



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo
atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Delgado Mass, Jane Mariel (ORCID: 0000-0002-5297-5948)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener una de mis metas.

A mis padres, esposo e hijos por su amor, trabajo y apoyo constante para realizarme como profesional.

A todas las personas que me apoyaron e hicieron lo posible para que el trabajo se realice con éxito en especial a mis compañeras del trabajo.

Jane Mariel Delgado Mass

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Juan y Margarita, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Gracias a mi esposo e hijos por su apoyo constante y confiar en mis sueños.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1</i>	Nivel de calidad de atención y sus dimensiones según usuarios de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021	18
<i>Tabla 2</i>	Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones según usuarios de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021	19
<i>Tabla 3</i>	Correlación bivariada de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021	20

RESUMEN

La investigación, tuvo como fin determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021. Dispuso de un enfoque cuantitativo; diseño no experimental y transeccional; descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo compuesta por 50 pacientes que fueron atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan durante los meses de julio a setiembre. Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta, empleándose los cuestionarios de escala de calidad de atención modificada, el cuestionario de satisfacción del usuario modificada, los cuales fueron aplicados previo consentimiento informado. El 52% de los pacientes considera un nivel de calidad de atención de muy eficiente; un 18% nivel de calidad de atención de eficiente y solo un 6% nivel de calidad de atención regular. El 76,0% de los pacientes refirió una percepción satisfacción de muy satisfecho; un 20,0% una percepción de satisfacción de satisfecho y solo un 4% una percepción de satisfacción de poco satisfecho. Existe correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, así como también cuando se realizó el análisis por dimensiones de ambas variables.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the user of external clinics of the medicine service of the San Juan Health Post - Chimbote 2021. It had a quantitative approach; non-experimental and transectional design; descriptive correlational. The analysis unit was made up of 50 patients who were treated in the outpatient clinics of the San Juan Health Post's medicine service from July to September. Data were collected using the survey technique, using the modified care quality scale questionnaires, the modified user satisfaction questionnaire, which were applied with prior informed consent. 52% of patients consider a level of quality of care to be very efficient; an 18% level of quality of care of efficient and only a 6% level of quality of regular care. 76.0% of the patients reported a satisfaction perception of being very satisfied; 20.0% a satisfaction perception of satisfied and only 4% a satisfaction perception of not very satisfied. There is a direct and significant correlation between the quality of care and user satisfaction, as well as when the analysis by dimensions of both variables was carried out.

Keywords: Quality, satisfaction, quality of care, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En salud, hablar de calidad, es hablar acerca todos los procesos o actividades que satisfagan las necesidades de los usuarios, visto desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, no obtendríamos los mismos resultados, dado que en los servicios de salud que se ofertan, esta también la labor profesional de quienes están al frente de la atención, así como las variables institucionales que van a generar una satisfacción o no de quien recibe tal atención (Farfán, 2016). Los esfuerzos realizados para reducir la inequidad en la población sujeta de atención, han llevado a desarrollar estrategias que coadyuven a elevar la calidad al ofertar los servicios de salud, en el marco de generar una satisfacción del usuario al hacer uso de la cartera de servicios. Calidad en salud es un concepto que se aborda de manera general y abstracta, con un carácter objetivo y subjetivo. El cual se puede argüir a través de las dimensiones múltiples, mismas que se ven influenciadas por diferentes aspectos, como el cultural y de quienes fungen la función de atención en salud (Gilmore 1996).

En el sistema de salud, no basta con la integración de la capacidad cognitiva del personal que realiza la atención, ni de la forma organizativas de los servicios de salud para satisfacer al paciente. Hoy en día el poder satisfacer las necesidades de atención urgente que requieren las personas cuando solicitan el servicio, con la calidad esperada, es aún un reto que no se termina de resolver en nuestro país. Las instituciones prestadoras de servicio de salud, deben modernizarse no solo en infraestructura sino también en la dotación suficiente de recursos humanos, equipamiento y logística suficiente para poder brindar calidad de atención en salud (OMS 2013).

Según Donabedian (2001), calidad en salud, está referido a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer mayor beneficio con el menor riesgo posible para el usuario, teniendo en cuenta la dotación de recursos disponibles y de los valores de quienes dan la atención a la población. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), calidad de atención es lograr conseguir una atención en salud óptima, haciendo uso de un grupo de servicios de ayuda diagnóstica y terapéutica, teniendo en cuenta las competencias del personal de salud y del establecimiento donde se

realiza la atención. Para así minimizar los riesgos y maximizar la satisfacción del usuario (OMS, 2001).

Hoy en día somos conscientes que el sistema de salud en nuestro país, es responsable de la satisfacción o insatisfacción de los usuarios que asisten a las diferentes instituciones que ofertan servicios de salud a requerir atención, es por ello la necesidad de estudiar las variables que determinan esta satisfacción respecto a la atención en salud que reciben y como se ve influenciada por la experiencia personal de cada paciente. A pesar de este conocimiento, vemos que actualmente los pacientes perciben que la atención que reciben es deficiente, porque no solo tienen problemas de salud que se resuelven con medicamentos, sino también llegan con otros problemas de salud que deben ser abordados de una manera integral, desde la perspectiva holística, emocional, espiritual y sociocultural, según sustenta Watson en su teoría del cuidado humanizado (Segura y Suxe, 2018).

Ofrecer una calidad de atención óptima es un derecho que todas las personas desean obtener, para lograr los beneficios que impacten positivamente en su salud, disminuyendo los riesgos a través de una atención eficiente y eficaz y un trato humanizado. Tal es así, que nuestro sistema de salud no solo debe preocuparse en dar una atención de calidad, sino también en buscar los mecanismos necesarios para cualificar la calidad que ofrecen a través de la óptica de la satisfacción del usuario. Existen diversos componentes que pueden apoyar en la evaluación de la satisfacción del usuario, como la capacidad resolutiva y administrativa de las IPRESS que ofertan de los servicios. La responsabilidad de entregar una cartera de servicios de calidad a la población es de las autoridades que tienen la capacidad decisora, para brindar calidad y oportunidad en la oferta de servicios públicos (Murillo y otros, 2016).

Según la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud (Ley N° 29344), el responsable de garantizar la accesibilidad a los servicios de salud pública a toda la población, es el estado peruano, basado en la equidad de una atención de calidad y oportuna a la cual debe brindarse a toda la población. Así mismo, debe regular y controlar que las IPRESS públicas y privadas ofrezcan un servicio en salud de

calidad sin discriminación, en el marco del Plan de aseguramiento universal en Salud (Hernández y otros, 2019)

Según resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) (2016), en cuanto a satisfacción de los usuarios de servicios de salud en consulta externa, el 73,9% tienen satisfacción por la atención recibida a nivel nacional. Este estudio dio luces de que para valorar la satisfacción del usuario se deben tener en cuenta factores como las experiencias personales en la atención recibida frente al personal de salud que la ofrece. Quizás estos resultados son alentadores, pero no debemos olvidar que la sensación de insatisfacción en la población en la accesibilidad a los servicios de salud, va incrementándose año a año, por lo que se hace necesario el desarrollo de estudios que evalúen estos factores a nivel del sistema de salud a nivel nacional (Hernández y otros, 2019).

En este contexto, el Puesto de Salud San Juan, el cual es un establecimiento que brinda atención en el primer nivel de atención perteneciente al Ministerio de Salud, jurisdicción de la Red de Salud Pacífico Norte; tiene el servicio de medicina integrado por 02 médicos, para una población de 26,000 habitantes (INEI 2014). La realidad de este establecimiento de salud es similar a la realidad nacional presentada, en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario, dado que la cantidad de recursos humanos con los que cuenta es insuficiente para la creciente demanda de la población en la cartera de servicios, mismo que se ha visto acrecentado por el contexto actual en la que se ha determinado emergencia sanitaria por el estado peruano, debido a la pandemia del COVID-19.

Analizando la problemática actual, surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan – Chimbote 2021?

El estudio se justifica teóricamente, dado que incluyó insumos teóricos que permitieron reconocer y renovar de manera equitativa los pilares de gestión, del trato amable y respeto en relación al usuario que acude a la IPRESS del primer nivel de atención, así mismo sirvió para evaluar desde la visión del paciente, la calidad de atención en salud recibida.

En la justificación práctica, se fundamenta en la valoración del grado de satisfacción del usuario que accede a consulta externa del puesto de salud, respecto a la calidad de atención que recibe, para así poder plantear nuevos estudios para que la gestión de calidad en atención en salud sea óptima, por lo que el estudio pretende fortalecer verdaderos equipos multidisciplinarios de trabajo, además, permite recabar información acerca de la problemática actual del establecimiento de salud y servir de base para futuras investigaciones.

En cuanto a la justificación metodológica, se hizo uso de instrumentos validados, los cuales garantizaron la recolección de datos a través de interrogantes formuladas para producir las referencias necesarias para lograr los propósitos planteados.

Se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021.

Como objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad de atención al usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021.

Identificar el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021.

Establecer relación entre las dimensiones de calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Según diversos estudios respecto al tema de calidad de atención y satisfacción del usuario, tenemos a nivel internacional a Latino (2019), que realizó un estudio de investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención prenatal, que acuden a consulta externa del servicio de servicio ginecoobstetricia, en el hospital Bautista, Managua; estudio descriptivo transversal; cuyos resultados fueron que en la dimensión bienes tangibles se obtuvo un alto porcentaje (98,6%) y un 97,2% en la dimensión empatía. Concluye el mayor porcentaje fue en la dimensión de bienes tangibles y en la dimensión empatía; considerando satisfactorio el servicio recibido.

