor porcentaje de insatisfacción (28.4%)
5. En el puesto de salud Tranca de Pujupe, Hualgayoc el principal factor institucional lo representan los servicios ofertados; es por ello, que consulta externa mantiene un (32.8%) de insatisfacción, el servicio de emergencia y los programas sanitarios mantienen un 10.4% de insatisfacción respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere implementar un programa de capacitación a los trabajadores del Puesto de Salud para que brinden un mejor servicio de los usuarios.
2. Se propone establecer horarios de atención diversificada según los días que puedan asistir los pobladores priorizando los días domingos que pueden dedicar más tiempo a su salud.
3. Se recomienda planificar campañas de la salud que puedan mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que reciben del centro de salud.

REFERENCIAS

- Águila, O. (2016) Satisfacción de los usuarios en relación con la atención de enfermería en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital Carlos Andrade Marín Quito 2016. (Tesis de Maestría) Universidad Regional Autónoma de los Andes: Universidad Ecuador.
- Akosah-Twumasi, P., Emeto, T. I., Lindsay, D., Tsey, K., & Malau-Aduli, B. S. (2018). A Systematic Review of Factors That Influence Youths Career Choices—the Role of Culture. *Frontiers in Education*, 3(58). doi: 10.3389/feduc.2018.00058
- Añacata N.; y Flores, M. (2017). Factores Asociados al Nivel de Satisfacción de la Atención a Gestantes En Centro Obstétrico del Centro de Salud Maritza Campos Díaz, Octubre – Diciembre 2015,. Universidad Católica de Santa María Arequipa 2015
- Acaverich A., Pilotto LM., Balbinot Hilgert J., Keller Celeste R. (2018). Satisfacción de usuarios de servicios dentales públicos y privados para diferentes grupos de edad en Brasil. [Tesis de Postgrado]. Brasil: Universidad Federal de Rio Grande do Sul; 2018.
- Bordin D. (2017). Satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucal en las diferentes dimensiones de la atención médica. [Tesis de Postgrado]. Brasil: Universidad Estatal de Ponta Grossa; 2017
- Cacchura Sánchez IU. (2018). Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018
- Cerrón, E. & Aguilar, D. (2017). Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018. (Tesis de maestría, UCV). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35023/cerron_fs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enrique V. (2016). Satisfacción de la calidad de las pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar del Hospital María Auxiliadora, octubre – diciembre, 2016. (tesis de maestría, Universidad Privada Nibert Wiener)
- Fryar CD, Carroll MD, Ogden CL. (2018). Prevalence of Overweight, Obesity, and Severe Obesity Among Adults Aged 20 and Over: United States, 1960-1962 Through 2015-2016. National Center for Health Statistics; 2018.

- Fisher, KA, Griffith, LE, Gruneir, A. et al. (2021). Effect of sociodemographic and health factors in the association between multimorbidity and use of acute care services: population survey linked to administrative health data. *BMC Health Serv Res.* 21, 62 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-06032-5>. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-06032-5#citeas>
- Charlesworth, T. E. S., & Banaji, M. R. (2019). Gender in Science, Technology, Engineering, and Mathematics: Issues, Causes, Solutions. *The Journal of Neuroscience : The Official Journal of the Society for Neuroscience*, 0475–18. doi: 10.1523/JNEUROSCI.0475-18.2019
- Chen N, Zhou X, Zhang Y. (2017) Comparisons between Chinese and Mongolian patient satisfaction. *Psicologia* . 2017; 08 (13): 2126–2137. doi: 10.4236 / psych.2017.813135. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=80482>
- Izquierdo, N. y Buitrago, D. (2020). Is There Inequality in Career Choice in Colombia? An Analysis of Some Sociodemographic factors. *HSE – Social and Education History* Vol. 9 No.2 June 2020 pp. 128-153
- Gaona-Pineda EB, Martínez-Tapia B, Arango-Angarita A, Valenzuela-Bravo D, Gómez-Acosta LM, Shamah-Levy T, Rodríguez-Ramírez S. (2018). Food groups consumption and sociodemographic characteristics in Mexican population. *Salud Publica Mex* 2018;60:272-282. <https://doi.org/10.21149/8803>
- Hernandez, M. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018. (Tesis de maestría, UCV). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29816/hernandez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jalali-Farahani, S., Amiri, P., Bakht, S. Shaveghian, Z. Cheraghi, L. & Azizi, F. (2017). Sociodemographic determinants of health-related quality of life in the Tehran Lipid and Glucose Study (TLGS). Publicado en línea el 23 de octubre de 2017. doi: 10.5812 / ijem.14548. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5750782/>
- Jinez - Jinez, H. E. Rojas, N. A., Valdés, Y. C. & Marcel, E.A. (2016). Evaluation of the level of satisfaction of the external users of the «Dayana» Clinical Laboratory. *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab* 2016; 63 (1): 50-55

