



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modelo integral de calidad de atención para mejorar la
satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud,
Ayacucho 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rodriguez Quispe, Vilma (ORCID: 0000-0002-2476-5839)

ASESOR:

Mg. Rejas de la Peña, Aldo Fernando (ORCID: 0000-0002-8594-8620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, Gracias a su infinita bendición y permitirme llegar a alcanzar otra meta. A mis padres, mi esposo, mis hijos a toda mi familia, por sus sabios consejos y por haber estado a mi lado en los momentos más difíciles e importantes de mi vida y son mi motivación para seguir logrando metas, en mi trayectoria profesional.

Vilma.

Agradecimiento

A todos mis profesores, por haber compartido sus conocimientos, quienes supieron guiarme durante el desarrollo de la tesis como asesor al Magister Aldo Rojas por brindar sus conocimientos, quien ha permitido afinar el trabajo para poder concluir con éxito.

Mi agradecimiento también a todos los que participaron en la entrevista por su valioso apoyo sin ellos no lo hubiera logrado.

A todas las personas de una u otra manera me apoyaron para hacer realidad el objetivo trazado y poder culminar la maestría en un año tan complicado como ha sido el 2021

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	13
3.7. Rigor Científico	14
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	37

Resumen

La presente investigación Analiza como el modelo integral de calidad de atención mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021. El tipo de investigación es básica, de enfoque cualitativa, el diseño es fenomenológico, teniendo como sujeto de estudio a siete especialistas, en calidad de atención en el sector salud quienes brindaron un aporte importante para el desarrollo de la investigación, mediante entrevistas, utilizando el instrumento de la guía de entrevistas, concluyendo que es importante y necesario contar con un modelo integral de calidad de atención, en cada puesto de salud acorde a la realidad de cada establecimiento, la implementación de este modelo es una estrategia que permitirá brindar una atención con calidad, de manera eficaz, eficiente, con empatía, más humanizado, con calidez desde el acceso hasta la culminación de su atención, orientando a los colaboradores a una gestión de mejora continua que permita hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y mejorando la segunda vez, verificando el cierre de brechas para finalmente continuar con el seguimiento mediante la atención centrada en el usuario.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción de usuarios, Modelo integral, Servicios de salud, integración social

Abstract

This research analyzes how the comprehensive model of quality of care improves the satisfaction of users attended in a Health Post, Ayacucho 2021. The type of research is basic, with a qualitative approach, the design is phenomenological, having as subject of study seven specialists in quality of care in the health sector who provided an important contribution to the development of the research, through interviews, using the instrument of the interview guide, concluding that it is important and necessary to have a comprehensive model of quality of care , in each health post according to the reality of each establishment, the implementation of this model is a strategy that will provide quality care, effectively, efficiently, with empathy, more humanized, with warmth from access to completion of their attention, guiding collaborators to a continuous improvement management that allows them to do the right thing in the right way the first time, and improving the second time, verifying the closing of gaps to finally continue with the follow-up through user-centered attention.

Keywords: quality of care, user satisfaction, Comprehensive model, Health services, social integration.

I. Introducción

La salud es un pilar fundamental, es una de las preocupaciones primordiales de la sociedad, por ello debemos tener una mirada holística de forma integral, donde se debería ir más allá de asistir o tratar solamente las enfermedades o el mal que les aqueja, sino se tiene que tener en cuenta la salud del individuo, familia, comunidad de manera integral.; dar la importancia enorme de la prevención y la educación como instrumento fundamental de esa manera abonanzar la calidad en salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el objetivo primordial con respecto a la salud es mejorar el desempeño en cuestiones de Eficacia, capacidad, eficiencia y calidad de servicios, no obstante, la inequidad en distribución de los bienes, servicios y oportunidades generan a que no se logre con dicho objetivo. Una atención con calidad es elemental, no solamente si no se cumple pueda tener repercusiones en la eficiencia sino porque puede costarles inclusive la vida. La población espera a que los gobiernos establecen varias políticas públicas que priorizan las prestaciones en salud, tomando en cuenta la accesibilidad, la calidez, disponibilidad, la implementación, equipamiento y en especial personal de salud competente, capacitado, empático, preparado para ofrecer una calidad de atención óptima para conseguir satisfacer a la población.

Así también el reporte Lancet Global Health Comisión señala sobre la calidad de los servicios de salud en los países de bajos ingresos en especial en mayor proporción se encuentra en América ... Latina y el Caribe fallecen en un aproximado de 8 millones a más de individuos con enfermedades que fácilmente se puede prevenir y tratar por los establecimientos de salud. Es así que, en España, sostiene sobre calidad del Sistema deben ser ecuanímes, accesibles y eficientes, por medio de la optimización de recursos, lograr resultados positivos y por ende la satisfacción de la población (Forrellat Barrios, 2014). En México, según encuesta nacional para determinar sobre la atención de calidad y satisfacción, se reportó que el 47% expresan satisfacción con la atención, y un 63 % de usuarios, indican que la atención es de mala calidad y de difícil acceso, (Hernández et al., 2019).

Mientras que en Colombia, está tomando mayor importancia a la calidad del servicio en salud, cuya meta es implantar e implementar una verdadera gestión y

estándares de calidad, para que se pueda dar simultáneamente un servicio excelente y efectiva; la situación de la insatisfacción del usuario es generalmente por falta de asistencia inmediata y de calidad en los servicios, de igual manera la competencia del personal de la salud que debe estar en condiciones para atender diferentes patologías, de manera inmediata y eficiente (Ramírez & Gil, 2016). También en el Perú, existe una deficiencia en los servicios sobre la calidad en salud, en especial en la atención primaria y emergencia, (SUSALUD) reportó que, en los establecimientos de salud, el año anterior, en más del 50%, los reclamos por parte de los pacientes atendidos en consultas externa, hubo negligencias en la atención quienes, manifestaron su insatisfacción.

Existen problemas en todos los países sobre la calidad, la diferencia es en cuanto a la intensidad del problema, es más intenso en los países con ingresos bajos y al interior de estos países son las clases más vulnerables, como los que se encuentran en situaciones precarias y pobreza. Sumado a esto la Emergencia por Covid-19 se ha evidenciado los problemas del sistema de salud, los servicios de salud han orientado sus esfuerzos a querer frenar la pandemia la crisis sanitaria que ha causado un desequilibrio en las atenciones de salud (Sánchez, 2020).

La calidad lo perciben los usuarios que requieren un servicio de salud, es decir, que van con la Esperanza de ser atendidos en los establecimientos, anhelan un servicio que les satisfaga sus demandas, donde reciban soluciones, Esperanza, posibilidades y el profesionalismo de cada personal defina el grado de satisfacción de los pacientes. Bajo este enfoque, nace la obligación de que las entidades se responsabilizan por la optimización de la atención a los usuarios, que debería ser ineludible, moral que permita renovar los paradigmas con respecto a la salud pública.

En los Puestos de Salud son entidades prestadoras de servicios de atención primaria, la cual recibe una enorme demanda de usuarios, tiene como horario de atención de 12 horas de lunes a domingo se ha visto con gran preocupación que hay un porcentaje considerable de usuarios insatisfechos, en cuanto al servicio brindado pues últimamente se han aumentado las denuncias y/o quejas de parte de los usuarios y población en general, hallando pacientes y familiares molestos, incómodos e incrédulos por el tipo de atención recibida. Las molestias e incomodidades que expresan tanto los pacientes como también los

familiares son las razones suficientes por la cuales se ha planteado el presente trabajo.

De acuerdo con lo mencionado se gestaron interrogantes; problema general: ¿Cómo el modelo integral de calidad de atención mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021? De igual modo se tiene como problemas específicos: ¿Cómo el modelo de estructuras mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?; ¿Cómo el modelo de, procesos mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?; y ¿Cómo el modelo de resultados mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?

Es importante destacar la justificación en concordancia a lo dicho por Fernández–Bedoya (2020), sobre los criterios más usados en la justificación como son Teórica, Metodológica y social Practica: **Teórica:** nos permite identificar y mejorar de manera verídica, auténtica el buen trato hacia el usuario. De la misma manera facilitará para poder identificar en los servicios el nivel de calidad y la satisfacción de los pacientes, su percepción, el cual permitirá para mejorar la atención. **Metodológica:** propone contextualizar un modelo integral de calidad de atención para ello se utilizó la técnica de la entrevista utilizando el instrumento de la guía de entrevista a especialistas, que puedan brindar su conocimiento para el desarrollo de la propuesta; estudio que tiene un enfoque cualitativo. **Social-Practico;** este modelo servirá de guía con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario, desde el ingreso, permanencia, atención y salida de las personas que acuden a un centro de salud; siendo fortalecidos ante tanta indiferencia por esta pandemia que vivimos.

Así mismo se planteó como objetivo general: Analizar como el modelo integral de calidad de atención mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021, así también se presentan objetivos específicos: Analizar cómo el modelo de estructuras, mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021, Analizar cómo el modelo de procesos mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021. Analizar cómo el modelo de resultados mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021.

II. Marco Teórico

La presente investigación toma como referencias de origen Nacional e internacional; es importante estructurar en antecedentes teóricos, antecedentes internacionales, antecedentes regionales y nacionales, sobre el tema que estamos investigando. Orozco y Díaz (2018).

Una vez realizada las consultas de referencias como antecedentes a nivel nacional, tenemos a Failoc (2020), el propósito, ofrecer un modelo que está basado en claves sobre calidad de atención (siete) para poder mejorar la satisfacción de usuarios de hospital regional Lambayeque. Metodología, es proyectivo, diseño de triangulación concurrente, enfoque mixto. Con respecto a los resultados la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario, se insta a que el Modelo integral sea aplicada para que de esa manera se pueda lograr mejorar en un buen porcentaje la calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios que acuden a este nosocomio.