Así mismo, Orozco (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios acerca de la calidad que brinda el servicio de consulta externa de medicina general; estudio descriptivo transversal. Concluyo que, respecto a la calidad del servicio, la dimensión de confiabilidad obtuvo el margen más alejado de cero y las más cercana fue bienes tangibles; se interpreta que el servicio ofertado por el consultorio de medicina general en consulta externa cumple medianamente con la calidad de atención según perspectiva de los usuarios atendidos.

Rodríguez y Muñoz (2017), realizó un estudio de investigación con el objetivo de conocer opinión de los usuarios acerca de la atención en la consulta externa en los hospitales públicos de Madrid así como identificar factores que influyen en la satisfacción global de estas personas; estudio tipo descriptivo transversal, que hizo uso de un cuestionario tipo Likert por dimensiones en función al grado de satisfacción de los usuarios encuestados, obteniendo como resultado que en el componente administrativo la calidad fue valorada por abajo de 5 puntos, y para el componente clínico, la valoración fue de 6 puntos; con una valoración global ligeramente superior a 5, de lo que se concluye que la satisfacción del usuario es bajo referente a la atención que recibió en los servicios de consultorios externos.

A nivel del contexto nacional tenemos a Apayco (2018), en su investigación se planteó el objetivo de determinar relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital nacional central

Luis Nicasio Sanéz; el estudio, fue descriptivo y aplicado; el cual hizo uso de un cuestionario con escala de Likert; en la cual pudo concluir que hay existe relación positiva significativa entre la calidad de atención en salud y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital.

Infantes (2016), en su estudio de investigación tuvo como objetivo evaluar factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos; estudio transversal, obtuvo que un 72,9% de los encuestados manifestó sentirse satisfechos. En cuanto a la evaluación por dimensiones en seguridad obtuvo el mayor porcentaje con un 77,1%, seguido de empatía con un 73,7%, aspectos tangibles con 73,6% y un 68,6% de fiabilidad. Concluye que la satisfacción del usuario fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía quienes alcanzaron los mayores porcentajes de satisfacción.

Godoy (2019), hizo un estudio sobre calidad de atención y satisfacción de los usuarios, con el objetivo de determinar relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro social de Salud - Essalud; estudio de tipo y diseño descriptivo, se utilizó un cuestionario para medir la calidad de atención desde el punto de vista de 100 pacientes; concluyo que los pacientes sujetos de este estudio tienen una percepción de satisfecho, lo cual puede evidenciar que los servicios que ofrece la institución a nivel general tienen un nivel de calidad adecuados, lo cual genera en los usuarios un nivel de satisfacción bueno referente a la atención en los servicios de salud.

En el contexto local tenemos a López (2019), realizo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarias del centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires; estudio descriptivo correlacional; usó una encuesta para la recolección de datos, cuyo análisis concluye que hay una relación positiva significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Seguidamente, se abordan diversos conceptos y teorías referentes con la calidad de atención que se brinda a los usuarios en las diferentes instituciones y el grado de satisfacción de los mismos:

La OMS (2003) define calidad, como una entrega de prestaciones de servicios que cumpla los estándares de desempeño, en cuanto a seguridad y accesibilidad para toda la población, que generen un impacto positivo en la reducción de la morbilidad y mortalidad, la disminución de los índices de anemia y desnutrición infantil, entre otros indicadores de salud.

Donabedian (1992), refiere que para evaluar la calidad debe tomarse en cuenta los elementos que influyen en los procesos de atención a las personas como la organización estructural del sistema de salud y los resultados obtenidos, según la perspectiva de la población.

Así mismo la guía técnica de evaluación de la satisfacción del usuario que acude a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, se refiere a la calidad de atención como a las actividades realizadas por las IPRESS, durante el proceso de atención, teniendo en cuenta los componentes técnico y humano, en la búsqueda de lograr los resultados esperados, la satisfacción del usuario, por los servicios que recibe cuando acude a los establecimientos en la eficacia y eficiencia en la atención de salud que brindan (MINSa, 2012).

Por su parte, Heredia y Faizal (2013) sustentan que hablar de calidad de atención, es referirse a la percepción de los usuarios, quienes reciben esta atención, quienes manifiestan su satisfacción o no del servicio recibido de acuerdo a la atención integral que recibe por parte del personal que entregan la cartera de servicios en los establecimientos públicos y privados.

Las organizaciones interpretan la calidad en la entrega de un servicio de manera múltiple; determinados autores están de acuerdo en que la valoración de la calidad se sujeta a la percepción de los clientes, dado que estos manifiestan sus satisfacciones de acuerdo a las expectativas que tienen en los servicios recibidos. Así mismo, también afirman que la entrega de un servicio de calidad está basada en el binomio de resultado y expectativas; la calidad es responsabilidad de los servicios que brindan las instituciones y la satisfacción es el resultado de la relación

entre el servicio brindado y la percepción del cliente referente al servicio que recibe en concepto de calidad (Orozco, 2017).

Para poder manifestar una buena calidad por parte del usuario, debemos evaluar la satisfacción de las expectativas de los mismos, dado que si las expectativas son realistas, obtendremos una valoración adecuada de la satisfacción del usuario, más si estas expectativas están alejadas de la realidad, la percepción de calidad siempre será deficiente, aun cuando la calidad de atención sea adecuada; por consiguiente se determina que la calidad de un servicio no solo se debe percibirse desde la perspectiva de los usuarios, sino también de la relación entre la satisfacción de las expectativas y las esperadas por los clientes durante la atención. Así mismo, para medir la calidad de atención en salud de un determinado servicio, se debe tener en consideración los aspectos éticos, para realizar una valoración más objetiva de la calidad (Stepke, 2006).

El MINSA, ha establecido normas que rigen ciertos estándares bajo los cuales deben sujetarse todas las IPRESS de su competencia, para ofrecer a la comunidad un servicio de calidad, mismas que su cumplimiento lograra una satisfacción en la percepción del usuario, siendo estas, respeto al paciente, oportunidad, información completa y accesibilidad (MINSA, 2013).

La atención primaria es referente al primer nivel de atención, desde la cual se brinda la atención esencial que garantice una adecuada salud de la población en el aspecto preventivo promocional que continúe durante todas las etapas de vida de las personas. Las actividades que se realizan en la atención primaria está dirigido a actividades de promoción de salud, prevención, educación en salud, rehabilitación física y el trabajo social (Flores y Soto, 2016).

Hablar de calidad del servicio, es referirse a satisfacción del usuario, el cual se relacionan estrechamente, dado que para consecución de la satisfacción va íntimamente ligado a lograr calidad en la atención. Por ello es importante realizar un trabajo eficiente que cubra las expectativas de los usuarios. Para entender la calidad, es necesario estudiar dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. La idea de tangibilidad de las cosas, se sitúa en la realidad, en aquellos aspectos en las cuales intervengan los sentidos

para captarlos. Los elementos tangibles están referidos a como se visualiza el aspecto de la infraestructura física, equipamiento, dotación de recursos humanos y medios de comunicación. Tiene que ver con la apariencia física que el usuario puede percibir de la institución; tales como limpieza, modernidad, uso de tecnología de última generación, etc. (Cottle, 1991).

Respecto a la dimensión de fiabilidad, se refiere a la confianza que perciben los usuarios en el cumplimiento de lo que se promete al ofrecer un servicio; en la dimensión de seguridad, está dado por la capacidad en conocimientos y la atención que el personal de salud realiza al desarrollar sus labores, la cual deviene en la credibilidad y confianza percibida por los usuarios; capacidad de respuesta, se refiere a la rapidez en que el personal de salud de solución a las necesidades de los usuarios y, empatía, es como aprecia el usuario la personalización de la atención del persona de salud que brindan la cartera de servicios (Brañes y Llali, 2019).

El cuanto, al concepto de satisfacción, esta ha ido cambiando a través del tiempo, según se han realizado más estudios al respecto, los cuales han dado nuevas concepciones.

La satisfacción del usuario nos da la valoración respecto a la atención de calidad que percibe cuando hace uso de los servicios ofertados por los establecimientos de salud. Esta satisfacción de los usuarios, nos dan un entendimiento de estimación subjetiva e individual, en cuanto a la interpretación y valoración de la calidad, y actualmente es el indicador que más se usa para la evaluación de la calidad de atención en la oferta de servicios de salud, cuya medición se expresa en la satisfacción del usuario (García, 2013). Así mismo, hay autores que explican que la satisfacción del usuario se supedita a la manera de cómo se dé solución a los problemas que presente, de los resultados esperados, del cuidado recibido, el trato humano del personal expresado en la amabilidad con que ofrecieron sus servicios (Ramos, 2015).

Satisfacción implica evaluar la experiencia racional o cognoscitiva de los usuarios, frente a sus expectativas y la forma de cómo se brinde un servicio. Muchos elementos intervienen en la valoración de satisfacción del usuario, como

las experiencias anteriores, expectativas preconcebidas, experiencias de otros usuarios basados en sus experiencias personales y de la organización del establecimiento de salud. Hablar de satisfacción del usuario es referirnos al cumplimiento de lo ofertado por la institución, en razón a las expectativas y percepción del usuario ligado a los servicios que espera recibir (MINSA, 2012). El usuario valora la calidad de atención de forma general, basado en la satisfacción de sus expectativas, al momento de recibir la atención (Zavaleta y García, 2018).

