

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el
puesto de salud Marco provincia de Jauja**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Salud Mención en: Gestión en Servicios de Salud

Autor : Bach. SANTAMARIA HURTADO ASALIA ANTONELLA

Asesor : Mg. JORGE MIGUEL CALDERON FERNANDEZ

Línea de Investigación

Institucional : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y

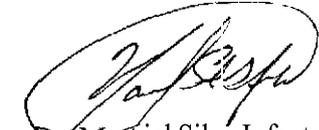
Culminación de la

Investigación : 07.12.2020 – 06.12.2021

Huancayo - Perú

2023

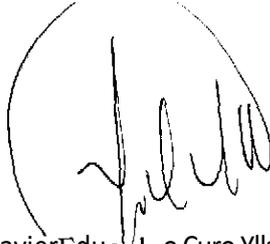
JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



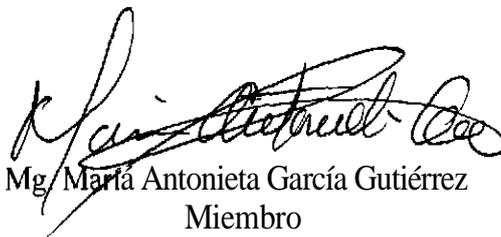
Dr. Mariel Silva Infantes
Presidente



Mg. Nadia Katherina Aguilar Hernando Miembro



Dr. Javier Eduardo Curo Yllaconza
Miembro



Mg. María Antonieta García Gutiérrez
Miembro



Dr. Jaime Humberto Ortiz Fernández S
ecretario Académico

DEDICATORIA

A mis amados y estimados padres por su apoyo incondicional, sus palabras de ánimo que nos da para seguir cada día, inculcarme los grandes valores, educación.

A mis hermanos y hermanas por sus palabras de aliento de siempre seguir adelante y perseverancia en la vida.

A mis estimados docentes, por sus grandes conocimientos y motivación de seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi luz y guía en la vida diaria, por brindarme salud para poder
llegar a mis metas.

A mis maestros de la Maestría en Ciencias de la Salud, por brindarme la
sabiduría adquirida a través de los años, asimismo por sus grandes apoyos que
me brinda para el desarrollo de la tesis.

A mi asesor por sus grandes orientaciones, apoyo, experiencia y conocimientos
adquiridos en el transcurso de los años.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0061 - POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO PROVINCIA DE JAUJA

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. SANTAMARIA HURTADO ASALIA ANTONELLA**

Asesor(a) : **Mg. CALDERON FERNANDEZ JORGE MIGUEL**

Fue analizado con fecha **11/03/2024**; con **110 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 11 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
CONTENIDO.....	iv
CONTENIDO DE TABLAS.....	viii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2 Delimitación del Problema.....	17
1.3 Formulación del Problema.....	18
1.3.1. Problema general.....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1 Social.....	19
1.4.2 Teórico.....	19
1.4.3 Metodológica.....	19
1.5 OBJETIVOS.....	20
1.5.1 Objetivo general.....	20
1.5.2 Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21

MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Internacionales	26
1.2. Bases Teóricas o Científicas.....	29
2.2.1 Calidad	29
2.2.2 Calidad de atención	29
2.2.3 Calidad de servicio sanitario	31
2.3.1 Marco Conceptual	35
2.3.2 Términos Complementarios ^{20,21,22}	36
CAPÍTULO III	37
HIPÓTESIS	37
3.1. Hipótesis General	37
3.2. Hipótesis Específicas:.....	37
3.3. Variables.....	38
3.3.1 Definición Conceptual.....	38
3.3.2 Operacionalización de las Variables.	39
CAPÍTULO IV	40
METODOLOGÍA.....	40
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:	40
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:	40
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	41
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:	42
4.5.1. Población.....	42

4.5.2. Muestra de la investigación.....	42
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	47
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
CAPÍTULO V	50
RESULTADOS	50
5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	50
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS	52
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXOS.....	72
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	73
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	75
ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	78
ANEXO 04: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION APLICADOS	80
ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS	90
ANEXO 06: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	103
ANEXO 07: SOLICITUD DE PERMISO INSTITUCIONAL.....	108
ANEXO 08: EVIDENCIA FOTOGRAFICA	110