De igual manera Grados (2020) con la meta de diseñar un modelo de gestión la que ayude mejorar en gran proporción la calidad de atención en el servicio de odontología, 2019. La metodología es aplicada, propositivo, descriptivo y es no experimental. El resultado fue que el nivel de gestión brindó un nivel medio, y como última acción se hizo que el modelo de propuesta sobre la gestión de calidad se presentara y se pudieran aplicar para de esa manera mejorar la atención en los servicios de una forma adecuada, se basa en un conjunto de intervenciones y procedimientos imprescindibles para poder mejorar de la gestión y la calidad de todos los servicios de odontología.

Así mismo Piedra et al., (2018) identificó la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de tópico de medicina) del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima, el método fue descriptivo, observacional, - prospectivo, de corte transversal - correlacional; se usó el cuestionario SERVQUAL, la muestra fue de 124 encuestados. Los resultados fueron que los aspectos (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibles y seguridad) coadyuvaron en el nivel de satisfacción; la que predominó fue la empatía relacionada a la satisfacción de los pacientes.

Para García y Gálvez (2016), El propósito fue Comparar el grado de satisfacción de pacientes asociada a la calidad de la atención que recibieron en los Centros asistenciales de salud MINSA -- EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante, 2016. la metodología del estudio es cuantitativa – no - experimental, de corte transversal, descriptivo, y analítico y. La muestra fue un total de 228 (usuarios externos y acompañantes). Los resultados que se obtuvieron: 71,7%, tuvo un nivel de satisfacción global en EsSalud, el mayor nivel de satisfacción alcanzado con 74.3% fue la dimensión seguridad, con respecto a MINSA que tiene 44,6% una satisfacción global siendo la empatía en un-51,9%. la que más nivel de satisfacción alcanzó.

Y por último Ganoza (2019), tuvo como objetivo determinar la sujeción entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, Hospital Belén de Trujillo. Metodología es descriptivo, es correlacional y es de un corte transversal; la muestra fue de 60 pacientes hospitalizados; se utilizó los cuestionarios; los resultados que se obtuvo fueron de 48 % de los pacientes hospitalizados recibieron una calidad regular de atención de enfermería; Mientras que el 31.67%, recibieron una buena calidad; entre tanto el 46.67% expresaron su gran satisfacción; Mientras que el 40.00% manifiestan una satisfacción media, evidenciándose que hay la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente de manera significativa $p < 0.05$).

Mientras que a *nivel internacionales* tenemos, Carlosama (2021). El propósito del presente es determinar, evaluar la calidad de atención en pacientes en cuidados paliativos del Cantón Ibarra. La metodología es cualitativa, descriptivas, y transversales, se aplicó la entrevista estructurada. Como resultado se tiene que la percepción de los usuarios a la atención realizada por el personal es excelente y de buena calidad y va en relación al buen trato, las visitas domiciliarias, la entrega de medicamentos. Por ello, se elaboró un Plan estandarizado con el manejo de taxonomía NANDA NIC-NOC, de cuidados, paliativos con una aplicación de un método científico con la finalidad de facilitar intervenciones para tratar y prevenir los síntomas como también los efectos colaterales de la enfermedad, y de esa manera satisfacer las necesidades psicológicas, físicas, sociales y la parte espiritual.

Así mismo coronel y Lino (2020) La finalidad del estudio fue comprender la percepción de la calidad de atención que brindan el personal enfermero en Hospital Básico doctor. Rafael Serrano López. La investigación tiene un enfoque cualitativo, tipo fenomenológico hermenéutico. la técnica que se utilizó fue la entrevista. Los resultados son la satisfacción que se obtuvo con respecto a las necesidades, las entrevistadas concuerdan que brindaron las enfermeras una atención de calidad que contribuyó a la confianza. las debilidades que se pudieron evidenciar fue la falencia o la falta de privacidad de los pacientes generó incomodidad e inseguridad, en relación a las fortalezas lo que predominó fue la relación paciente - enfermera que se expresó mediante todo el apoyo emocional, evidenciando que existió un gran compromiso de parte del personal enfermera porque demostró un trato humanizado en cada uno de los cuidados brindados.

De igual manera Sanz et al., (2017), cuyo propósito es Analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis respecto al personal de enfermería. La metodología es cualitativa, de tipo fenomenológico. Los resultados; en cuanto a la accesibilidad tuvieron una buena atención, sin embargo, indican en la unidad de diálisis pierden mucho tiempo, y referente a la fiabilidad, hay confianza en la destreza de las enfermeras para pinchar lo que es la fístula y pero hay desconfianza de las nuevas enfermeras, en cuanto a la comunicación, es base y resaltan la existencia de la buena relación que hay entre ellos y los personales de enfermería. Otro aspecto resaltante es el trato lo perciben o sienten como un punto fuerte, humano y agradable. De manera general califican a las enfermeras como profesionales competentes y califican también los servicios como muy bueno.

También Maggi (2018), la finalidad de estudio fue Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con la atención y respecto a calidad otorgado en los servicios de emergencia pediátrica, Hospital General de Milagro. Cuya metodología es deductiva, un alcance descriptivo fue de tipo transversal analítica. Los resultados, fueron Los resultados, fueron con respecto a la fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía los usuarios presentaron insatisfacción; mientras que consideran medianamente satisfechos con capacidad de respuesta. se concluye que existe de manera significativa la insatisfacción desde la percepción de los pacientes que acudieron a los servicios de emergencia.

Así mismo Espitia y Sáenz (2015) el objetivo determinar la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Metodología es cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo. Cuyos resultados son la percepción percibida por el adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina, fueron buenas. En la calidad de atención los aspectos que influyen en la insatisfacción en consulta, son la demora con respecto a las citas referente con los especialistas y también la demora que hay en la atención, otro aspecto es, existe un trato humanizado con el paciente. La especialidad que tuvo mejores resultados sobre la percepción de la calidad de atención fueron los servicios de medicina especializada, servicio de Ortopedia, y también servicio de Medicina Interna.

Por otro lado, Foronda y Morales (2017) la meta es determinar y caracterizar los tiempos de espera de los pacientes clasificados en triaje tanto en el servicio de urgencias de la Clínica Sagrado Corazón de la ciudad de Medellín, La metodología es de enfoque cualitativo y de tipo descriptivo retrospectivo. Resultados: El tiempo promedio clasificados en triaje es de 11 minutos con 50 segundos, equivale al 49% la demanda no atendida de la población que fue clasificada en triaje, desde la admisión en el establecimiento el tiempo promedio en triaje es de 15 minutos. Conclusión, se evidencia mediante los datos obtenidos, que así se cumplan los tiempos de atención médica para triaje I y II, hay un aumento de la demanda no atendida y también los usuarios que acudieron sienten la insatisfacción.

Finalmente, Castillo (2016) el objetivo es conocer la percepción de cuidado de enfermería otorgado a las pacientes atendidas durante su evento obstétrico en el Hospital General de Tula. Es un estudio cualitativo, transversal. Teniendo como población mujeres atendidas por su embarazo, teniendo como muestra a 8 gestantes. se utilizó la entrevista. Los resultados fueron que según el código deductivo la responsabilidad y mientras los códigos inductivos sentirse atendido con amabilidad, son los códigos que indican la percepción que tienen los pacientes acerca del cuidado que realiza la enfermera que se les fue brindado durante la atención del evento obstétrico, siendo todos estos que aparecen con una frecuencia mayor en los discursos de las pacientes.

La presente investigación está respaldado por autores donde hay sustento por cada variables, desarrollándose fundamentalmente en un Puesto de salud , en

donde se brindan los servicios de salud las doce horas continuas a toda la población que requiera la atención en el establecimiento cuenta con lo necesario, como Admisión, triaje, tópico de emergencia, consultorios y otros servicios, son áreas donde se deben cuidar, atender, vigilar, evaluar, determinar, diagnosticar y brindar un tratamiento a los usuarios que lo necesiten (MINSA, 2015).

Con respecto a la categoría de calidad de atención, la (OMS), define: es generar que los pacientes accedan a un conjunto de servicios necesarios, adecuados y sofisticados para obtener una atención ideal en salud, considerando todos los factores que el paciente pudieran tener, y lograr de esa manera buenos resultados, para evitar cometer actos iatrogénicos y lograr la satisfacción del paciente. Y Deming (2015) considera que es complacencia de los usuarios con respecto a los servicios brindados y según algunos criterios, si tuviera que ofrecer una opinión, manifestará una actitud que va desde la insatisfacción extrema a una gran complacencia de mucha satisfacción.

Según Siaden (2016), Señala que, Donabedian, presenta un enfoque en el cual muestra las subcategorías, como las estructuras, otro es el proceso y por último el resultado, la propuesta que plantea nos expresa que la calidad se refiere a un beneficio significativo para todos los usuarios que mediante el manejo de la tecnología más actualizada y teniendo siempre en cuenta las expectativas y las exigencias de parte de los usuarios. Expresaron que, según Donabedian, su enfoque está constituido por tres subcategorías en donde se ejecuta las evaluaciones sobre la calidad. (Chávez y Molina, 2015),

De lo antes citado se gesta tres subcategorías: estructura; tiene o posee características en que se deben brindar todos los servicios, es donde se ven todo lo referente a los recursos materiales (como infraestructura, equipamiento, instalaciones, y aspectos económicos), otro indicador importante s recursos humanos (en ello tenemos la Cantidad y las calificaciones del personal). asimismo, se cuenta con la estructura institucional. (Torres y Vásquez, 2015).