El estudio de la satisfacción de los usuarios, nos permitirá tener un instrumento para lograr la excelencia en los servicios brindados. La satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención en salud recibida, desde el lado humano, considerada por Donabedian como la aceptación concluyente de la calidad de la atención por parte del usuario y pone de manifiesto las capacidades del recurso humano de salud para cubrir las necesidades de los mismos. Si los usuarios obtienen satisfacción de sus expectativas, continuarán haciendo uso de los servicios de salud, se esforzarán por cumplir con el plan de cuidados que se les indicó y además aportarán información esencial para que el personal de salud tome mejores decisiones acerca del cuidado de la salud de los usuarios (Donabedian, 2012).

La satisfacción del usuario sirve para medir la calidad, dado que es la idea que posee el usuario por el servicio recibido, calificando positiva o negativamente la calidad del servicio, desde sus puntos de vista, las cuales pueden influenciarse por factores externos. Para determinar la satisfacción del usuario se hace por medio de las dimensiones: Infraestructura, módulo de atención, consultorio, empatía, capacidad de respuesta y seguridad (Godoy, 2019).

La infraestructura, es como la institución presenta su infraestructura, y que hoy vemos que se ha convertido en aspecto clave para generar confianza a los usuarios a través de la visualización de la distribución de ambientes, equipamiento, etc.; módulo de atención, se refiere al área donde se brinda información al usuario respecto a la atención y los protocolos del establecimiento; consultorio, espacio físico donde el profesional médico realiza la atención del usuario, según las necesidades expresadas; capacidad de respuesta, referido a la prontitud con que se proporciona ayuda al usuario a resolver sus necesidades de salud, teniendo en

cuenta el tiempo y la disponibilidad para dar atención acorde a los horarios establecidos (Godoy, 2019); seguridad, el usuario estima la seguridad que le causa la actitud del personal que realiza la asistencia de servicios en cuanto a sus conocimientos, resguardo de su privacidad, cortesía, amabilidad y su capacidad para relacionarse e inspirar confianza; empatía, forma en la que el personal que brinda la atención es capaz de reconocer las necesidades de los usuarios, dando una atención tal cual quisiera recibir al ponerse en el lugar de las personas sujetas de su atención (MINSa, 2012).

Las IPRESS, desde su organización administrativa y asistencial, realizan evaluaciones periódicas para obtener la información necesaria para lograr brindar a los usuarios una excelente calidad de atención y que estos puedan reconocerlo, dado que nuestro sujeto de atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

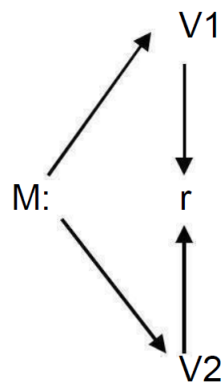
Tipo de investigación

Es de tipo cuantitativo, dado que la investigación está centrada en objetivos apreciables y susceptibles de cuantificación.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es correlacional transversal no experimental, dado que las variables se van a estudiar en un mismo periodo (calidad de atención – satisfacción del usuario).

El diseño para el estudio es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

V1. Calidad de Atención

Definición conceptual

Entrega de prestaciones de servicios que cumpla los estándares de desempeño, en cuanto a seguridad y accesibilidad para toda la población, que generen un impacto positivo en la reducción de la morbilidad y mortalidad, la disminución de los índices de anemia y desnutrición infantil, entre otros indicadores de salud.

Definición operacional

Son los requisitos que debe poseer un servicio de salud, según la percepción de los pacientes. La calidad de atención se define desde el punto de las expectativas y perspectiva del usuario.

V2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es referirnos al cumplimiento de lo ofertado por la institución de salud, referente a las expectativas y perspectiva del usuario en referido a los servicios que espera recibir.

Definición operacional

Se define como la percepción del usuario respecto a la atención recibida en la institución de salud que ofrece servicios de salud y las expectativas de cómo le gustaría ser atendido.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Se definió teniendo como referencia el total de pacientes nuevos que fueron atendidos en consultorios externos del puesto de salud San Juan en el lapso de los meses de noviembre a diciembre 2021, los cuales hacen un total de 50 pacientes, teniendo en cuenta que la esto es desde que el usuario ingresa al servicio de salud, hasta que sale del establecimiento.

Población	Cantidad
Noviembre	26
Diciembre	24
Total	50

- **Criterios de inclusión**

- ✓ Pacientes nuevos atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan, durante los meses de noviembre a diciembre 2021.
- ✓ Ser mayor de 18 años.

- **Criterios de exclusión**

- ✓ Pacientes atendidos en otros servicios distinto al servicio de medicina en el puesto de Salud San Juan.
- ✓ Pacientes menores de 18 años.
- ✓ Pacientes que se nieguen a colaborar con el estudio.

Muestra

Para el estudio se tomó el mismo número poblacional, el cual está constituida por 50 pacientes nuevos que fueron atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de noviembre a diciembre 2021.

Muestreo

Se tomó la muestra por método no probabilístico por conveniencia, técnica no aleatoria, que se usa para formar muestras acordes a la viabilidad de acceso y disposición de las personas para ser parte de la muestra, teniendo presente los pacientes nuevos que se atendieron en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan, y cuyos resultados

especifique el comportamiento de las variables en estudio de forma objetiva lo más cercano a la realidad.

Unidad de análisis

Paciente que fue atendido en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan durante los meses de noviembre a diciembre 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en el estudio de investigación fue la encuesta, que tiene por objetivo reunir los datos, haciendo uso de la entrevista a los usuarios que acuden a consultorios externos del servicio de Medicina del Puesto de Salud San Juan, entre los meses de noviembre a diciembre de 2021.

El instrumento empleado para la recolectar los datos fue el cuestionario para la variable Calidad de atención, modificado del cuestionario desarrollado y validado por Flores y Soto (2016), el cual consta de 20 ítems, en la que se consideró las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Esta variable se medirá con una escala tipo Likert, cuya medición se dispuso en 5 rangos en forma proporcional: Muy eficiente, 81 a 100 puntos; Eficiente, 61 a 80 puntos; Regular, 41 a 60 puntos; Deficiente, 21 a 40 puntos; Muy deficiente, 20 o menos puntos (Anexo 2).

La variable satisfacción del usuario, fue evaluado con un cuestionario que consta de 20 ítems, desarrollado por Godoy (2019), divididos en las dimensiones: infraestructura, módulo de atención, consultorio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta variable se medirá con una escala tipo Likert, cuya calificación se realizó en 4 categorías en forma proporcional: Muy satisfecho, 76 a 100 puntos; Satisfecho, 51 a 75 puntos; Poco satisfecho, 26 a 50 puntos; Insatisfecho, 25 a menos puntos (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

Para la realización de este trabajo de investigación se realizaron distintos procedimientos para el recojo de la información:

En primer lugar se coordinó ante la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la emisión de una carta de presentación, en la cual se pidió al Director ejecutivo de la Red de salud Pacífico Norte – Chimbote, la autorización para recolectar los datos que ayude en la elaboración del proyecto y desarrollo del estudio de investigación, en el Puesto de Salud San Juan; con la autorización respectiva se hizo la recolección de datos para determinar el número de pacientes atendidos durante los meses de noviembre a diciembre, en el servicio de medicina del establecimiento de salud.

Una vez culminado el proyecto se presentó a la Dirección de la Red de Salud Pacífico Norte, solicitando autorización para su ejecución y elaboración del informe de investigación.

Con la autorización recibida, se obtuvo los datos necesarios para definir la población sujeta de estudio y así poder obtener una muestra representativa para la consecución de la finalidad de la investigación.

La aplicación de las encuestas se realizó de manera virtual a todos los pacientes nuevos atendidos en consultorios externos del servicio de Medicina del Puesto de Salud San Juan.

Para la participación en el estudio de investigación se comunicó con los pacientes a quienes se aplicará la encuesta para explicar el objetivo del estudio de investigación y solicitar su participación, previo consentimiento informado, a través de vía virtual web, elaborado en Google Forms y compartido a través de la aplicación gratuita WhatsApp a los pacientes que inmersos en los criterios de inclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto al análisis de datos se tomó en cuenta las técnicas de la estadística descriptivas como tablas de frecuencia simples y porcentuales, además se utilizó la tabla de contingencia para poder visualizar la distribución de datos según las dimensiones del estudio de investigación.