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 3 Variable	50
Tabla 4 Resultado de la variable satisfacción.....	51
Tabla 5 <i>Correlación</i>	52
Tabla 6 <i>Correlación</i>	53
Tabla 7 <i>Correlación</i>	54
Tabla 8 <i>Correlación</i>	54
Tabla 9 <i>Correlación</i>	55
Tabla 10 <i>Correlación</i>	56
Tabla 11 <i>Correlación</i>	57

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Variable de calidad de servicio	50
Figura 2 Variable de satisfacción	51

RESUMEN

La crítica hacia la baja calidad de atención en los servicios de salud ha aumentado considerablemente, destacándose principalmente por las dificultades en el acceso a servicios de salud de calidad. Se llevó a cabo una investigación en el Puesto de Salud Marco, provincia de Jauja, con el propósito de establecer la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se utilizó un método científico con un diseño no experimental, de nivel correlacional. Por lo que la muestra consistió en 140 usuarios, y se recolectaron datos a través de dos cuestionarios validados. Los resultados indican que hay una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y que las diferentes dimensiones de la calidad de atención se relacionan de manera significativa con la satisfacción. En conclusión, se encontró una relación moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción, usuario, SERVQUAL.

ABSTRACT

Criticism of the low quality of care in health services has increased considerably, highlighted mainly by difficulties in accessing quality health services. An investigation was carried out at the Marco Health Post, province of Jauja, with the purpose of establishing the correlation between the quality of care and user satisfaction. A scientific method was used with a non-experimental design, correlational level. Therefore, the sample consisted of 140 users, and data was collected through two validated questionnaires. The results indicate that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction, and that the different dimensions of quality of care are significantly related to satisfaction. In conclusion, a moderate relationship was found between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: attention quality, Satisfaction, user, SERVQUAL

INTRODUCCIÓN

El estudio se planteó como objetivo relacionar la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja de la Región Junín, Perú. Se consideró a la población del distrito de Marco, ubicado en la Provincia de Jauja. Puesto que hay poca evidencia sobre trabajos de investigación que establezcan la relación entre estas dos variables. En contraste en la sección de marco teórico se presentan citas bibliográficas que evidenciaron la importancia del estudio de las variables propuestas, además, se establecieron las bases teóricas como soporte del proyecto y el marco conceptual. La encuesta fue la técnica de investigación utilizada, basándose en cuestionarios, que fueron aplicados a los usuarios, estos fueron evaluados en los meses de noviembre y diciembre del año 2020. La investigación se basó en la aplicación del método científico, fue de tipo básico, con nivel correlacional. Donde la población fue conformada por 220 personas atendidas en el Puesto de Salud. Así mismo la muestra usada fue establecida por la fórmula para poblaciones finitas. Las unidades de análisis fueron los usuarios atendidos con una edad mayor a 18 años de ambos géneros, además fueron excluidos aquellos participantes que presentaron enfermedades psiquiátricas o enfermedades neurológicas.

En respeto de los aspectos éticos del estudio, los participantes firmaron el consentimiento informado, la muestra fue establecida conforme a los criterios de inclusión y exclusión. Se registró la filiación de los datos y el llenado del cuestionario, además, también se les asignó un número para efectos del control, donde fueron evaluados los beneficiarios atendidos en el Puesto de Salud Marco. Se empleó todas las medidas de bioseguridad para la protección del investigador y el usuario. Una vez obtenida la información se procedió a la tabulación de los datos, el análisis a través de la estadística

inferencial con nivel de significancia del 95%. El programa estadístico que se utilizó fue el SPSS V.25.

Por último, el estudio evidencio el conocimiento sobre los valores de los índices relacionados con la salud pública en la población del Distrito de Marco en relación a su percepción de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Puesto de Salud.

El presente informe final de la tesis estuvo conformado por cinco capítulos.

Capítulo I, comprende el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación social, Teórica y metodológica, objetivo general y específicos.

Capítulo II, comprende el marco teórico, antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas o científicas y marco conceptual.

Capítulo III, comprende la hipótesis general junto con las específicas, variables (definición conceptual y operacional).