La subcategoría procesos se refiere en brindar y de la misma manera en recibir servicios, en donde encontramos la acción de los usuarios que es referente a la búsqueda de atención con respecto a la salud, de igual manera también se ve el accionar de los diferentes profesionales al presentar o informar sobre los diferentes diagnósticos y los respectivos tratamientos, y ofrecer las

recomendaciones, (Coronado, et. Al., 2012). Por último, tenemos la subcategoría de resultados está constituido por las consecuencias o respuestas sobre la atención recibida del estado de salud en que se encuentran todos los usuarios y en general de toda la población, y todo lo que se pueda conseguir con dichos pacientes.

Se entiende entonces que la Calidad es una definición amplia de muchas dimensiones que estima de forma individual diferentes aspectos referentes con el cuidado de salud, cuyo concepto es la magnitud en que el cuidado y el estado de la salud proveniente cumplan con las perspectivas del usuario (Ribeiro 2016), por ello el puesto de salud es uno de los elementos más importantes para brindar atención primaria entre los servicios y una comunidad definida a la que se proveen servicios de salud Integrales por esta razón un establecimiento de salud no se precisa por sus características técnicas, sino por capacidad para instaurar relaciones participativas con la población y/o comunidad del cual es responsable. Según la OMS el establecimiento de salud es una categoría óptima de organización siendo primer nivel de atención en cualquier procedimiento racional de atención médico, sea público o privado.

De igual manera para la Variable que viene a ser la Satisfacción de Usuarios, se conoce como el producto de una pauta que revela la diferencia entre las perspectivas del cliente con respecto a la atención y su impresión de la realidad, un término relativo, el trabajo relativo a una extensa gama de respuestas de los usuarios a la destreza del cuidado de la salud. (Mc. Intyre y Silva 2019). Como subcategorías La escala multidimensional SERVPERF que viene a ser una herramienta para poder ejecutar la medición con respecto a la satisfacción; esta se encuentra dividida en cinco subcategorías. (Sánchez y Mayorga, 2017).

la Tangibilidad considerada como la infraestructura, materiales y/o equipos, insumos, personal y equipos de comunicación. La Fiabilidad: definida como esa habilidad, capacidad, para prestar el servicio, conocimiento, destreza y fiable. La capacidad de respuesta, predisposición, voluntad y condiciones del personal de salud para ejecutar y/o ayudar a los usuarios y ofrece un servicio de inmediato. La Seguridad: Son la atención y los Conocimientos expuestos por el personal y sus técnicas, habilidades, destrezas para inculcar credibilidad, dedicación y confianza y la Empatía: es la capacidad perceptiva, buen trato, consideración y la sensibilidad durante la atención.

Con respecto a la oferta y la demanda de los servicios, el concepto de calidad y de satisfacción están vinculados; los servicios de salud buscan brindar, a usuarios, un servicio y atención que satisfaga sus anhelos y colme sus demandas para disminuir el desequilibrio que existe en la actualidad, entre el servicio que espera y lo que recibe. Por ende, si el servicio de salud es ofrecido por el personal su apreciación irá transformándose de forma afirmativa o negativa, referente a las expectativas que tengan a través de circunstancias que busca solucionar con respecto a su salud; esta exigencia obliga a realizar más esfuerzos en las entidades, para tener mejoras continuas de sus servicios es un sinónimo de calidad la cual debe ser evaluadas por el paciente en concordancia a la satisfacción de sus demandas (Huerta, 2015).

III. Metodología

El presente estudio es de enfoque cualitativa, trata de averiguar sobre la realidad del problema, entender los acontecimientos o fenómenos y los examina desde el punto de vista de los participantes en un medio natural y de acuerdo con su contexto (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Es básica, Porque se origina en un aspecto teórico y va a mantenerse en él, cuyo propósito elemental es aumentar los conocimientos de la realidad o científicos, pero se lleva a cabo sin contrastarlos en aspectos prácticos encontrando generalizaciones o principios amplios (CONCYTEC 2018).

Corresponde a un diseño fenomenológico, el propósito del estudio es describir y comprender los fenómenos desde una perspectiva de cada participante, se basa sobre el análisis de aspectos específicos, de la misma forma en la búsqueda de los significados posibles y a partir de una perspectiva construida colectivamente. Lo que hace diferencia es la experiencia de los participantes como núcleo de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2018), **el nivel es exploratorio**; nos va servir para familiarizarnos y obtener información más completa sobre el problema en particular que se ha planteado, sobre el comportamiento humano y acciones que consideren cruciales los especialistas.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

C 1: Calidad de atención.

Subcategorías 1: Estructuras.

Criterios:

- Comodidad
- Distribución física
- La iluminación
- Instalación de equipos y materiales
- Accesibilidad
- Recursos Humanos

Subcategorías 2: Procesos

Criterios:

- El tiempo de espera
- Eficacia
- La comunicación
- La empatía
- El liderazgo
- La coordinación

Subcategorías 3: Resultados

Criterios:

- La capacidad de respuesta...
- La comprensión
- Información
- La confianza

Categoría 2: Satisfacción del Usuario.

- **SC 1:** Fiabilidad
- **SC 2:** Tangibilidad
- **SC 3:** Seguridad
- **SC 4:** Capacidad de respuesta
- **SC 5:** Empatía

3.3. Escenario de estudio:

El espacio tuvo lugar en un Puesto de salud en la jurisdicción de la región Ayacucho durante el 2021, siendo la fase importante apto para poder obtener la información y, visto que cumplen las condiciones necesarias las fuentes de información para la investigación.

3.4. Participantes:

Vienen a ser los especialistas que están vinculados estrechamente con el tema de estudio. Quienes facilitarán información de suma importancia, sobre las estrategias que se va brindar para mejorar la calidad de atención a fin de que se logre la satisfacción de los usuarios, son especialistas que tienen experiencia y una trayectoria de muchos años en temas de prestación de servicios, en especial en establecimientos de primer nivel de atención. La muestra es no probabilística e intencional, está definido por un grupo de especialistas en donde los elementos de

selección no dependen de la probabilidad, sino se seleccionan de manera intensional (Hernández y Mendoza, 2018); en este tipo de técnica de muestreo no probabilístico, se seleccionan las muestras fundamentándose únicamente en la credibilidad y el conocimiento del investigador.

Se ha tenido como participantes del presente estudio a un profesional médico cirujano con 12 años de experiencia y amplio conocimiento en gestión, salud pública, y lo relacionado a los establecimientos de atención primaria, dicho profesional se acoge a la reserva de su identidad. Así mismo se contó con dos profesionales obstetras con amplia experiencia en la parte asistencial, con 11 y 6 años de experiencia, especialistas en emergencias obstétricas y psicoprofilaxis obstétrica y estimulación prenatal con adecuación de interculturalidad, También se entrevistó a dos licenciadas de enfermería con 12 y 7 años de experiencia, especialistas en emergencias, salud familiar y comunitaria, crecimiento y desarrollo. Y Finalmente se contó con dos técnicas en enfermería con 20 y 11 años de trayectoria y con experiencia en el trabajo en los establecimientos de primer nivel con estudios de salud familiar y comunitaria.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El presente estudio es: La entrevista es una técnica, que viene a ser una reunión conjunta y fluída sobre el tema elegido, el entrevistador ejecuta su labor utilizando como instrumento una guía de preguntas específicos y generales relacionadas al tema de estudio; cuya herramienta es semiestructurada, por ello el entrevistador tiene la potestad y la flexibilidad de incluir preguntas adicionales para poder obtener más información; (López y Sandoval 2016).

3.6. Procedimiento

Se aplicará la técnica de entrevista y como instrumento la guía de entrevista (Maxwell, 2019), a profesionales de la salud con amplio conocimiento y experiencia con respecto a la prestación de salud. Luego se realizará la recopilación de datos de la información obtenida, del contexto del fenómeno de estudio mediante las entrevistas, después se realizará el análisis documental y comentario. Luego la revisión de datos, una profunda evaluación de la información obtenida para examinar los resultados alcanzados.

Las categorías, expresan particularidades, situaciones, normativas, aptitudes, valores, actitudes, y comportamientos fiables de individuos. Las subcategorías son elementos o micro aspectos que puntualizaron la categoría de manera específica. Y finalmente la codificación de datos que consistió Primeramente la creación de unidades de objetivos planteados y segundo verificar los temas y relaciones entre percepciones; la consolidación de los dos aspectos no lleva a las conclusiones.

3.7. Rigor Científico:

La presente investigación es científicamente trascendental, porque se ejecutaron tomando en cuenta la credibilidad, en este aspecto se trata de ver si el investigador ha entendido de una manera profunda las experiencias y expectativas de los participantes referente con el tema. Esto ayudó la discusión y revisión de todos los resultados. la dependencia, es el nivel donde los investigadores recolectan datos similares, y realizan los mismos análisis, obteniendo resultados idénticos. Creswell (2013); la confirmación se trata sobre los sesgos y tendencias del investigador si se minimizó o no.

Se contó con todos los criterios y principios éticos, del investigador como de los participantes, expresaron su pesar y su sentir, son transparentes, sinceros y justos, de igual manera se va tener la evaluación ética de todos los protocolos que necesita la investigación cualitativa. Casadevall y Fang (2016)

3.8. Método de análisis de datos

Después de la aplicación guías de entrevistas, se sigue la propuesta didáctica por Seid (2016) el cual establece los procedimientos: (a) Transcripción fidedigna del diálogo de la entrevista; (b) Grillado, se refiere a la organización de la información basado en algún criterio, que corresponda a los objetivos de investigación; (c) la codificación, supone la asignación de una marca indicativa de un segmento dentro del fragmento textuales de la entrevista descritos como el mismo significado, serán clasificados bajo un mismo código; (d) Analizar la información por ejes temáticos, en el caso de la presente investigación será por objetivo; finalmente (e) Síntesis, toda vez que las repuestas deben ser presentados como resultados, y sintetizadas como conclusiones.