Los resultados obtenidos, se procesaron mediante los procedimientos estadísticos correspondientes, utilizando el SPSS versión 21.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio de investigación se basa en la Declaración de Helsinki, misma que favorece el bienestar de las personas y su salud, integridad, dignidad, secreto de la información y privacidad de los participantes, acorde a los principios de beneficencia y no maleficiencia, contribuyendo a determinar la relación y/o asociación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que accedieron al participar en la investigación. Para la aplicación de las encuestas se tuvo en consideración la aceptación del 100% de usuarios que conforman la muestra del presente estudio de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de atención y sus dimensiones según usuarios de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021

Variables	Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Elemento Tangible	1	2,0	14	28,8	16	32,0	19	38,0
Fiabilidad	0	0,0	5	10,0	16	32,0	29	58,0
Seguridad	0	0,0	3	6,0	17	34,0	30	60,0
Capacidad de respuesta	2	4,0	5	10,0	15	30,0	28	56,0
Empatía	1	2,0	36	72,0	10	20,0	3	6,0
Calidad de atención	0	0	6	12,0	18	36,0	26	52,0

(n=50)

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación

Según los datos resultantes en la investigación, en cuanto a la variable Calidad de atención, podemos determinar que el más alto porcentaje de pacientes nuevos atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, tiene una percepción de muy eficiente en las dimensiones de fiabilidad con un 58%, seguridad con un 60% y en capacidad de respuesta con un 56%; así mismo solo un 2% tiene una percepción del nivel de calidad deficiente en la dimensión de elemento tangible, 2% en capacidad de respuesta y 4% en empatía; y evidenciaría que la mayor cantidad de usuarios tiene una percepción del nivel de atención de muy eficiente. En cuanto al resultado de la variable calidad de atención, tenemos que el 52% considera un nivel de muy eficiente; un 18% eficiente y solo un 6% regular.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones según usuarios de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021

Variables	Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%
Infraestructura	9	18,0	23	46,0	18	36,0
Módulo de atención	4	8,0	34	68,0	12	24,0
Consultorio	2	4,0	11	22,00	37	74,0
Capacidad de respuesta	3	6,0	20	40,0	27	54,0
Seguridad	1	2,0	17	34,0	32	64,0
Empatía	3	6,0	7	14,0	40	80,0
Satisfacción del usuario	2	4,0	10	20,0	38	76,0

(n=50)

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación

En los resultados obtenidos en la investigación, referente a la variable de satisfacción del usuario, se determina que el mayor porcentaje de pacientes nuevos atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, tiene una percepción de muy satisfecho con un 74% en la dimensión de consultorio, 64% en la dimensión de seguridad; 54% en capacidad de respuesta; así mismo un 18% percepción de poco satisfecho en la dimensión de infraestructura, un 2% en la dimensión de empatía. Lo que indicaría, que el mayor porcentaje de usuarios tiene una percepción de muy satisfecho en la variable de satisfacción. En cuanto al resultado total de la variable satisfacción del usuario, un 76,0% refirió una percepción de muy satisfecho; un 20,0% satisfecho y solo un 4% poco satisfecho.

Tabla 3

Correlación bivariada de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote, 2021

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Calidad de atención	1												
2. Elemento Tangible	,801	1											
3. Fiabilidad	,792	,680	1										
4. Seguridad	,628	,437	,592	1									
5. Capacidad de respuesta	,787	,620	,721	,591	1								
6. Empatía	,237	,272	,039	,049	,172	1							
7. Satisfacción Usuario	,196	,081	,209	,159	,244	,26	1						
8. Infraestructura	,178	-	,196	,191	,191	,15	,504	1					
9. Módulo de atención	,309	,366	,394	,284	,447	,27	,503	,495	1				
10. Consultorio	,214	,082	,233	,128	,212	,27	,966	,558	,507	1			
11. Capacidad de respuesta	,256	,175	,318	,165	,235	,09	,727	,539	,434	,684	1		
12. Seguridad	,253	,184	,348	,330	,335	,10	,767	,557	,494	,729	,697	1	
13. Empatía	,165	,074	,226	,119	,259	,22	,901	,519	,467	,870	,720	,686	1

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

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación:

En la tabla 3, se observa sobre la correlación de Pearson entre las variables de Calidad de atención y Satisfacción del usuario en pacientes nuevos atendidos en

consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, según el r de Pearson 0.309 presentaron grado de correlación positiva baja en la dimensión de Módulo de atención; respecto del nivel de significancia, presentaron correlaciones estadísticamente Muy significativas, dado que el valor del Sig (bilateral) es de 0.007, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, con un nivel de confianza del 99%.

V. DISCUSIÓN

Actualmente, el mayor desafío de toda organización es la optimización de los servicios de salud, para lo cual realizan la implementación de estrategias cuyo objetivo es garantizar una calidad de los servicios ofertados y por ende satisfacción del usuario. Se hace necesario que el estado destine un presupuesto significativo para invertir en el sector salud, ya que de esta manera se lograra obtener los insumos, materiales y recursos humanos, necesarios para dar una respuesta oportuna a la creciente demanda de los usuarios.

La satisfacción del usuario que acude a consultorios externos se encuentra relacionada con el cumplimiento de sus expectativas y percepciones del servicio ofertado, por ende, la responsabilidad de implementar estrategias y acciones que conlleven a la sostenibilidad de la mejora continua de la calidad les corresponde a las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Gestionar adecuadamente los servicios de la salud es vital para lograr una calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios; el conjunto de intervenciones de salud cuyo objetivo es brindar un cuidado holístico a los usuarios, es la finalidad de la calidad; cuando este propósito no se cumple, se genera un efecto pernicioso en la salud de los usuarios, dando como resultado perdida de la calidad de atención y la subsecuente insatisfacción de los usuarios. (Aguirre, 2017).

Los usuarios cuestionan mayormente la atención inadecuada del personal de salud, el cual es el resultado de toda la organización de un establecimiento de salud, más aún en los servicios de consulta externa. Dentro de los factores para no alcanzar calidad en la atención en salud, tenemos al incremento de la demanda de usuarios que requieren los servicios de estas áreas de consulta externa; así como la actitud y competencias que demuestran el personal de salud que realiza la atención, que se dejan llevar en su mayoría por el estrés laboral, desinterés y perdida del lado humanos en su atención. Todo lo anterior genera que los usuarios presenten diversos reclamos por la insatisfacción en la atención recibida, por el personal de salud (Paredes, 2020).

La satisfacción del usuario debe ser una variable importante dentro del desarrollo organizativo de las IPRESS, dado que es un medidor importante para valorar la calidad de atención que ofrece el personal de salud, cuyos resultados permitirá implementar los planes de mejora necesarios para mejorar la calidad de la atención que brindan. En tal sentido, esto se encuentra evidenciado, en las correlaciones entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, en la que se obtuvo una correlación positiva estadísticamente significativa con un valor de 0,309 ($p < 0,01$) (Tabla 3).

La satisfacción del usuario se pone de manifiesto cuando alcance sus expectativas en la atención que recibe cuando hace uso de los servicios de salud (Westbrook, 1981); es por esto que, la calidad está íntimamente vinculado con la satisfacción de las expectativas del usuario en la atención recibida (Ruiz, 2001).

En relación a la calidad de atención según percepción de los usuarios atendidos en consulta externa del servicio de medicina, en la Tabla 1 se observa que un 52% considera que el personal médico tiene un nivel de muy eficiente, seguida de un 18% con nivel eficiente y solo un 6% nivel regular. Messarina (2016), también obtuvo resultados similares, dado que un 49,1% de los pacientes encuestados tienen a percepción de que la calidad de atención es muy buena y el 41,1% considera a la calidad de atención como buena; concluyendo que la satisfacción del paciente está relacionada significativamente con la calidad de la atención que recibe.

De igual forma, Apaza y Chahuayo (2019), encontraron que el 30,4% de usuarios indican una calidad de atención con nivel pésimo, el 43,5% refieren un nivel regular y el 26,1% manifiestan un nivel excelente. En conclusión, refieren que los indicadores de calidad tienen una influencia importante en la percepción de satisfacción del usuario, quien desea obtener servicio de calidad al momento de requerir la atención.

Por su parte, Mendoza (2020), en su investigación obtuvo como resultados que la calidad de atención percibida por los usuarios fue favorable,

sobre todo en las dimensiones de módulo de atención, empatía y seguridad. Febres (2020), en su estudio evidencio que el 60% de los usuarios perciben un nivel alto de calidad de atención, además que los usuarios tuvieron una percepción de satisfacción con las dimensiones de seguridad y empatía percibida en el servicio recibido. Lo que demuestra que para el usuario es muy más importante la relación médico-paciente, reflejándose en buen trato, interés por su problema de salud y respeto a su privacidad.

Así mismo Farias, Tapia y Tifner (2019), en su investigación en la provincia de San Juan, Argentina, respecto a la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de la atención medica en los sistemas de salud, un alto porcentaje (72%), manifestó estar satisfecho y un 90% refirió sentirse satisfecho respecto a la calidad. Las características estudiadas fueron: tiempos de espera, citas, comunicación, amabilidad, capacidad para escuchar al usuario, explicación al tratamiento y otros.

Por su parte Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018), en su investigación realizado en Tunja, Colombia, evaluaron la percepción del usuario frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora sanitaria, encontraron que un 82,6% de los usuarios refieren estar satisfechos con la calidad de atención recibida. Así mismo, en cuanto a la mejora continua de la calidad, proponen un cambio en la cultura organizacional de la institución.

La calidad de atención que se ofrece al usuario, en los servicios de salud, se perciben factor predominante que genere bienestar en el usuario, al ofrecer una atención integradora que cubra sus expectativas (Lora y otros, 2016); por lo que se hace necesario todos los usuarios reciban una adecuada oferta de la cartera de servicios, en la búsqueda de lograr una atención sanitaria de calidad, teniendo como principal eje la satisfacción de los usuarios (Revilla y otros, 2016).

En cuanto a la calidad del servicio se confirma que el usuario es el mejor evaluador, teniendo como referencia sus expectativas y percepciones, esto de dependerá de la atención en salud recibida, así como del contexto en el cual se

desarrollen. Preferentemente para conceptuar la calidad en el entorno de los servicios de salud es la calidad percibida (Brañes y Llalli, 2019).