- Fang, J., Liu, L. & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction? A study based on the gamma coefficient. Publicado en línea el 10 de abril de 2019 doi: 10.2147 / PPA.S197015. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6489650/>
- García, K. Sánchez M. (2016). Características sociodemográficas de las gestantes adolescentes atendidas en el Centro de Salud Carmen de la Legua. [artículo de internet] Universidad Privada Arzobispo Loayza. Callao. Perú, 2016. <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/38/006%20-%202016%20GARCIA%20AMADO%20Y%20SANCHEZ%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonçalves – Bicalho, P., Géa, T., Dias, A., Gazznelli, A. & Velásquez, G. (2018). Association between sociodemographic and health factors and the practice of walking in a rural area. *Ciênc. saúde coletiva* vol.23 no.4 Rio de Janeiro abr.2018. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232018000401323&script=sci_arttext&tlng=en
- Grajales-Toro S, Correa-Silva JP, Cano-Uribe S, Lopera-García D, Pérez-Orozco DJ, Alvarez-Hernández K. (2020). Asociación entre calidad de vida relacionada con salud y factores sociodemográficos y antropométricos en una institución de salud de Medellín, Colombia. *Rev. salud. bosque.* 2020;10(1): Págs. 1-10. DOI: <https://doi.org/10.18270/rsb.v10i1.2785>
- Liu, L. & Fang, J. (2019). Study on possible factors of patient satisfaction: based on an exploratory factor analysis. *Patient prefers adherence.* 2019; 13: 1983-1994. Publicado el 27 de noviembre de 2019. doi: 10.2147 / PPA.S228073
- Mitrovich, I. & Vasiljevn, D. (2018). El efecto de los factores sociodemográficos en la satisfacción del paciente con el sistema de salud. *Revista Serbia de Investigación Experimental y Clínica* 20 (3). https://www.researchgate.net/publication/326646947_The_Effect_of_Sociodemographic_Factors_on_the_Patient_Satisfaction_with_Health_Care_System
- López, (2020). Factores de acceso a los servicios de salud bucal en pobladores del C.P. Tablazos-Chongoyape-Lambayeque, 2020. (Tesis de maestría, UCV). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48425/L%c3%b3pez_CRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lu Y., Hu X.-M., Huang X.-L., Zhuang X.-D., Guo P., Feng L.-F., Hu W., Chen L., Zou H., Hao Y.-T. (2017) La relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral, el conflicto entre el trabajo y la familia y la intención de rotación entre médicos en Guangdong, China: un estudio transversal. *BMJ Open.* 2017; 7 : e014894.

doi: 10.1136 / bmjopen-2016-014894.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5566636/>

- MhaKa, M. (2018). Sociodemographic factors and health-related characteristics that influence the quality of life of caregiver grandparents in Zimbabwe. Artículo de investigación Buscar en PubMed <https://doi.org/10.1177/2333721418756995>.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2333721418756995>
- Mahlich, J., Matsuoka, K., Nakamura, Y. et al. (2017). Relationship between sociodemographic factors, health status, type of treatment and work outcome in patients with inflammatory bowel disease in Japan. *BMC Public Health* 17, 623 (2017). <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4516-0>.
<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-017-4516-0>
- Meng R, Li J, Zhang Y, et al. (2018). Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction with Health Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Salud Pública* . 2018; 15 : 4. doi: 10.3390 / ijerph15061188.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5923811/>
- Mammadov A, Gasanov R. Research on the relationship between patient satisfaction and medical services in state health organizations. *Soy J Ind Bus Manage* . 2017; 07 (11): 1255-1266. doi: 10.4236 / ajibm.2017.711089.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=80752>
- Miguel, D. (2016). Factores socio demográficos e institucionales asociados en el cumplimiento del esquema de control de crecimiento y desarrollo de niños y niñas de 1 a 3 años en el Centro de Salud Supte San Jorge - Tingo Maria 2016. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.). Recuperado de:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/509/MIGUEL%20EUS EBIO%2c%20DORIS%20LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ng JHY, Luk BHK. (2019). Patient satisfaction: analysis of concepts in the health context. *Consejos de educación del paciente* . 2019; 102 (4): 790–796. doi: 10.1016 / j.pec.2018.11.013. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30477906/>
- Pérez J.; Gascón.; Salmerón D.; Parra P.; Monteagudo O.(2016) .Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista de calidad asistencial*, ISSN 1134-282X, Vol. 31, Nº. 5, 2016, págs. 300-308 Pio C. y Borneo C. (2016).

Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco 2015. Universidad de Huánuco.

Paredes S, & Estacio M. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016. [artículo de internet, UPN. Facultad de Negocios. Cajamarca).

Pozos, M. y Jazos, M. (2016). Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. REVISTA CONAMED // VOL. 21 Suplemento 3, 2016 // PUBLICADO PRIMERO EN LÍNEA / / ISSN 2007-932X
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=546515df-1887-4938-b9ff-49af8a0158a5%40pdc-v-sessmgr02>

Rodríguez Gamero, H. Z. (2016). Calidad de Atención en salud de usuarios internos y externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa 2015. UCSM

Ruiz Cárdenas JL. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2017

Soria-Romero Z, Montoya-Arce BJ, Universidad Autónoma del Estado México. Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México. Pap. Poblac. 2017;23(93):59-93. DOI: 10.22185/24487147.2017.93.022

Salazar, A. (2016). Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la Empresa Social del Estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia, 2016. edsair.od.....3056..6d464d5a901de93216ed7aa7532a83e4
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=546515df-1887-4938-b9ff-49af8a0158a5%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056..6d464d5a901de93216ed7aa7532a83e4&db=edsair>

Sánchez Anicama WE. (2016). Condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del Hospital Regional de Ica. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016.

- Serinolli MI, Novaretti MC. A cross-sectional study of sociodemographic factors and their influence on quality of life in medical students at Sao Paulo, Brazil. PLoS ONE. 2017 [citado 30 Sep 2017];12(7):e0180009. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0180009>
- Shipra Singh, Na'Tasha Evans, Monica Williams, Nilgun Sezginis y Nana Ama Kwarteng Baryeh (2018) Influences of Sociodemographic Factors and Health Utilization Factors on Patient-Centered Provider Communication, Health Communication, 33: 7, 917-923, DOI : 10.1080 / 10410236.2017.1322481
- Sun N., Rau P.-LP (2017). Barriers to Improving Doctor-Patient Communication in a Primary Care Setting: Perspectives from Chinese Physicians. *Psicología de la salud. Behav. Medicina.* 2017; 5 : 166-176. doi: 10.1080 / 21642850.2017.1286498.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21642850.2017.1286498>
- Tapia, E. (2018). Factores Sociodemográficos y la Asistencia al CRED de Niños Menores de 36 Meses en el C. S. "Jesús Poderoso", San Juan de Miraflores, 2018. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23994/Tapia%20_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuesta Arévalo ZH. (2017). Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2017
- Uceda I. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral del usuario Interno en el centro de salud Atusparias- Chiclayo, 2017. (Tesis de maestría, UCV). rai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Campus/BibliotecasVirtuales/EBSCOBuscador.aspx
- Vallejos Saldarriaga, J.F., & Ortega Reyna, E.Z. (2018). Niveles de depresión y factores sociodemográficos en pacientes con insuficiencia renal crónica en tratamiento de hemodiálisis en Perú. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 205-214. doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1683>.
- Vargas, E. (2017). Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción En Gestantes Del Cmi Santa Anita. (tesis de maestría, UCV). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega Loaiza, C., & Moncca Zeballos, M. F. (2016). Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarios

que acuden por consultorio externo de obstetricia en el hospital I Edmundo Escomel ESSALUD Arequipa, Agosto 2016. Universidad Católica de Santa María.

Villanueva Ponce A. (2016). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2016.

Zamora – Chávez S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. [artículo de internet] Horizonte Medico vol.16 N°1 Lima ene./mar. 2016. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>

Zhao Y.-X., Liu X.-H., Shao Z.-J., Hu R.-W., Hao Y.-T. (2016). Design of a job satisfaction scale for medical personnel. Modificación. Prev. Medicina. 2016; 43 : 3190–3199. https://scholar.google.com/scholar_lookup?journal=Mod.+Prev.+Med.&title=Design+of+job+satisfaction+scale+for+medical+staff&author=Y.-X.+Zhao&author=X.-H.+Liu&author=Z.-J.+Shao&author=R.-W.+Hu&author=Y.-T.+Hao&volume=43&publication_year=2016&pages=3190-3199&

ANEXOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Factores sociodemográficos e institucionales	Factores familiares	Participación familiar Cumplimiento de vacunación y asistencia al CS Servicio al usuario oportuno	Cuestionario
	Factores económicos	Actividades de recurso de ingreso Necesidades y limitaciones Selección de gastos priorizados	
	Factores educativos	Control de formación en los niveles de instrucción Información completa del desarrollo académico conductual de la persona.	
	Factores geográficos	Espacio y tiempo de acceso al CS Recursos disponibles.	
	Confiabilidad	Confianza en el personal que labora	Cuestionario
		Confianza en el establecimiento y ambientes	
		Confianza en los materiales y medicamentos.	
	Validez	Satisfacción en la atención recibida	
		Satisfacción en el tratamiento	
	Lealtad	Asistencia puntual al centro de salud.	
		Participación en actividades del establecimiento	
Confianza en la atención recibida			

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD

Objetivo: Recoger información sobre la satisfacción del usuario que asiste al centro de salud

Instrucciones: A partir de las proposiciones que se muestran en las dimensiones marca en los números de acuerdo a tu parecer.

Dimensiones	Nº	Ítems	ESCALA			
			0	1	2	3
Confiabilidad	1	- Considera que el personal que labora en el centro de salud cumple con sus horarios de trabajo				
	2	- El personal que le atendió le brindó seguridad en su tratamiento al momento que le atendió.				
	3	- La persona que le atendió fue claro en su diagnóstico.				
	4	- El consultorio es adecuado para una atención a un paciente inspirando confianza.				
	5	- La atención que le brindan muestra acogida y carisma para continuar un tratamiento.				
	6	- Quien le atendió se toma un tiempo para indicarle con claridad sobre el procedimiento del tratamiento.				
	7	- Muestra un cuidado especial cuando revisa al paciente.				
Validez	8	- La persona que lo atendió desarrolla una atención esmerada.				
	9	- El establecimiento cuenta con materiales que faciliten un buen tratamiento.				
	10	- Esperó mucho tiempo en sala para recibir su atención.				
	11	- Se siente satisfecho con las atenciones recibidas.				
	12	- Generalmente el personal explica en qué consiste el tratamiento.				
	13	- La atención que recibió fue de calidad.				
	14	- La persona que le atendió muestra eficiencia en su trabajo.				
	15	- Asiste puntual a sus citas médicas				

Lealtad	16	- Participa en las actividades que el establecimiento de salud programa.				
	17	- El trato que usted brinda al personal del establecimiento se basa en el respeto.				
	18	- Tiene en cuenta los límites que tiene la atención médica.				
	19	- Confía en el centro de salud para llevar a cabo un tratamiento médico.				
	20	- Se siente satisfecho por las atenciones recibidas por el personal del centro de salud.				
SUB TOTAL						
PUNTAJE TOTAL						

FICHA TÉCNICA

Escala de valores de las dimensiones	
Índices	Valores
BAJO	0-30
MEDIO	31-45
ALTO	46-60

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO E INSTITUCIONAL

Objetivo: Recoger información sobre factores sociodemográficos e institucionales

Instrucciones: A partir de las proposiciones que se muestran en las dimensiones marca en los números de acuerdo a tu parecer.

Dimensiones	Nº	Ítems	ESCALA			
			0	1	2	3
Factores familiares	1	- La familia lo apoya en el desarrollo de una buena salud.				
	2	- La edad que muestra su familia facilita el desarrollo de una buena salud.				
	3	- Los niños son atendidos oportunamente en sus tratamientos y vacunas				
	4	- Asiste puntualmente a las vacunas y controles con su niño.				
	5	- Presta atención a las necesidades de salud de sus hijos.				
Factores económicos	6	- Desarrolla actividades laborales remuneradas				
	7	- El ingreso económico le permite vivir cómodamente.				
	8	- El ingreso que percibe le permite cubrir la canasta familiar				
	9	- Tiene limitaciones económicas para asistir a un centro de salud.				
	10	- Los medicamentos para un tratamiento son accesibles a su economía.				
Factores educativos	11	- Su grado de instrucción le permite su asistencia al centro de salud				
	12	- La vacunación de sus hijos es prioridad para gozar de buen estado de salud.				
	13	- El control de los menores y las vacunas son importantes				
	14	- La orientación psicológica y charlas son importantes para mi.				
	15	- Asiste a charlas de orientación sobre salud propiciado por centro de salud				
Factores geográficos	21	- El centro de salud hace campañas oportunas				
	22	- La distancia le permite ser atendido oportunamente.				
	23	- Ha mostrado dificultades para su asistencia al centro de salud.				

	24	- La distancia no le permite realizar un control adecuado de sus niños.				
	25	- Muestra dificultades de transporte para asistir al centro de salud.				
SUB TOTAL						
PUNTAJE TOTAL						

FICHA TÉCNICA

ESCALA DE VALORES DE LAS DIMENSIONES	
ÍNDICES	VALORES
BAJO	0-40
MEDIO	41-55
ALTO	56-75