3.9. Aspectos éticos

El presente trabajo goza de los principios universales éticos de investigación, así mismo se garantiza la confidencialidad; los entrevistados cuentan con todo el derecho y la capacidad de tomar decisiones correctas, propicias, adecuadas; para proteger su dignidad y libertad, con respecto a los medios que se va utilizar para la obtención y recolección de información y el diseño contemplado en la entrevista, se garantizó que no hubo ninguna alteración manipulación ni modificación que alterara el curso normal de los resultados que se obtuvo. Asimismo, se tomará en cuenta la aprobación de los entrevistados para garantizar la integridad del presente estudio. (Palencia, 2013).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Previo a la presentación de los resultados de las entrevistas se contó con siete profesionales especialistas:

Entrevistado 01 profesión obstetra, 11 años de experiencia en la parte asistencial, cargo jefe de puesto de salud, entrevistado 02 ;profesión obstetra, 6 años de experiencia laboral, especialista en Emergencias obstétricas con cargo jefe de servicio, entrevistado 03; Profesión médico cirujano, 12 años de experiencia, jefe de servicio, con estudios en salud Pública, entrevistado 04 ;Profesión licenciada en enfermería, 8 años de experiencia, con especialidad en Emergencias, enfermera asistencial, entrevistado 05; Profesión licenciada en enfermería, 12 años de experiencia, con especialidad en control de crecimiento y desarrollo, personal asistencial, entrevistado 06; profesión técnica en enfermería, 11 años de experiencia, ejerce la parte asistencial en establecimientos de primer nivel de atención, entrevistado 07 profesión técnica en enfermería, 20 años de experiencia, con estudios en salud familiar y comunitaria, ejerce la parte asistencial, quienes participaron de la entrevista a profundidad brindando sus opiniones acorde a la guía de pregunta estructurada, entrevistados de cada una de la especialidades y servicios que tiene el referido puesto de salud, Ayacucho 2021. La información mostrada en el presente capítulo se encuentra organizada según los objetivos propuestos en la investigación.

La información que se muestra en el presente capítulo se encuentra sintetizado de acuerdo a los objetivos específicos propuestos en esta investigación de estudio (Vizcarra, 2014). Y se muestra a la propuesta desarrollado por Seid (2016).

En relación al **primer objetivo específico**; Analizar cómo el modelo de estructuras, mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021. Desarrollada en la entrevista referenciaron lo siguiente; los entrevistados coinciden en que el buen trato desde el ingreso a un puesto de salud marca la diferencia, hacer sentir al usuario la confianza en su personal de salud, la comodidad que se brinda para su posterior atención, liberando todo tipo de estrés antes de ser atendidos.

(....) Los horarios de atención, deben ser de acuerdo a las demandas y necesidades de los pacientes, en especial en las zonas rurales no concuerdan con las demandas y la disponibilidad de tiempo que las zonas urbanas. Disponer con adecuadas instalaciones para de esa manera garantizar una buena atención, confiabilidad y en especial la comodidad del paciente. (.....) (E2)

(.....) Una buena organización de los establecimientos de salud y la señalización, adecuada y en especial la buena distribución de los ambientes y las ubicaciones de los servicios influyen y determinan bastante en la satisfacción de los usuarios. (...) (E3)

(.....) Sí necesariamente se tiene que contar con mobiliarios, toda la logística en general adecuados para la vigilancia de la salud de la población. (.....) (E3)

(.....) La falta y precaria cantidad de recursos humanos con que se cuenta en los puestos de salud, especialmente del personal médicos y peor no se cuenta con especialistas, lo que repercute en el acceso a la atención y en las listas largas de espera, todo esto es más evidente en las zonas rurales y en especial de los más pobres (....) (E7)

(.....) Un espacio iluminado y acogedor es esencial, básico para que el usuario sienta comodidad y una sensación de bienestar, por ello una iluminación adecuada, buena reduce enormemente la posibilidad de sufrir cualquier accidente y enormes errores que puedan traer una nefasta consecuencia por una mala iluminación (...) (E5)

Maggi (2018) concluyo que existe de manera significativa la insatisfacción desde la percepción de los pacientes que acudieron a los servicios de emergencia. Lo cual deja entrever que los servicios asistenciales de salud son deficientes, pese a que se trata de lograr mejorar la calidad de servicio, como política de estado, habiendo una clara semejanza con los resultados de la entrevista a profundidad. Se concuerda con el aspecto crítico de la investigación presentado; en cuanto los resultados de la guía de entrevista los especialistas coinciden que la buena atención desde el ingreso trato, a ello se acompaña con los medios logísticos e infraestructura como principal detalle para una buena atención y satisfacción del usuario.

En afinidad con la prelación, a cada uno de los entrevistados vertieron manifestaciones aleatorias que versan sobre una abstracción buena o atractiva; en cuestión del comportamiento que se ejecuta como el modelo de estructuras, mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021. Con respecto a la infraestructura en algunos establecimientos se observa muchas veces que son precarios y con las limitaciones del caso tratan de brindar una atención a los usuarios, sin tecnología avanzada que permita alcanzar un mejor logro de este beneficio, tomando en cuenta en especial lo referente a la infraestructura que es base como también lo son aspectos que se deben priorizar en cuanto a la comodidad, equipamiento, organización de los servicios, la accesibilidad y un factor tan importante y primordial que no debe faltar son los recursos humanos, que deben ser competentes proactivos, capacitados, y en especial empáticos.

En relación del segundo objetivo específico: Analizar cómo el modelo de procesos mejora en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021, los entrevistados concordaron que un aspecto esencial y de más trascendencia viene a ser el tiempo de espera que se debería acortar para recibir una prestación de salud de calidad, influye muchísimo en la satisfacción del usuario seguida de la empatía, comprender las emociones, circunstancias y las necesidades que tiene los pacientes es crucial, fundamental para iniciar una buena relación terapéutica, una comunicación adecuada tiene que ser de forma clara, directa de parte del paciente como del profesional de salud para que no haya ninguna confusión y mucho menos malos entendidos, si hay una comunicación fluída se garantizará una buena atención, un buen diagnóstico y por ende un buen tratamiento, es necesario un liderazgo gerencial, que gestione, planifique, organice, lidere y tengan la capacidad dialogante, siempre va tratar de lograr acuerdos, consensuados entre los múltiples actores que se encuentran y son jurídicamente diferentes.

(...) Un liderazgo gerencial influye en el logro de la satisfacción del usuario, Los gerentes, lideran, gestionan, planifican, organizan de cómo lograr o obtener los resultados esperados, un liderazgo relacionado en la competencia, logros, idoneidad moral, eficacia y capacidad

dialógante, siempre va trata de lograr acuerdos, consensuados entre los múltiples actores que se encuentran y son jurídicamente diferentes (...) (E2)

(...) La relación con personal de salud y el paciente, como conexión de ayuda, significa que es única. Empatizar es percibir de manera más profunda sobre el mal que padece cada enfermo y sus particularidades que pueda tener su enfermedad, y tratar de ponerse en su lugar. (...) (E2)

(.....) El tiempo de espera es un aspecto esencial que influye muchísimo en la satisfacción del usuario, muchas veces el tiempo de espera promedio oscila en dos horas a más desde la llegada al establecimiento de salud, hasta que reciba la atención, y esto se alargaría si tuviera órdenes para algunos exámenes que requiera (...) (E4)

(...) En la actualidad, hay dos maneras de poder programar una atención las cuales son el modelo de la programación de citas que, reservadas con anticipación, y también tenemos el modelo de colas (...) (E4)

(...) Una comunicación adecuada tiene que ser de forma clara, directa de parte del paciente como del profesional de salud para que no haya ninguna confusión y mucho menos malos entendidos, si hay una comunicación fluida se garantizará una buena atención, diagnóstico y por ende un buen tratamiento, a través de una comunicación adecuada (...) (E5)

(...) Es importante batallar debilidades que tienen los servicios de salud que son percibidas y palpadas por los usuarios y la población en general. (...) (E5)

Al termino de sintetizar los resultados del objetivo analizar cómo el modelo de procesos, mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021

Espitia y Sáenz (Bogotá, 2015) nos dice que la insatisfacción de calidad de atención, los aspectos que influyen durante una consulta, son la demora con respecto a las citas referente con los especialistas y también la demora que hay en la atención, tiempo de espera, otro aspecto es, existe un trato humanizado,

empático con el paciente. *Se evidencia y se apoya* que el criterio del tiempo de espera es fundamental, en la satisfacción del usuario como también la empatía, buen trato y una buena comunicación, aspectos que se deben priorizar en una atención de calidad.

De igual manera Piedra et al. (2018) su estudio coadyuva en el nivel de satisfacción; la que predominó fue la empatía, relacionado a la satisfacción de los pacientes. Por ello podemos agregar que sí influye, si se tiene que brindar atención segura y efectiva; oportuna, equitativa con una comunicación adecuada e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; a la par que es sensible a los enfoques de género, así como del ciclo de vida e interculturalidad, orientada a contribuir al logro del disfrute del más alto nivel posible de salud física, mental y social. Se concuerda con este estudio en aspecto de que la empatía, eficacia, la oportunidad, son elementos que no deben faltar en una atención de calidad.