La calidad debe ser inherente a la prestación de la cartera de servicios de salud y en esta se alinea esta enfocada el Ministerio de Salud, para lo cual viene impulsando desde hace varios años el mejoramiento de las capacidades institucionales, en todo el sistema sanitario, con la finalidad de proteger la vida y la salud de la población, siendo esto una política nacional en salud. No debemos perder de vista que el Ministerio de Salud en el contexto de sus funciones como ente rector, es de su responsabilidad llevar adelante la articulación orientada a un sistema nacional de salud, en la propuesta de estrategias que permitan garantizar atención de calidad en todos los establecimientos de salud a nivel nacional, de esta manera se lograr la satisfacción de las expectativas de los usuarios (Olivares, 2018).

En lo respecto a la satisfacción del usuario según percepción de los pacientes atendidos en consulta externa del servicio de medicina, en la Tabla 2, se tiene que un 76,0% refirió una percepción de muy satisfecho; un 20,0% satisfecho y solo un 4% poco satisfecho. Una similitud de resultados presenta Mamani (2017), en su estudio de investigación, en la cual un 76,1% tiene un grado de satisfacción muy alto, frente a 12% que presenta insatisfacción. Infantes (2017), concluye que un 72,9% perciben una buena satisfacción en la atención recibida en el servicio de medicina, las dimensiones de seguridad y empatía, obtuvieron porcentaje más alto de satisfacción.

Del mismo modo, Sánchez (2017), en cuanto a la satisfacción de los pacientes encontró que un alto porcentaje de usuarios (65%) perciben un nivel de satisfacción alto, frente a un 18% que perciben un grado de satisfacción bajo. Vásquez (2018), por su parte, concluyo que de los pacientes evaluados el 65%, manifestaron satisfacción de la consulta con el médico, el 74% se sintieron satisfechos con la atención del personal de enfermería, 59% con el personal no sanitario y el 49% con el tiempo de espera para laboratorio, concluyendo en que la satisfacción en general es mayor a 60% en cuanto a la calidad de atención Ortiz (2018), encontró que, en cuanto a la satisfacción de los pacientes, un 51,6% dijeron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, un 29%

expresaron sentirse pocos satisfechos y un 19,3% expresaron sentirse totalmente satisfechos con la atención recibida.

Según Donabedian, podemos definir que la satisfacción del usuario es un componente vital para evaluar la calidad de atención. La calidad observada en el establecimiento de salud se limita a las competencias técnicas y sobre todo a la atención que reciben los usuarios de parte del personal de salud.

La confiabilidad que la implementación de los modelos de la calidad de los servicios que ofertan las instituciones de salud, es un factor de medición de la credibilidad de los mismos, estos descubrimientos coinciden con Aguirre (2017), que encontró la existencia de una correlación positiva significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios de un establecimiento de salud, concluyendo que el servicio que reciban los pacientes nos permite definir la calidad de atención que reciben. Así mismo al evaluar otras dimensiones de la calidad del servicio, como la capacidad de respuesta, reflejan resultados desalentadores, dado que aún está en proceso, con deficiencias la capacidad de responder a las necesidades con las que llegan los usuarios a los servicios de salud.

Igualmente, Mezones y otros (2019), demostró que existe una correlación alta entre las variables de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud de la zona rural, lo cual nos da nuevas definiciones de que es muy significativo también medir estas variables en zonas rurales, para conocer la perspectiva de los usuarios de tales lugares acerca de la calidad de atención que reciben. Estos hallazgos que demuestran una relación positiva alta, también son abordados por Ramos (2018), cuyos resultados en su estudio de investigación demostraron que las dimensiones con más alta relación de significancia son seguridad, empatía, aspectos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Maza (2021), en su estudio de investigación en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Nuevo Chimbote, acerca de la calidad de atención y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, obtuvieron que el 55,6% de los usuarios calificaron la calidad de atención como media y un 38%

manifestaron una alta calidad de atención, por lo que concluye que hay una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Es importante señalar que los usuarios que afirman una apreciación de calidad de atención buena, es cuando sus expectativas son satisfechas, es decir se disipan sus dudas, reciben una atención personalizada, se sienten seguros y disminuyen sus temores hacia su enfermedad.

Una de las limitaciones que se tuvo en este estudio es que se evaluó solo la atención médica, lo cual se evidencia la necesidad de evaluar la atención desde los grupos profesionales, así no se tendrá información sesgada, en la estimación imparcial de la percepción de calidad de atención que se brinda en un establecimiento de salud. Aun así, todo estudio que evalúen la calidad de atención del personal médico en los diferentes servicios ofertados, siguen siendo de importancia investigativa, ante esto se hace necesario ampliar los estudios que valoren de forma integral la apreciación de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados.

La información obtenida respecto a la percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario, aportan valiosa información para direccionar a los servicios de salud deben responder a las necesidades de las personas y que el personal de salud debe estar pendiente para dar respuesta oportuna a los pedidos expresados por los pacientes, generando confianza en ellos en la capacidad resolutive del profesional que le brindan atención. En este estudio se encontró que existe una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción, lo que afirma que una buena calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario influye en la satisfacción que este sienta del servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - El 52% de los pacientes que recibieron atención en consulta externa del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de Chimbote considera un nivel de calidad de atención de muy eficiente; un 18% nivel de calidad de atención de eficiente y solo un 6% nivel de calidad de atención regular.

Segunda. - El 76,0% de los pacientes que se atendieron en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan de Chimbote refirió una percepción satisfacción de muy satisfecho; un 20,0% una percepción de satisfacción de satisfecho y solo un 4% una percepción de satisfacción de poco satisfecho.

Tercera. - Existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, tal como se evidencio al realizar el análisis por dimensiones de ambas variables.

Cuarta. - Según el análisis de las variables, existe un nivel de significancia muy alto entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo que demuestra que la percepción de la calidad de atención del personal de salud por el usuario influye en la satisfacción que este sienta del servicio brindado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Que el personal directivo de las diversas instituciones del Ministerio de Salud realice capacitaciones al personal médico y no médico, que laboran en los establecimientos de salud, elaboren programas y/o estrategias para fortalecer los mecanismos que fortalezcan las competencias profesionales en aras de ofrecer una calidad de atención óptima en beneficio de la población usuaria.

Segunda. - Que la ejecutora Red de salud Pacífico Norte, de sostenibilidad a los servicios de salud que implementen planes de mejora en la atención en salud, para brindar mayor comodidad a los pacientes, tales como sistema de citas, pruebas de laboratorio, etc.

Tercera. - Continuar con la investigación referente a la calidad de atención y satisfacción del usuario, en la atención médica, que estudien factores que midan aspectos individuales y grupales en todos los niveles de atención.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2017). Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: *Concytec-Alicia* 20.500.12692/20441. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apayco, M. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Central "Nicasio Sáenz" PNP (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega: Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5670/TESIS_APAYCO%20CUYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Apaza, M. y Chahuayo, J. (2019). Calidad del servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza (Tesis de licenciatura). Arequipa *Rep. Inst. UNSA*. 10162. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10162/TSaparmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gomez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Méd Panacea*. 2020;9(3)165-170. Recuperado de <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Brañes, E. y Llalli, D. (2019). Calidad del servicio en bibliotecas universitarias (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión: Lima, Perú. *Concytec-Alicia UPEU/233*. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2333/Elvira_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bustamante, F. y Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú. *Científica Institucional TZHOECOEN*, 9(1), 1-5. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>

- Cobo, E., Estepa, K, Herrera, C. y Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277–294. Recuperado de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321/432>
- Cottle, D. (1991). *El Servicio Centrado en el Cliente*. España: Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A. p.39
- Donabedian, A. (2001). Assessment of the quality of medical care. *Rev. Quality of care*. 2001; 16: 11-27. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/pdf/milq0083-0397.pdf>
- Donabedian, A. (1992). Quality in health care: whose responsibility is it?, *Am J Med Qual*. 1993 Summer;8(2):32-6. doi: 10.1177/0885713X9300800202. PMID: 8513248. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8513248/>
- Donabedian A. (2005). *Quality in medical care and definition of evaluation methods*. *Journal ListMilbank Qv*.83(4); 2005 DecPMC2690293. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
- Farias, P., Tapia, M. y Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Rev Elec Psic Izt*. 2019;22(3):2489-2516. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Farfán R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. Perú: *UCV-Scientia B* (2). Recuperado de https://issuu.com/congresouniversidadcesarvallejo/docs/revistaucv-scientia_8_2_.2016/32
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Perú: *Rev. Fac. Med. Hum*. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Flores, J. y Soto, T. (2016). Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica (Tesis de licenciatura). Universidad nacional de Huancavelica: Perú. *Rep. Inst. UNH/1030*. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villachorillos. Universidad Ricardo Palma: Lima, Perú. *Rep. Inst. URP/246*. Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/urp/246/Garc%c3%ada_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gilmore, C. y Morales, H. (1996). *Quality Management Manual*. Washington: OPS. *Serie HSP-UNI/Manuales Operativos PALTEX, v. 3, no. 9*. Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>.