En prestación con la cadena de discusión, los referenciados vertieron manifestaciones aleatorias que versan sobre una abstracción buena o atractiva; muestran que de todas maneras influye en la satisfacción de los usuarios, la atención de calidad que involucra no sólo el buen trato, la empatía, la calidez y el humanismo en la atención, sino una comunicación adecuada, tiempo de espera, la eficacia, y capacidad real de resolver problemas, sanitarios. Lamentablemente la realidad de los hospitales del Ministerio de Salud peruano dista mucho de los estándares de calidad recomendados, con notables deficiencias en la capacidad resolutoria debido a la falta de métodos de ayuda diagnóstica, Se concluye: Que la calidad en atención tiene una relación significativamente con los niveles de satisfacción. Se puede discutir así que la calidad de los servicios que se ofrecen; constituye una preocupación permanente para las administraciones en el sentido de desarrollar la capacidad de lograr esos efectos esperados.

En relación al tercer objetivo específico: Analizar cómo el modelo de resultados mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021. Desarrollada la entrevista expresaron la mayoría que la capacidad de respuesta es fundamental y primordial en la atención, dependerá de la agilidad

de cómo actúa o responde el personal de salud y de los recursos con que cuentan, para mejorar o generar mejor respuesta en las atenciones con la finalidad de poder minimizar los riesgos, enfermedades muy graves, la pérdida de las vidas humanas, como también la invalidez permanente y a la vez el impacto socio-económico que generaría sobre la salud cuando hay demanda o necesidad de un paciente, seguida de la confianza que inspira el profesional de salud, y también lo más importante es brindar una información clara y precisa.

(.....) La capacidad o agilidad de cómo actúa o responde el personal de salud cuando hay demanda o necesidad de un paciente. Se elabora un plan general de respuesta para poder ejecutar y realizar la réplica o respuesta a las amenazas o eventos que pudieran suscitar o presentarse, y también se puede elaborar un plan de contingencia si se tratara de algo específico que sea frente a una amenaza o evento que sea próximo (.....) (E6)

(.....) La comprensión es la acción de entender, la actitud de ser tolerantes, no debemos juzgar a los pacientes que acuden a una atención, no debemos ser tan severos, con los usuarios por motivos cualquier motivo. El comportamiento comprensivo se basa en el respeto de los derechos de los pacientes y por los de los demás (.....) (E4)

(.....) La confianza es una forma de la relación que existe entre paciente-proveedor de la salud que cuenta con un rol importante, estratégico y necesario en todos los procesos como en los diagnósticos y tratamiento. Esto es resaltante en todos los niveles de atención, pero en especial en aquellos pacientes crónicos donde se pudieran desarrollar una atención terapéutica permanente. (.....) (E1)

(.....) Contribuye de una manera fundamental una información clara, adecuada, real en la satisfacción del usuario, una adecuada y apropiada información y el logro de la satisfacción de los usuarios, es necesaria e importante para poder salvar las vidas en la medida que se pueda, relativamente a todas las causas que tengan que ver con las destrezas personales (.....) (E2)

Coronel y Lino (2020) La finalidad del estudio fue comprender la percepción de la calidad de atención que brindan el personal enfermero en hospitalización del

Hospital Básico doctor. Rafael Serrano López. Los resultados más resaltantes fueron que la enfermera brindó una atención de calidad que contribuyó a la confianza y a la tranquilidad de los pacientes. Con respecto a las falencias se pudo observar la falta de privacidad de los pacientes lo cual generó incomodidad, insatisfacción e inseguridad, y referente a la parte positiva lo que predominó fue relación paciente - enfermera que se manifestó mediante el apoyo emocional, comprobándose que existió un gran compromiso de parte del personal enfermera porque demostró en cada uno de los cuidados comprensión, un trato más humanizado. Muy semejante con los resultados es prioridad la capacidad de respuesta, la confianza que inspira el personal de salud a los pacientes y en especial el buen trato.

La capacidad de respuesta que dificulta muchas veces por la falta de recursos humanos, equipamientos, en especial del personal especialista, lo que no sólo repercute en la satisfacción del usuario sino también en su bienestar y en el acceso en especial en las zonas rurales y los más pobres que son las más afectadas por la inequidad y deficiencias, de igual manera cuando no hay una información adecuada, una comprensión de parte del profesional y mucho menos no inspiran confianza o va existir una atención que sea de calidad por lo tanto va repercutir en la atención, en el buen diagnóstico y tratamiento del usuario. Se debe tomar en cuenta.

En relación **al objetivo general** Analizar como el modelo integral de la calidad de atención mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021, los entrevistados Consideran que es importante y fundamental contar con un modelo integral de calidad, porque permitirá brindar una atención con calidad, de manera eficaz, eficiente, con empatía, más humanizado, con calidez para lograr de esa manera la satisfacción y el bienestar de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud.

(.....) Es muy importante contar con un modelo integral de calidad de atención en cada establecimiento de salud, porque de esa manera se podrá alcanzar a identificar y satisfacer las necesidades y demandas que requiera la población de acuerdo a su realidad o el mal que le aqueja y lograr ofrecerles una atención con calidad, con calidez, empatía, integral, absolviendo su demanda. (.....) (E4)

Se tiene, Failoc (2020) el propósito del modelo integral de calidad es mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden a un centro de salud. Concordando con el autor en que los puestos de salud deben contar con un modelo integral de calidad de atención para poder mejorar la prestación de servicios de salud y de esa manera lograr un mayor porcentaje de usuarios satisfechos con las atenciones recibidas especialmente en las zonas rurales del país.

De igual manera Grados (2020) con la meta de diseñar un modelo de gestión la que ayude mejorar en gran proporción la calidad de atención en el servicio de odontología. El resultado fue que el nivel de gestión brindó un nivel medio del nivel de la calidad de atención, y como última acción se hizo que el modelo de propuesta sobre la gestión de calidad. Se coinciden con el autor porque continuamente es un gran problema en nuestro tejido social, por la precariedad con la que suelen atenderse los pacientes que acuden a ella, por ello la frustración y el desencanto suelen ser muchas veces, motivos de reclamos al personal asistencial que atienden.

Una abstracción buena o atractiva; en cuestión del comportamiento que se ejecuta del modelo integral de calidad de atención mejoraría la satisfacción de los usuarios atendidos en un puesto de salud, Ayacucho 2021, cabe señalar que se trata de brindar un servicio de calidad asistencial, pero lamentablemente la política pública y el presupuesto no brindan las facilidades para que el MINSA, pueda implementar, remozar y mejorar los servicios asistenciales en especial de aquellos que se encuentran en las zonas periféricas de nuestro país.

V. CONCLUSIONES

Primera: Respecto a la infraestructura en algunos establecimientos se observa muchas veces que son precarios y con las limitaciones del caso tratan de brindar una atención a los usuarios, sin tecnología avanzada que permita alcanzar un mejor logro de este beneficio, los indicadores que más trascendencia y prioridad que se debe tener son los recursos humanos, que deben ser competentes, preparados, y suficientes; seguido de equipamientos adecuados y necesarios, otro aspecto es la accesibilidad y la buena organización que se deben, priorizar y mejorar en los puestos de salud.

Segunda: Con respecto a proceso se ha concluido que los indicadores que más trascendencia y necesaria viene a ser el tiempo de espera que se debería acortar para recibir una prestación de salud, seguida de la empatía, una comunicación adecuada y capacidad real de resolver problemas, sanitarios. Lamentablemente la realidad de los hospitales del Ministerio de Salud peruano dista mucho de los estándares de calidad recomendados, con notables deficiencias en la capacidad resolutive.

Tercera: Así mismo en resultados los que más impactan en los usuarios vienen ser la capacidad de respuesta, la brecha que hay de la capacidad de respuesta que dificulta muchas veces por la falta de recursos humanos, equipamientos básicos, en especial del personal especialista, lo que no sólo repercute en la satisfacción del usuario sino también en su bienestar y en el acceso en especial en las zonas rurales y los más pobres que son las más afectadas por la inequidad y deficiencias seguida de la confianza que inspira el profesional de salud, y también lo más importante es brindar una información clara y precisa.

Cuarta: Es evidente la implementación de este modelo integral; es una estrategia que permitirá brindar una atención con calidad, de manera eficaz, eficiente, con empatía, más humanizado, con calidez desde el acceso hasta la culminación de su atención, orientando a los colaboradores a una gestión de mejora continua que permita hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y mejorando la segunda vez, verificando el cierre de brechas para finalmente continuar con el seguimiento mediante la atención centrada en el usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Las infraestructuras de los puestos de salud, el estado debería priorizar a través de las nuevas construcciones o la ampliación de servicios ya existentes y mejorando sus capacidades resolutorias para que puedan ofertar y satisfacer las necesidades o demandas de la población en general. Toda esta situación nos exige que el sistema nacional de inversión pública invierta más en lo que respecta a la infraestructura, equipamiento, saneamiento y en especial los recursos humanos. Se debe tener en cuenta la disponibilidad de los recursos humanos para la oferta y la demanda de servicios de salud, profesionales competentes capacitados y especialistas.

Segunda: implementar una política pública que brinde las facilidades para que el Ministerio de Salud, pueda implementar, remozar y mejorar los servicios asistenciales en especial de aquellos que se encuentran en las zonas periféricas de nuestro país, en cuestión del tiempo de espera se deben tomar estrategias para poder acortar la duración de la atención, poner en práctica la calidez, la Empatía, una comunicación más fluida, clara y contar con un liderazgo gerencial acorde a las demandas de la población.

Tercera: dotar de medios logísticos como intrapersonales al personal de salud a fin de mejorar la capacidad de respuesta que dificulta muchas veces por la falta de recursos humanos, equipamientos para mitigar la insatisfacción de los usuarios que acuden a ser atendidos, es necesario elaborar un plan de acción que identifique aquellos elementos que necesitan ser fortalecidos y diseñar las acciones necesarias para mejorarlos en el tiempo. Estos planes usualmente son de carácter permanente y son dinámicos por cuanto siempre hay espacio y oportunidad de seguir mejorando los mecanismos.

Cuarta: la calidad es una obligación y responsabilidad del estado, por ello las políticas deberán estar enfocadas a la realización y cumplimiento en el escenario público, el cual involucra a las unidades prestadoras de salud, trabajadores y las personas que recurren a las instituciones para acceder a los servicios de salud que deberían ser de calidad. desarrollar una cultura de ética para lograr, que devenga en servicios accesibles, equitativos dentro de la política del Ministerio de Salud, el cual debe estar comprometido con el enfoque de interculturalidad y de género, el cual hasta la actualidad no se logra articular.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervención para la empresa COOSALUD EPS-S sucursal Boyacá*. (Tesis de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia). <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>
- Barbour, S. R. Checklists for improving rigour in qualitative research: ¿A case of the tail wagging the dog? *British Medical Journal* [online]. 2001, vol. 322, no. 7294 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1136/bmj.322.7294.1115>. Available from: <https://www.bmj.com/content/322/7294/1115>
- Barrientos, J., Marín, A., Eduardo, Ruiz, B., & Tobón, A. (2016). La evaluación de nuevas tecnologías en salud en hospitales: revisión narrativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Belmont. (2013). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Médica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Carlosama, C. (2021). calidad de la prestación de los servicios de salud a las personas en cuidado paliativos, en el cantón Ibarra, en el año 2021(Posgrado, Universidad del Norte)
- Casadevall, a. et al. rigorous science: a how-to guide. *mbio* [online]. 2016, vol. 07, no.06,e0190216[viewed05january2021]. <https://doi.org/10.1128/mbio.01902-16>. available from: <https://mbio.asm.org/content/7/6/e01902-16>.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3),
- Castillo, Araceli. (2018). "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula". (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/168480>

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos. <http://virtual.udabol.edu.bo/mod/url/view.php?id=48996>
- Cetrángolo, O; Bertranou, F; Casanova, L; Casalí, P. (2013). El sistema de salud del Perú. Lima-Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>
- Chávez, A., & Molina, J. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. (Tesis de posgrado, Universidad de El Salvador, El Salvador). <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Chinchay, E. (2014). Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Rioja-Perú). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Collins, F. S. et al. Policy: NIH plans to enhance reproducibility. *Nature* [online]. 2014, vol. 505, no. 7485, pp. 612-613 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1038/505612a>. Available from: <https://www.nature.com/news/policy-nih-plans-to-enhance-reproducibility-1.14586>
- CONCYTEC (2018) Tipos de investigación. Acceso libre a información científica para la innovación "ALICIA". <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS5b55a9811d9ab27b8e45c19354c193546b0187/Description#details>.
- Coronel, K, Lino, L (2019). percepción de calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de Hospitalización del Hospital Básico Dr. Rafael serrano López, 2019. (Tesis pre grado Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Díaz, B. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ESF-ORI First World Conference on Research Integrity: Fostering Responsible Research Lisbon [online]. World Conferences on Research Integrity. 2007

[viewed 05 January 2021]. Available from: <https://wcrif.org/documents/297-2007-242fp/file>

- Espinoza, C. (2016). *Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la escuela académico profesional de turismo y negocios de la Universidad Señor de Sipán*. (Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú). <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2411/1/TESIS%20ADM%20Y%20MKT%20-%20CINTHY%20ESPINOZA.pdf>
- Espitia, H & Sáenz, H. (2015), percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de Medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo durante los meses junio y julio del año 2015 Posgrado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales u.d.c.a).
- Failoc, D (2020). Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo)
- Fernández, V (2020) Tipos de justificación en la investigación científica. University Cesar Vallejo DOI:10.33970/eetes.v4.n3.2020.207
- Feynman, R. P. Cargo Culture Science [online]. Cargo Cult Science. 1974 [viewed 05 January 2021]. Available from: <http://calteches.library.caltech.edu/51/2/CargoCult.htm>
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Foronda, C & Morales, C. (2018), Caracterización de la oportunidad de la atención en el servicio de urgencias, de la Clínica Sagrado Corazón de Medellín, durante el primer semestre del 2017. (Tesis de posgrado, Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud pública “Héctor Abad Gómez” Medellín).
- Ganoza, L. (2019). Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo,
- García, R y Gálvez, N (2016) calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–

- Essalud, Chongoyape – Perú, Artículo, Institución: Universidad Señor de Sipán Repositorio: USS- Revistas Lenguaje: español OAI Identifier:oai:oj.s.revistas.uss.edu.pe:article/383Enlace del recurso:<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Grados, Carlos. (2020). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo)
- Groene, O, Kringos, D, & Sunol, R. (2014). Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales. Duque Collaboration. http://www.duque.eu/uploads/ESP_11mrt015%20Erasmus%20Seven.pdf.
- Harper, D. "Rigor." [online]. Online etymology dictionary. 2016 [viewed 05 January 2021]. Available from: <http://www.etymonline.com/index.php?term=rigor>
- Haven, T. L. et al. Preregistering qualitative research. Accountability in Research [online]. 2019, vol. 26, no. 03, pp. 229-244 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1080/08989621.2019.1580147>. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08989621.2019.1580147>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014) Metodología de la investigación Sexta edición; I enlace <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologiadelainvestigacionsextaedicion.compressed.pdf>.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, Editorial Mc Graw Hill Educación, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Perú and its associated factors. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández-Sampieri R, Fernández C, Bautista L. Metodología de la Investigación [Internet]. 6a edición. cgraw-hill / interamericana editores, S.A; 2014 [Consultado el 25 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia* (4 ed.). Caracas: Quiros Ediciones.
Barrera-Metodología-de- Investigacion-Revisado
- Iparraguirre, A. (2015). *Influencia de la calidad del servicio brindado por las trabajadoras sociales en la satisfacción de las gestantes atendidas en el policlínico el Porvenir- Essalud, Distrito el Porvenir, año 2015.*
- Inga, F. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina.* 36 .2 Lima – Perú.
- Jiménez, R. (2016). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública.* Vo.30, N°1. Ciudad de La Habana, Cuba. de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- Johnson, J. L. et al. A Review of the Quality Indicators of Rigor in Qualitative Research. *American Journal of Pharmaceutical Education [online].* 2020, vol. 84, no. 01, pp. 7120 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.5688/ajpe7120>. Available from: <https://www.ajpe.org/content/84/1/7120>
- Keleher H, Parker R, y Francis K. Preparing nurses for primary health care futures: ¿How well do Australian nursing courses perform? *Australian Journal of Primary Health [Internet]2015[Consultado el 25 de marzo del 2021];* 16(3):211-6. Disponible en: DOI: 10.1071/PY09064
- Lavareda, C y Costa, A (2020) credibilidad científica del investigador y transferencia del conocimiento, <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0008>
- Levitt, H. M. *et al.* Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA Publications and Communications Board task force report. *American Psychologist [online].* 2018, vol. 73, no. 01, pp. 26-46 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1037/amp0000151>. Available from: <https://doi.apa.org/fulltext/2018-00750-003.html>
- López, N y Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.

- http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Methodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- Magallanes, S., & Quevedo, C. (2015). ¿Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana http://repositorio.Unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4675/Sara_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Mariños, J. (2018). Efectos de riesgo de los determinantes sociales y la accesibilidad a la atención de salud en el Perú en 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos, Lima-Perú). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11201/Mariños_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marshall, C. *et al.* Designing qualitative research. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publishing, 2014.
- Maxwell, J (2019), Diseño de investigación cualitativa, volumen 241006 de herramientas Universitarias, editorial GEDISA, 2019.
- McCullum M, Kovner C, Ojemeni M, y Brewer C. Nurses Improve Their Communities' Health Where They Live, Learn, Work, and Play. Policy, Politics, & Nursing Practice [Internet]2017[Consultado el 25 de marzo del 2021]; 18(1):7-16. Disponible en: <https://doi.org/10.1177%2F1527154417698142>
- MINSA, M. de S. del P. (2006). Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia (p. 34) Estado Peruano. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. El peruano.
- Mira J, Aranaz J (2016) La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). [Internet] 2000;114 Supl 3:26-33. Disponible en: http://calitervista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

- (Consultado 9 mayo 2016). 5. Car-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health*. 1992; 14:236-49.
- Montenegro, O., Meléndez, S., & Ortiz, J. (2016). Mejoramiento del servicio al cliente a los estudiantes matriculados en una universidad a distancia de la ciudad de Cali. (Cali- Colombia). <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/download/1918/2144>.
- Montoya, C. (2017). Propuesta de Modelo de Gestión estratégica de la calidad de atención para la satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2016. (Posgrado, Universidad César Vallejo).
- Monzon, G. (2018). Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de alto selva alegre, Buenos Aires De Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Morse, J. *et al.* Verification strategies for establishing reliability validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Research* [online]. 2002, vol. 01, no. 02, pp. 13-22 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1177/160940690200100202>. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/160940690200100202>
- National Institutes of Health (NIH). Enhancing reproducibility through rigor and transparency [online]. NOT-OD-15-103. 2015 [viewed 05 January 2021]. Available from: <https://grants.nih.gov/grants/guide/notice-files/NOT-OD-15-103.html>
- Nombera, M., & Cerquera, S. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de esparcimiento Polita S.A.C.* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperadodehttp://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf
- OBLE, H. *et al.* Issues of validity and reliability in qualitative research. *Evidence-Based Nursing* [online]. 2015, vol. 18, no. 02, pp. 34-35 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1136/eb-2015-102054>. Available from: <https://ebn.bmj.com/content/18/2/34>