Godoy, A. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro Social de Salud-Essalud de Ayacucho (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega: Lima, Perú. *Concytec-Alicia 20.500.11818/4501*. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GODOY_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guadalupe, F., Suarez, G., Guerreri, G. y Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital, 3(3), 162-177*. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Hernández, A., Tojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*

Publica. Vol. 36(4). Recuperado de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515/3458>

Heredia, F. y Faizal, E. (2013). *Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica*. Bogotá: *Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica*. 797846218. Pp. 195. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/salud-ocupacional-y-prevencion-guia-practica/oclc/797846218>

Infantes, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Rev Perú Med Integrativa*.2017;2(2):133-9. Recuperado de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de_e4Vf9y6.pdf

Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K. y Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International journal of environmental research and public health*. 2015;12(1):652-66. Recuperado de <https://www.mdpi.com/1660-4601/12/1/652/pdf>

Latino, J. (2019). Satisfacción de usuarias sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, hospital Bautista, Managua (Tesis de maestría). *Managua; s.n; sept. 2019. 69 p. ilus, tab, graf*. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/11193/1/t1067.pdf>

López, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo: Nuevo Chimbote, Perú. *Red de repositorios latinoamericanos* 20.500.12692/34962. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34962/L%C3%B3pez_HRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lora, I., Tirado, L., Montoya, J. y Simancas, M. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. Colombia: *Revista nacional de odontología*, 12(23), 31-40. Recuperado de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>

- Mamani, L. (2017). Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II - 1 - MINSA – Ilo (Tesis de licenciatura). Universidad José Carlos Mariátegui: Moquegua. *Rep. Inst. UJCM/20.500.12819/370*. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/370/Mamani%20Coaquira%20Lucia%20Angelica_tesis_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maza, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote (Tesis de Doctorado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD_ATENCION_MAZA_NEYRA_AMPARO.pdf?sequence=1
- Mendoza, N. (2020). Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de Oftalmología del Hospital II – Vitarte – EsSalud (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. *Cybertesis Rep. Inst. UNMSM 20.500.12672/15927*. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. MINSA: Lima, Perú. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf
- Ministerio de Salud (2013). *Normas Técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. MINSA: Lima, Perú. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf

- Morales, G. La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Murillo, J., Bellido L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O. y Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD y otros, 2019. *An. Fac. med.* vol.80, n.3, pp.288-297. ISSN 1025. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003
- Organización Mundial de la Salud. (2003). *Principios para una atención integrada. OMS. Informe sobre la salud en el mundo. Cap. 7. pp. 117.* Recuperado de <https://www.who.int/whr/2003/en/Chapter7-es.pdf>
- Olivares, C. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III Goyeneche (Tesis de Doctorado]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa: Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8624/MDDolmoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orozco, F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua (Tesis de maestría). *Managua; s.n; jun. 2017. 65 p. tab, graf, ilustr.* Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Ortiz, R., Muñoz, S., Martín, D. y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. México: *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2018; 13 (4): 229-238. Recuperado de http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102049892003000300005
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Paredes, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. Perú: *Rev. RECIEN*. 2020; Vol. 9 / N° 1. Recuperado de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de PICSI (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres: Lima, Perú. *Rep. Acad.* 20.500.12727/2116. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revilla, H., González, D. y Valenzuela, L. (2016). Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. Cuba: *MEDISAN*, 20(3), 313-319. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000300006&lng=es&tlng=es
- Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Costa Rica: *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/23807>
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. Madrid: AECA. *Observatorio Iberoamericano de contabilidad de gestión*. Pp. 216. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>
- Sánchez, C. (2017). Calidad y atención primaria: estudio de los factores Asociados a la satisfacción de profesionales y pacientes en Europa (Tesis doctoral). Universidad de Alcalá: España. Recuperado de <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/38327/Tesis%20Carlos%20Alberto%20S%C3%A1nchez%20Piedra.pdf>
- Segura, L. y Suxe, K. (2018). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, hospital regional docente Las Mercedes (Tesis de licenciatura). Universidad señor de Sipan: Perú. *Rep.*

Inst. USS 20.500.12802/5049. Recuperado de
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Segura
%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Segura%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stepke F. *Bioethical principles and quality of medical care. Interdisciplinary Center for Bioethics Studies*. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2006: 209-15.

Suárez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). *User's satisfaction with medical care in the medical consultations*. Colón 2015-2016. *Rev.Med. Electrón. vol.40 no.4 Matanzas jul.-ago. 2018*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.

Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Rev Cubana Invest Bioméd vol.38 no.2. pp.153-169*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutiérrez, I., Romero, M. y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. México: *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Westbrook, R.A. (1981). Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. *Journal of Retailing*. 1981; 57(3): 68-85. Recupérate de <https://psycnet.apa.org/record/1984-11000-001>

World Health Organization. (2007). *Health systems: quality-assurance management systems: report by the Secretariat*. WHO. IRIS -EB120/38 Add.1 January 8. Recuperado de http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf.

World Health Organization. (2013). *Report on world health. Research for universal health coverage*. Ginebra: WHO. Who headquarters. ISBN: 9789240690837. Recuperado de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85763/9789240691223_ing.pdf?sequence=1&isAllowed=y

World Health Organization. (2020). *Quality Health Services*. WHO. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-heets/detail/quality-health-services>

Zavaleta, E. y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. *Red de repositorios latinoamericanos UCV/27230*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Calidad de Atención	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseado tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.	Condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios. La calidad de atención se define desde el punto de las expectativas y percepciones del usuario.	Elementos tangibles: están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos Físicos que el cliente percibe en la organización.	Equipamiento del establecimiento de salud	<u>Ordinal:</u> Muy eficiente Eficiente Regular Deficiente Muy deficiente
			Fiabilidad: es la habilidad para realizar el servicio cumpliendo con lo prometido	Confianza en que la atención será según lo esperado	
			Seguridad: se refiere a conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios, para inspirar credibilidad y confianza	conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios	
			Capacidad de respuesta: es la disposición y voluntad	Horario, tiempo de atención y de respuesta	

			para brindar ayuda a los usuarios.		
			Empatía: es la atención personalizada que brindan los servicios a sus clientes o usuarios	La atención adecuada, personalizada, interés en los pacientes.	
V2. Satisfacción del usuario	Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece.	Se define como la percepción del usuario respecto a la atención recibida en el establecimiento de salud y las expectativas de cómo le gustaría ser atendido.	Infraestructura: es como la empresa se hace notar por medio de su infraestructura, este aspecto puede ser la clave para generar confianza a los usuarios externos, el estado del equipamiento, etc.	Distribución de los ambientes en el establecimiento.	<u>Ordinal:</u> Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Módulo de atención: se refiere al área donde se brinda información al usuario respecto a la atención y los protocolos del establecimiento	Recepción de citas médicas y cupos adicionales.	
			Consultorio: espacio físico donde el profesional médico realiza la atención del usuario, según las necesidades expresadas.	Recepción de la historia clínica y atención médica.	

			<p>Capacidad de respuesta: se refiere a la rapidez con que se brinda ayuda al usuario a resolver sus necesidades de salud, teniendo el tiempo y la disponibilidad suficiente para atender de acuerdo con un horario y tiempo</p>	<p>Horario, tiempo de atención y de respuesta.</p>	
			<p>Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza</p>	<p>La actitud del personal, capacidad de solución de problemas.</p>	
			<p>Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro</p>	<p>La atención adecuada, personalizada, interés en los usuarios.</p>	

ANEXO 02

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Instrucciones:

A continuación, se le presenta varias proposiciones, según su opinión personal, marque la respuesta que crea conveniente con una (X), de acuerdo al código siguiente:

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
	Dimensión: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	¿El puesto de salud cuenta con equipos que parecen modernos y de última generación?					
2	¿El personal de salud que le atendió contaba con los equipos de protección personal y materiales necesarios para su atención?					
3	¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?					
4	¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?					
	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
5	¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?					
6	¿El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?					
7	¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?					
8	¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?					
9	¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va a atender es especializado?					
	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
10	¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?					

11	¿El personal del puesto de salud mostro interés por solucionar su problema de salud que presento en el momento de su atención?					
12	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					
13	¿Le pudo acompañar algún familiar a realizarse los exámenes de laboratorio que le pidieron?					
	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
14	¿Fue usted atendido(a) inmediatamente a su llegada al puesto de salud?					
15	¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?					
16	¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?					
	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
17	¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?					
18	¿Recibió alguna reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?					
19	¿El personal de salud fue indiferente al dolor que sintió usted al momento de la atención?					
20	¿El personal de turno le atendió en la hora que le citó?					

El cuestionario sobre calidad de atención, consta de 20 preguntas. Cada ítem presenta las siguientes alternativas:

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

Las 20 preguntas se distribuyen en 5 dimensiones:

DIMENSIONES	ÍTEMS
Elementos tangibles	1,2,3,4
Fiabilidad	5,6,7,8,9
Seguridad	10,11,12,13
Capacidad de respuesta	14,15,16
Empatía	17,18,19,20

Para determinar los resultados se debe sumar los puntajes de cada respuesta, este indicara en cuál de las siguientes categorías se encuentra:

	Escala
Muy deficiente	20 o menos puntos
Deficiente	21-40 puntos
Regular	41-60 puntos
Eficiente	61-80 puntos
Muy eficiente	81-100 puntos

ANEXO 03

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones:

Lee detenidamente cada pregunta y marque con una "X" la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar. Tiene 5 opciones tal como se indica a continuación:

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	INFRAESTRUCTURA					
1	¿Con qué frecuencia observa que el ingreso y salida del establecimiento de salud es accesible para los usuarios?					
2	¿Con que frecuencia determina que el Puesto de Salud San Juan, posee el espacio suficiente para la recepción de usuarios?					
3	¿Observa que la atención en admisión es rápida frente a la necesidad que presentan los usuarios de San Juan?					
	MODULO DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
4	¿Con que frecuencia las citas son otorgadas de buen agrado?					
5	¿Con que frecuencia determina que el otorgamiento de citas es realizado en su momento?					
6	¿Con que frecuencia observar que las citas son reprogramadas a otras fechas?					
	CONSULTORIO	1	2	3	4	5
7	¿La atención del médico de turno en consultorio externo, es satisfactorio para Ud.?					
8	¿Determina que la recepción de historial clínica es el adecuado por el personal de salud?					
9	¿Con que frecuencia la atención medica es inmediata?					
10	¿Cuándo se presentan problemas en cuanto al otorgamiento de citas se determina una solución inmediata?					