- O'Brien, B. C. *et al.* Standards for reporting qualitative research: a synthesis of recommendations. *Academic Medicine* [online]. 2014, vol. 89, no. 09, pp. 1245-1251 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1097/acm.0000000000000388>. Available from: https://journals.lww.com/academicmedicine/Fulltext/2014/09000/Standards_for_Reporting_Qualitative_Research__A.21.aspx
- Orozco-Alvarado, J., & Díaz-Pérez, A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes en una investigación cualitativa? *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 1(2), 66-82. DOI: <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- Organización Mundial de la Salud (2018). Mejora de la calidad de la atención de salud. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
- Organización Panamericana del Sur (OPS). La OPS insta a ampliar el rol y formación de las enfermeras en la atención primaria de salud [Internet]. Washington: Documento de posición de la Organización Panamericana de la Salud, 2018[Consultado el 25 de marzo del 2021]. Disponible en: <https://n9.cl/qblrq>.
- Palencia, M. L., Ben, V. P. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia [en línea], *Revista de Psicología*, 9(17). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/etica-investigacion-psicologica-mirada.pdf> [Fecha de consulta:]
- Piedra, I., Iripa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 137-142. <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Quintana-Atencio D. Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Manizales* [Internet] 2020[Consultado el 25 de marzo del 2020]; 20(1): Disponible <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>

- Ramírez, M; Gil, A Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, risaralda colombia, Investigaciones Andina, vol. 18, núm. 32, 2016, pp. 1507-1520 Fundación Universitaria del Área Andina Pereira, Colombia
- Ramos, B. (2012). *Control de calidad de la atención de la salud* (2 ed.). ECIMED. http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- REICHLIN, T. S. et al. The researchers' view of scientific rigor—Survey on the conduct and reporting of in vivo research. *PLOS One* [online]. 2016, vol, 11, no. 12 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0165999>. Available from: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0165999>
- Rojas, B. (2018). *Calidad de los servicios de salud en el Programa PADOMI EsSalud Huánuco*. (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Huánuco- Perú). http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3266/TRAB.SUF.PROF_Bertha%20Misania%20Rojas%20Nazario.pdf?sequence=2&isAllowed=yp
- ROLFE, G. Validity, trustworthiness and rigour: quality and the idea of qualitative research. *Journal of Advanced Nursing* [online]. 2006, vol. 53, no. 03, pp. 304–310 [viewed 05 January 2021]. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03727.x>. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2648.2006.03727.x>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio, Murcia-España). <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1

- Sánchez, J., & Mayorga, P. (2017). *El valor del conocimiento y efectos en la competitividad*. Guadalajara - México. [http://cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/gestion delconocimiento_desde el modelo servperf un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora.pdf](http://cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/gestion_delconocimiento_desde_el_modelo_servperf_un_estudio_de_la_calidad_del_servicio_en_una_comercializadora.pdf)
- Sánchez, R (2020) Metodología de la investigación histórica. Planteamiento del problema de investigación. Operaciones del método de investigación histórica.
- Sanz, M; Garrido, L y Caro C (2017) Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad de Córdoba. España. <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-2884201700010000>
- Sausa, M. (02 de 09 de 2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Perú 21*.
- Secretaría de Salud. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia*. México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf
- Siaden, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú).
- Søreide H, Kyrkjebø D y Råholm M. Challenges in municipality healthcare services- The nurse leaders' perspective. *Nursing Open* [Internet]2019[Consultado el 25 de marzo del 2020]; 6(5):1-7. Disponible en: DOI: 10.1002/nop2.270
- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. En *Bulletin of the World Health Organization* (Vol. 96, Número 12, p. 799). World Health Organization. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Trejo C. (2016). Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Gianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.

- Torres, M y Paz, K (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. http://fgsalazar.net/LANDIVAR/INGPRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>>
- Verde, S., & Huayta, S. (2016). *Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco-Perú).
- Villanueva-Carrasco R. Fortalecimiento del Primer nivel de atención de la salud. [Internet]. Perú: Salud y Medicina. 2016 <https://es.slideshare.net/RosaVillanuevaCarrasco/fortalecimiento-delprimer-nivel-de-atención>.
- Viteri B. (2014). Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - febrero 2015. Tesis para optar el título de Odontóloga. Ecuador: Carrera de odontología Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador; 2015.
- Vizcaino, A., Viscaino, V., & Fregoso, G. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Universidad de Guadalajara
- Zambrano, H. (2016). Modelo de gestión en la toma de decisiones. (2° ed.). Venezuela.
- Zambrano, V. (2017). *Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suarez*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador). [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/tesis%%2020final%20 pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/tesis%%2020final%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINSA (2003). Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializadas. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú.

ANEXOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Eddy Díaz Salvatierra

Presentel

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de posgrado del programa Gestión pública de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública.

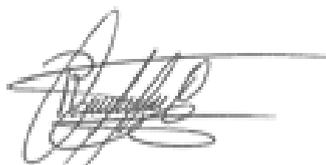
El título del trabajo de investigación es: "Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.", y siendo imprescindible la entrevista a especialistas siendo necesario aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la (Calidad de atención) y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de Categorización apriorística.
- Guía de entrevista. (instrumento).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Br. Vilma Rodríguez Quispe
DNI: 28298182
VRODRIGUEZQU@ucvirtual.edu.pe

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

“Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.”

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

N°	Subcategoría / Criterios	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Subcategoría 1: Estructuras.								
1	¿Considera usted que es importante la Comodidad para lograr la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la organización física repercute para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las Instalaciones de equipos y materiales influyen para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Qué opina usted que la accesibilidad a las instalaciones influye para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que la política de los recursos humanos influye en	X		X		X		

	la satisfacción de los usuarios?						
6	¿Considera usted que la iluminación influye en la fluids para la atención a los usuarios?	X		X		X	
Subcategoría 2: Procesos							
7	¿Cree que, el tiempo de espera influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
8	¿Según su experiencia, considera que la eficacia influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
9	¿Cree usted que una comunicación adecuada incide en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
10	¿Considera que el Liderazgo gerencial, influye en el logro de satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
11	¿Cree que la Empatía influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
12	¿Cree una buena coordinación mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
Subcategoría 3: Resultado							
13	¿Cree que la capacidad de respuesta frente al tiempo de espera del usuario ayuda a lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera usted que una	X		X		X	

	comprensión beneficia a las personas para lograr la satisfacción de los usuarios?						
15	¿Considera usted que una información adecuada influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
16	¿Qué opina, la confianza que se brinda a las personas influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	

Fuente: propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

Observaciones: los ítems responden a los criterios y subcategoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador: Dr. Eddy Díaz Salvatierra DNI: 08768788

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Gestión Pública y Gobernabilidad	2016 - 2020
02	Universidad Cesar Vallejo	Maestro en Docencia y Gestión Educativa	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente Investigador	Lima Norte	Actual	DTC-Investigación
02	IUGV	DTP	LIMA	2013 - 2019	Docente auxiliar del curso Taller de Investigación I - II
03	UNMS	DTP	LIMA	2021	Docente de Ciencias de la Salud

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 02 de noviembre del 2021



Dr. Eddy Díaz Salvatierra

DNI: 06768788

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Christian Walter Castro Silva

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de posgrado del programa Gestión pública de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública.

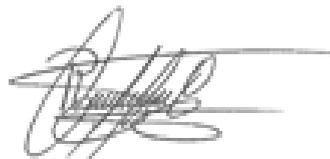
El título del trabajo de investigación es: "Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.", y siendo imprescindible la entrevista a especialistas siendo necesario aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la (Calidad de atención) y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de Categorización apriorística.
- Guía de entrevista. (instrumento).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Br. Vilma Rodríguez Quispe

DNI: 38298182

VRODRIGUEZQU@ucvvirtual.edu.pe

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

“Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.”

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

N°	Subcategoría / Criterios	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Subcategoría 1: Estructuras.								
1	¿Considera usted que es importante la Comodidad para lograr la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la organización física repercute para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las instalaciones de equipos y materiales influyen para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Qué opina usted que la accesibilidad a las instalaciones influye para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que la política de los recursos humanos influye en	X		X		X		

Fuente: Propia

	la satisfacción de los usuarios?						
6	¿Considera usted que la iluminación influye en la fluids para la atención a los usuarios?	X		X		X	
Subcategoría 2: Procesos							
7	¿Cree que, el tiempo de espera influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
8	¿Según su experiencia, considera que la eficacia influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
9	¿Cree usted que una comunicación adecuada incide en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
10	¿Considera que el Liderazgo gerencial, influye en el logro de satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
11	¿Cree que la Empatía influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
12	¿Cree una buena coordinación mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
Subcategoría 3: Resultado							
13	¿Cree que la capacidad de respuesta frente al tiempo de espera del usuario ayuda a lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera usted que una	X		X		X	

	comprensión beneficia a las personas para lograr la satisfacción de los usuarios?						
15	¿Considera usted que una información adecuada influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
16	¿Qué opina, la confianza que se brinda a las personas influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	

Fuente: propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

Observaciones: los ítems responden a los criterios y subcategoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador: Dr. Christian Walter Castro Silva

DNI: 41356584

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Gestión Pública y Gobernabilidad	3 años Doctorado
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente Investigador	Lima Norte	Actual	DTC-Investigación
02					
03					

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 30 de octubre
del 2021**



Nombre: Christian Walter Apellidos:

Castro Silva

DNI: 41356584

Grado Académico y Mención Dr. En

Gestión Pública y Gobernabilidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Aldo Fernando Rejas de la Peña

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de posgrado del programa Gestión pública de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública.