	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, cumple con el tiempo de atención adecuadamente?					
12	¿Cuándo se requiere una cita médica en el Establecimiento de salud de San Juan, cumple con el respectivo servicio de manera oportuna?					
13	¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, lo atiende rápidamente?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	¿Los responsables del establecimiento de salud del área de recepción determina interés en soluciones problemas en lo que concierne a los protocolos de seguridad?					
15	¿Considera que el nivel de información brindado es adecuado?					
16	¿El establecimiento de salud se preocupa en dar soluciones oportunas y adecuadas ante inconvenientes con los usuarios?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
17	¿Con que frecuencia observa que la atención medica satisface a los usuarios?					
18	¿Con que frecuencia observa que los trabajadores de salud, se comportan de forma adecuado frente a los usuarios?					
19	¿Evidencia que la actitud del personal del establecimiento de salud es adecuada?					
20	¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan le transmite confianza?					

El cuestionario sobre satisfacción del usuario, consta de 20 preguntas. Cada ítem presenta las siguientes alternativas:

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

Las 20 preguntas se distribuyen en 6 dimensiones:

DIMENSIONES	ÍTEMS
Infraestructura	1,2,3
Módulo de atención	4,5,6
Consultorio	7,8,9,10
Capacidad de respuesta	11,12,13
Seguridad	14,15,16
Empatía	17,18,19,20

Para determinar los resultados se debe sumar los puntajes de cada respuesta, este indicara en cuál de las siguientes categorías se encuentra:

	Escala
Insatisfecho	25 o menos
Poco satisfecho	26-50
Satisfecho	51-75
Muy satisfecho	76-100

			3.-¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?										X		X		X		
			4.-¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?										X		X		X		
	Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio cumpliendo con lo prometido	Confianza en que la atención será según lo esperado	5.- ¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?										X		X		X		
			6.- ¿El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?						X		X			X		X		X	

			7.- ¿Recomendaría a Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?										X		X		X		
			8.- ¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?										X		X		X		
			9.- ¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va a atender es especializado?										X		X		X		
	Seguridad: Se refiere a conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus	Conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios	10.- ¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?						X		X		X		X		X		


			15.- ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?										X		X		X		
			16.- ¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?										X		X		X		
	Empatía: Es la atención personalizada que brindan los servicios a sus clientes o usuarios.	La atención adecuada, personalizada, interés en los pacientes.	17.- ¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?						X		X		X		X		X		
			18.- ¿Recibió alguna reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?										X		X		X		

	confianza a los usuarios externos, el estado del equipamiento, etc.		2.- ¿Con que frecuencia determina que el Puesto de Salud San Juan, posee el espacio suficiente para la recepción de usuarios?										X		X		X			
			3.- ¿Observa que la atención en admisión es rápida frente a la necesidad que presentan los usuarios de San Juan?												X		X		X	
	Módulo de atención: se refiere al área donde se brinda información al usuario respecto a la atención y los protocolos del establecimiento	Recepción de citas médicas y cupos adicionales	4.- ¿Con que frecuencia las citas son otorgadas de buen agrado?											X		X		X		
			5.- ¿Con que frecuencia determina que el otorgamiento de citas es realizado en su momento?						X		X				X		X		X	

	Capacidad de respuesta: se refiere a la rapidez con que se brinda ayuda al usuario a resolver sus necesidades de salud, teniendo el tiempo y la disponibilidad suficiente para atender de acuerdo con un horario y tiempo	Horario, tiempo de atención y de respuesta.	11.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, cumple con el tiempo de atención adecuadamente?										X		X		X				
			12.- ¿Cuándo se requiere una cita médica en el Establecimiento de salud de San Juan, cumple con el respectivo servicio de manera oportuna?												X		X		X		
			13.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, lo atiende rápidamente?												X		X		X		

	Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza	La actitud del personal, capacidad de solución de problemas	14.- ¿Los responsables del establecimiento o de salud del área de recepción determina interés en soluciones problemas en lo que concierne a los protocolos de seguridad?									X		X		X		
			15.- ¿Considera que el nivel de información brindado es adecuado?					X		X		X		X		X		
			16.- ¿El establecimiento o de salud se preocupa en dar soluciones oportunas y adecuadas ante inconvenientes con los usuarios?									X		X		X		
	Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y	La atención adecuada, personalizada, interés en los usuarios.	17.- ¿Con que frecuencia observa que la atención medica satisface a los usuarios?						X		X		X		X			

entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	18.- ¿Con que frecuencia observa que los trabajadores de salud, se comportan de forma adecuado frente a los usuarios?											X		X		X			
	19.- ¿Evidencia que la actitud del personal del establecimiento o de salud es adecuada?											X		X		X			
	20. ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan le transmite confianza?												X		X		X		


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte


Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
 JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAIS)

FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **CALIDAD**

REFERENCIA:

Autor: Flores y Soto (2016)

Procedencia: Perú

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores.

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:

VASQUEZ LAVADO ELENA FLOR

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Nº DE COLEGIATURA: 54964

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------

**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacifico Norte


Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAIS)

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **SATISFACCIÓN**

REFERENCIA:

Autor: Godoy (2019).

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir del instrumento del autor.

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:


VASQUEZ LAVADO ELENA FLOR

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Nº DE COLEGIATURA: 54964

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------

**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte


Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAIJS)

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022																		
Objetivo	Determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan - Chimbote 2021.																		
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de Atención	Elementos tangibles: están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos Físicos que el cliente percibe en la organización.	Equipamiento del establecimiento de salud	1.- ¿El puesto de salud cuenta con equipos que parecen modernos y de última generación?										X		X		X		
			2.- ¿El personal de salud que le atendió contaba con los equipos de protección personal y materiales necesarios para su atención?						X		X			X		X		X	

			3.-¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?										X		X		X		
			4.-¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?										X		X		X		
	Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio cumpliendo con lo prometido	Confianza en que la atención será según lo esperado	5.- ¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?										X		X		X		
			6.- ¿El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?						X		X			X		X		X	

			7.- ¿Recomendaría a Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?										X		X		X		
			8.- ¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?										X		X		X		
			9.- ¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va a atender es especializado?										X		X		X		
	Seguridad: Se refiere a conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus	Conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios	10.- ¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?						X		X		X		X		X		

			15.- ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?										X		X		X		
			16.- ¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?										X		X		X		
	Empatía: Es la atención personalizada que brindan los servicios a sus clientes o usuarios.	La atención adecuada, personalizada, interés en los pacientes.	17.- ¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?						X		X		X		X		X		
			18.- ¿Recibió alguna reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?										X		X		X		

			19.- ¿El personal de salud fue indiferente al dolor que sintió usted al momento de la atención?											X		X		X			
			20.- ¿El personal de turno le atendió en la hora que le citó?											X		X		X			
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Satisfacción del usuario	Infraestructura: es como la empresa se hace notar por medio de su infraestructura, este aspecto puede ser la clave para generar	Distribución de los ambientes en el establecimiento.	1.- ¿Con qué frecuencia observa que el ingreso y salida del establecimiento o de salud es accesible para los usuarios?						X		X			X		X		X			

	confianza a los usuarios externos, el estado del equipamiento, etc.		2.- ¿Con que frecuencia determina que el Puesto de Salud San Juan, posee el espacio suficiente para la recepción de usuarios?										X		X		X			
			3.- ¿Observa que la atención en admisión es rápida frente a la necesidad que presentan los usuarios de San Juan?												X		X		X	
	Módulo de atención: se refiere al área donde se brinda información al usuario respecto a la atención y los protocolos del establecimiento	Recepción de citas médicas y cupos adicionales	4.- ¿Con que frecuencia las citas son otorgadas de buen agrado?											X		X		X		
			5.- ¿Con que frecuencia determina que el otorgamiento de citas es realizado en su momento?						X		X				X		X		X	

			6.- ¿Con que frecuencia observar que las citas son reprogramadas a otras fechas?											X		X		X			
	Consultorio: espacio físico donde el profesional médico realiza la atención del usuario, según las necesidades expresadas.	Recepción de la historia clínica y atención médica	7.- ¿La atención del médico de turno en consultorio externo, es satisfactorio para Ud.?						X		X			X		X		X			
8.- ¿Determina que la recepción de historial clínica es el adecuado por el personal de salud?														X		X		X			
9.- ¿Con que frecuencia la atención medica es inmediata?															X		X		X		
10.- ¿Cuándo se presentan problemas en cuanto al otorgamiento de citas se determina una solución inmediata?															X		X		X		

	Capacidad de respuesta: se refiere a la rapidez con que se brinda ayuda al usuario a resolver sus necesidades de salud, teniendo el tiempo y la disponibilidad suficiente para atender de acuerdo con un horario y tiempo	Horario, tiempo de atención y de respuesta.	11.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, cumple con el tiempo de atención adecuadamente?										X		X		X				
			12.- ¿Cuándo se requiere una cita médica en el Establecimiento de salud de San Juan, cumple con el respectivo servicio de manera oportuna?												X		X		X		
			13.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, lo atiende rápidamente?												X		X		X		

	Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza	La actitud del personal, capacidad de solución de problemas	14.- ¿Los responsables del establecimiento o de salud del área de recepción determina interés en soluciones problemas en lo que concierne a los protocolos de seguridad?									X		X		X			
			15.- ¿Considera que el nivel de información brindado es adecuado?						X		X		X		X		X		
			16.- ¿El establecimiento o de salud se preocupa en dar soluciones oportunas y adecuadas ante inconvenientes con los usuarios?										X		X		X		
	Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y	La atención adecuada, personalizada, interés en los usuarios.	17.- ¿Con que frecuencia observa que la atención medica satisface a los usuarios?						X		X		X		X		X		

entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	18.- ¿Con que frecuencia observa que los trabajadores de salud, se comportan de forma adecuado frente a los usuarios?											X		X		X			
	19.- ¿Evidencia que la actitud del personal del establecimiento o de salud es adecuada?											X		X		X			
	20. ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan le transmite confianza?												X		X		X		


Gobierno Regional de Ancash
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte


Mag. Enf. Rosana J. Morales Chihuale
 COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB'VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **CALIDAD**

REFERENCIA:

Autor: Flores y Soto (2016)

Procedencia: Perú

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:

MORALES CHIHUALA ROXANA JUANA

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACION.

Nº DE COLEGIATURA: 32276

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

RJ
Mag. Enf. Rosana J. Morales Chihuahua
COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB'VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **SATISFACCIÓN**

REFERENCIA:

Autor: Godoy (2019)

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir del instrumento del autor.

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:

MORALES CHIHUALA ROXANA JUANA

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACION.

Nº DE COLEGIATURA: 32276

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

RJ
Mag. Enf. Rosana J. Morales Chihuahua
COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB'VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

			3.-¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?										X		X		X		
			4.-¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?										X		X		X		
	Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio cumpliendo con lo prometido	Confianza en que la atención será según lo esperado	5.- ¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?										X		X		X		
			6.- ¿El médico que le atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?						X		X			X		X		X	

			7.- ¿Recomendaría a Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?										X		X		X		
			8.- ¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?										X		X		X		
			9.- ¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va a atender es especializado?										X		X		X		
	Seguridad: Se refiere a conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus	Conocimientos y atención mostrados por el personal que brinda sus servicios	10.- ¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?						X		X		X		X		X		

	servicios, para inspirar credibilidad y confianza		11.- ¿El personal del puesto de salud mostro interés por solucionar su problema de salud que presento en el momento de su atención?										X		X		X					
			12.- ¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?												X		X		X			
			13.- ¿Le pudo acompañar algún familiar a realizarse los exámenes de laboratorio que le pidieron?												X		X		X			
	Capacidad de respuesta: Es la disposición y voluntad para brindar ayuda a los usuarios.	Horario, tiempo de atención y de respuesta.	14.- ¿Fue usted atendido(a) inmediatamente e a su llegada al puesto de salud?							X			X		X		X		X			

			15.- ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?										X		X		X		
			16.- ¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?										X		X		X		
	Empatía: Es la atención personalizada que brindan los servicios a sus clientes o usuarios.	La atención adecuada, personalizada, interés en los pacientes.	17.- ¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?						X		X		X		X		X		
			18.- ¿Recibió alguna reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?										X		X		X		

			19.- ¿El personal de salud fue indiferente al dolor que sintió usted al momento de la atención?											X		X		X		
			20.- ¿El personal de turno le atendió en la hora que le citó?											X		X		X		
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Satisfacción del usuario	Infraestructura: es como la empresa se hace notar por medio de su infraestructura, este aspecto puede ser la clave para generar	Distribución de los ambientes en el establecimiento.	1.- ¿Con qué frecuencia observa que el ingreso y salida del establecimiento o de salud es accesible para los usuarios?						X		X			X		X		X		

	confianza a los usuarios externos, el estado del equipamiento, etc.		2.- ¿Con que frecuencia determina que el Puesto de Salud San Juan, posee el espacio suficiente para la recepción de usuarios?										X		X		X			
			3.- ¿Observa que la atención en admisión es rápida frente a la necesidad que presentan los usuarios de San Juan?												X		X		X	
	Módulo de atención: se refiere al área donde se brinda información al usuario respecto a la atención y los protocolos del establecimiento	Recepción de citas médicas y cupos adicionales	4.- ¿Con que frecuencia las citas son otorgadas de buen agrado?											X		X		X		
			5.- ¿Con que frecuencia determina que el otorgamiento de citas es realizado en su momento?						X		X				X		X		X	

			6.- ¿Con que frecuencia observar que las citas son reprogramadas a otras fechas?											X		X		X				
Consultorio: espacio físico donde el profesional médico realiza la atención del usuario, según las necesidades expresadas.	Recepción de la historia clínica y atención médica		7.- ¿La atención del médico de turno en consultorio externo, es satisfactorio para Ud.?											X		X		X				
			8.- ¿Determina que la recepción de historial clínica es el adecuado por el personal de salud?												X		X		X			
			9.- ¿Con que frecuencia la atención médica es inmediata?							X						X		X		X		
			10.- ¿Cuándo se presentan problemas en cuanto al otorgamiento de citas se determina una solución inmediata?													X		X		X		

	Capacidad de respuesta: se refiere a la rapidez con que se brinda ayuda al usuario a resolver sus necesidades de salud, teniendo el tiempo y la disponibilidad suficiente para atender de acuerdo con un horario y tiempo	Horario, tiempo de atención y de respuesta.	11.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, cumple con el tiempo de atención adecuadamente?										X		X		X				
			12.- ¿Cuándo se requiere una cita médica en el Establecimiento de salud de San Juan, cumple con el respectivo servicio de manera oportuna?												X		X		X		
			13.- ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan, lo atiende rápidamente?													X		X		X	

	Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza	La actitud del personal, capacidad de solución de problemas	14.- ¿Los responsables del establecimiento o de salud del área de recepción determina interés en soluciones problemas en lo que concierne a los protocolos de seguridad?									X		X		X		
			15.- ¿Considera que el nivel de información brindado es adecuado?					X		X		X		X		X		
			16.- ¿El establecimiento o de salud se preocupa en dar soluciones oportunas y adecuadas ante inconvenientes con los usuarios?									X		X		X		
	Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y	La atención adecuada, personalizada, interés en los usuarios.	17.- ¿Con que frecuencia observa que la atención medica satisface a los usuarios?						X		X		X		X			

entender y atender adecuadamente las necesidades del otro	18.- ¿Con que frecuencia observa que los trabajadores de salud, se comportan de forma adecuado frente a los usuarios?											X		X		X			
	19.- ¿Evidencia que la actitud del personal del establecimiento o de salud es adecuada?											X		X		X			
	20. ¿Considera usted que el personal del Puesto de Salud San Juan le transmite confianza?												X		X		X		



Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
 COP. 35490
 COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI: 70086407

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **CALIDAD**

REFERENCIA:

Autor: Flores y Soto (2016)

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:

RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Nº DE COLEGIATURA: 35490

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------

**Gobierno Regional de Ancash**
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte


Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
COP. 35490
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 70086407

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: **SATISFACCIÓN**

REFERENCIA:

Autor: Godoy (2019)

Procedencia: Perú

Adaptación: A partir del instrumento del autor

Duración: 20 minutos

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan

Significación: La encuesta realizada llego a 50 usuarios atendidos en consultorios externos de medicina del Puesto de Salud San Juan

APELLIDOS Y NOMBRES:

RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Nº DE COLEGIATURA: 35490

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
COP. 35490
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 70086407

ANEXO 05

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



"AÑO BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chimbote, 06 de Diciembre del 2021

OFICIO N° 2217 CH-2021-DRSPN/DE

SR.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA ESTUDIO DE INVESTIGACION

De mi especial consideración, reciba un cordial saludo a nombre de la Institución que represento y en atención al documento de referencia, en donde solicita facilidades para el desarrollo del Trabajo de Investigación de Tesis "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN – CHIMBOTE, 2022", con el visto de la unidad de docencia, investigación y capacitación, se AUTORIZA a la estudiante JANE MARIEL DELGADO MASS, con DNI 42165325 y código de matrícula N° 7002414307, del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, para realizar la investigación de tesis correspondiente.

Así mismo, hago de su conocimiento que deberá de presentar 2 ejemplares originales del trabajo de investigación en cumplimiento del convenio específico entre nuestras instituciones.

Agradezco su atención y me despido de usted reiterándole mi estima.

Atentamente,


RED DE SALUD
PACIFICO NORTE
M.C. José Henrique Alsamora Maco
CMP 056273
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAM/dlra
CC. archivo

[www.red de salud pacifico norte.gob.pe](http://www.red.de.salud.pacifico.norte.gob.pe)

Av. Enrique Meiggs 835
Miraflores Alto I Zona
Teléfono: 043- 324988