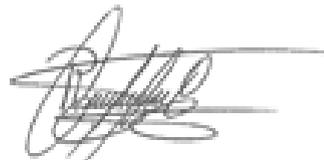
El título del trabajo de investigación es: "Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.", y siendo imprescindible la entrevista a especialistas siendo necesario aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la (Calidad de atención) y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de Categorización apriorística.
- Guía de entrevista. (instrumento).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Br. Vilma Rodríguez Quispe
DNI: 28298182
VRODRIGUEZQU@ucvvirtual.edu.pe

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

“Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021.”

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

N°	Subcategoría / Criterios	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Subcategoría 1: Estructuras.								
1	¿Considera usted que es importante la Comodidad para lograr la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la organización física repercute para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las instalaciones de equipos y materiales influyen para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Qué opina usted que la accesibilidad a las instalaciones influye para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que la política de los recursos humanos influye en	X		X		X		

	la satisfacción de los usuarios?						
6	¿Considera usted que la iluminación influye en la fluids para la atención a los usuarios?	X		X		X	
Subcategoría 2: Procesos							
7	¿Cree que, el tiempo de espera influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
8	¿Según su experiencia, considera que la eficacia influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
9	¿Cree usted que una comunicación adecuada incide en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
10	¿Considera que el Liderazgo gerencial, influye en el logro de satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
11	¿Cree que la Empatía influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
12	¿Cree una buena coordinación mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud?	X		X		X	
Subcategoría 3: Resultado							
13	¿Cree que la capacidad de respuesta frente al tiempo de espera del usuario ayuda a lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera usted que una	X		X		X	

	comprensión beneficia a las personas para lograr la satisfacción de los usuarios?						
15	¿Considera usted que una información adecuada influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
16	¿Qué opina, la confianza que se brinda a las personas influye en el logro de la satisfacción de los usuarios?	X		X		X	

Fuente: propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

Observaciones: los ítems responden a los criterios y subcategoría.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rejas de la Peña Aldo Fernando DNI: 43248299

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicología Educativa	2013 - 2015
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente Investigador	Lima Norte	Actual	DDT-Investigación
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de octubre del 2021


Aldo Fernando Rojas de la Peña
DNI: 7246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

Guía de entrevista

Buenos días, soy el Bach. Vilma Rodríguez Quispe, y me encuentro realizando una investigación denominada **“Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021”**. En tal sentido las preguntas se agrupan en función a los objetivos de investigación y los participantes involucrados.

La idea es conocer, recoger las opiniones que contribuyen con el desarrollo de la investigación y la implementación de un modelo integral de calidad de atención como alternativa de solución para mejorar la satisfacción del usuario atendido en un Puesto de salud, la cual tiene como base de un modelo implícito, en el contexto del proceso de cambios del sector que requiere de un cambio de paradigma que ofrezca una perspectiva más amplia y apropiada, para enfrentar los nuevos desafíos en salud

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro estudio, sus respuestas serán unidas a otras opiniones que nos permitan asegurar un análisis exhaustivo de la problemática en cuestión.

A fin de agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

PARTE I. DATOS GENERALES

Personal focalizado

Especialista:

Cargo:

Especialista en:

Información requerida	Pregunta
Apellidos y nombres	P1 ¿Cuáles son sus apellidos y nombres?
Edad	P2 ¿Cuál es su edad?
Cargo actual	P3 ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente?
Tiempo de servicio (total)	P4 ¿Cuántos meses/años de servicio lleva en un Puesto de Salud.
Profesionalización	P5 ¿Cuál es su nivel de desarrollo profesional en cuanto a la calidad de atención? <i>Podría precisar sus capacitaciones, especialización y/o perfeccionamiento recibido en los últimos 5 años</i>

Parte II. Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de

Objetivo 1: Analizar cómo el modelo integral de calidad de atención mejoraría la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021

Información requerida	Preguntas
Calidad de atención	P6 ¿Usted considera que un modelo integral de calidad de atención mejore la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud? ¿Cómo?

Parte III. Estructuras

Objetivo 2: Analizar cómo el modelo estructura mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021

Información requerida	Preguntas	
Comodidad	P7	¿Considera usted que es importante la comodidad para lograr la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud? ¿Porque?
Organización física	P8	¿Cree usted que la organización física repercute para lograr la satisfacción de los usuarios? ¿Porque?
Instalación de equipos y materiales	P9	¿Considera usted que las Instalaciones de equipos y materiales influyen para lograr la satisfacción de los usuarios? ¿Porque?
Accesibilidad	P10	¿Qué opina usted que la accesibilidad a las Instalaciones influye para lograr la satisfacción de los usuarios, ¿Porqué?
Recursos Humanos	P11	¿Qué opina usted que la accesibilidad a las Instalaciones influye para lograr la satisfacción de los usuarios, ¿Porqué?

Parte IV. Procesos

Objetivo 3: Analizar cómo el modelo de proceso mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021

Información requerida	Pregunta	
Tiempo de espera	P12	¿Cree que, el tiempo de espera influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud? ¿Porqué?
Eficacia	P13	¿Según su experiencia considera que la eficacia influye en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un puesto de salud? ¿Porqué?

Comunicación	P14	¿Cree usted que una comunicación adecuada incide en el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud? ¿Por qué?
Liderazgo	P15	¿Considera que el Liderazgo gerencial influye para el logro de la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud? ¿Por qué?
Empatía	P16	¿Cree que la empatía influye en el logro la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud? ¿Por qué?
Coordinación	P17	¿Cree una buena coordinación mejora la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto Salud? ¿Por qué?

Parte V. Resultados

Objetivo 4: Analizar cómo el modelo de resultados mejoraría en la satisfacción de los Usuarios atendidos en un Puesto Salud, Ayacucho 2021

Información requerida	Pregunta	
Capacidad de respuesta	P18	¿ Cree que la capacidad de respuesta frente al tiempo de espera del usuario ayuda a lograr la satisfacción de los usuarios? ¿Por qué?
Comprensión	P19	¿Considera usted que la comprensión beneficia a las personas para lograr la satisfacción de los usuarios? ¿Por qué?
Información	P20	¿Considera ud que una información adecuada influye en el logro de la satisfacción de los usuarios? ¿Por qué?
Confianza	P21	¿Qué opina, la confianza que se brinda a las personas influye en el logro de la satisfacción de los usuarios? ¿Por qué?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021”.

Autor: Vilma Rodríguez Quispe.

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	MÉTODO
GENERAL	GENERAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo el modelo integral de calidad de atención mejoraría la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?	Analizar como el modelo integral de calidad de atención mejoraría la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021	tipo de investigación: básica. enfoque: cualitativo
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo el modelo estructura, mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?	Analizar cómo el modelo estructura mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021	Diseño: fenomenológico, estudio de caso Nivel de Investigación: exploratorio
		CATEGORIZACIÓN:
¿Cómo el modelo de proceso mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?	Analizar cómo el modelo de proceso mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021	C.1. Calidad de atención C.2. Satisfacción del Usuario
		MUESTRA:
¿Cómo el modelo de resultados mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021?	Analizar cómo el modelo de resultados mejoraría en la satisfacción de los usuarios atendidos en un Puesto de Salud, Ayacucho 2021	no probabilístico, intencional
		TECNICAS E INSTRUMENTOS:
		Entrevista - cuestionario

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

CATEGORÍAS:	SUBCATEGORÍAS	CRITERIOS	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTO	HERRAMIENTA
C .1. CALIDAD DE ATENCIÓN	Estructura	comodidad	Entrevistas	Guía de Entrevista: Aplicada a especialistas con amplia experiencia en el tema.	Entrevista Semi estructurada
		Organización física			
		Instalación de equipos y materiales			
		Accesibilidad			
		Recursos humanos			
		Iluminación			
	Proceso	Tiempo de espera			
		Eficacia			
		comunicación			
		Liderazgo			
		Empatía			
		Organización			
	Resultado	coordinación			
		capacidad de respuesta			
		Beneficio			
		Comprensión			
		Información			
		Confianza			

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

CATEGORÍAS:	SUBCATEGORÍAS	CRITERIOS	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTO	HERRAMIENTA
		equipamiento	Entrevistas	Guía de Entrevista: Aplicada a especialistas con amplia experiencia en el tema.	Entrevista Semi estructurada
		infraestructura física			
	Bienes tangibles	aspecto de personal			
		aparición del material de comunicación			
		compromiso del servicio			
		interés para dar solución a los problemas			
		Compromiso del servicio			
	Fiabilidad	Interés para dar solución al problema			
C.2.		Ejecución del servicio a la primera			
		Subsanación de errores			
SATISFACCIÓN DEL		Acatamiento de expectativas			
		Información eficaz			
		Pronto Servicio			
USUARIO		Disposición del trabajador			
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad del trabajador			
		Atención individualizada			
		Horario Conveniente			
	Empatía	Atención al usuario de forma personalizada			
		Intereses del cliente			
		Confianza			
	Seguridad	Credibilidad			
		Amabilidad			
		Conocimiento			

PRUEBA BINOMIAL:

CATEGORIA : CALIDAD DE ATENCIÓN
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN : GUÍA DE ENTREVISTA
SUB CATEGORIAS : ESTRUCTURAS, PROCESOS, RESULTADOS
ITEMS : 16

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Concordancia	Ensayos	P _b
	Criterios			Criterios			Criterios					
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	

P= 0.0313

16

0.0019531

P_b debe ser menor 0.05 para ser considerado un instrumento válido.

RESULTADO: Después de haber realizado la prueba binomial el resultado obtenido es que P=0.0313 y siendo menor que 0.05 se considera un instrumento válido