Capítulo IV, comprende la metodología, método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V, comprende los resultados descripción en tablas, gráficos y contrastación de hipótesis.

La autora

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

La calidad de atención ofrecida por los diversos Puestos de Salud del Sector Público en las diversas regiones de nuestro país, este es un tema con amplia controversia, como también bastante estudiado. Los servicios que ofrece el sector estatal en nuestro país son muy deficientes y muchas veces no llega a la población que realmente lo necesita. En instituciones privadas hay un permanente esfuerzo por ofrecer un servicio adecuado al usuario con buena calidad de atención y de esta manera contar con índices de satisfacción adecuadas, por la organización, atención, amabilidad, infraestructura, personal, que la empresa privada establece para ofrecer un servicio de óptima calidad.

La Organización Mundial de la Salud, (2020); define la calidad de servicios como el nivel de los servicios en salud, que tiene tendencia a diferenciar el tipo de servicio por su trato y lo cual se obtiene como resultados satisfacción positiva en el área de salud, asimismo como la reducción de las deficiencias negativas.

Las otras dimensiones que se tiene es la dimensión humana que consiste en la relación del activo interno (equipo técnico de salud, profesionales de salud), la otra dimensión que se considera es el entorno que son aspectos tangibles de la organización de salud, que consiste en la infraestructura, equipo e instalaciones todo para desarrollar una excelente atención medica con el fin de generar satisfacción en el servicio brindado. La dimensión técnica que consiste los avances científicos e innovación que permite lograr ayudar a reducir los riesgos de los usuarios atendidos.(Donabedian, s. f.)

Con la calidad técnica, humana y del entorno se puede conseguir medir el nivel de percepción de calidad que el beneficiario ha recibido en una organización o institución prestadora de salud. También identificado como satisfacción del cliente o usuario que recibió el servicio.(Bhat et al., 2016) (Agudelo S. et al., 2008)

Conforme a la Guía Técnica del MINSA, la satisfacción al usuario se puede definir como un valor de desempeño que se da por parte de la Organización o Institución Prestadora de Salud, el valor lo define según al servicio prestado por parte del usuario externo, es decir un valor de satisfacción, que supere o no su expectativa (MINSA, 2011). La Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) va estar supeditado a un indicador muy principal para mejorar, que es el grado de satisfacción que recibió el servicio brindado en un tiempo determinado. También y va a ser el resultado de la disparidad que existe entre la percepción y expectativa (P-E). Se considera de suma importancia conocer la calidad de servicio de una organización dedicada a brindar servicio de salud, en este caso en específico del Puesto de Salud Marco, ubicado en el distrito de Marco en la provincia de Jauja de la región Junín. La población considerada para el estudio se encuentra ubicada en el distrito de Marco, al noroeste de la Provincia de Jauja, este tiene una superficie de 19, 86 km², se encuentra a 3 342 msnm en el Valle Yanamarca. Su población está dividida en barrios y cuarteles, cuenta con una población considerada pobre y extremadamente pobre, los pobladores en su mayoría se dedican a la crianza de animales y a la agricultura, siendo así alta su necesidad de atenderse en los diversos servicios de salud. Actualmente no se han realizado encuestas sobre la satisfacción del usuario atendido en el PS. No se realizaron proyectos de mejora en relación a calidad y satisfacción de los pobladores.

Se decidió realizar este trabajo de investigación a consecuencia de la carencia de estudios realizados en la Provincia de Jauja que consideren como tema central la calidad

y satisfacción de los usuarios; por consiguiente, MINSA y ESSALUD ofrecen atención donde los usuarios se encuentra muy descontenta, afligida y tacha el servicio de salud con el que contamos. Tal es así que una encuesta elaborada por IPSOS, explica que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario realizado en varios países, donde Perú, la satisfacción del usuario alcanza solo un 19% (IPSOS, s. f.). Conocer estos datos son muy importantes, para los Puestos de Salud, es en este espacio donde se evalúa la satisfacción de las personas que recibieron el servicio, para en un futuro poder realizar las mejoras en los servicios de salud.

Este estudio generara referencias, con gran importancia para evaluar la “Calidad de atención” proporcionada por el Puesto de Salud Marco; para analizar la realidad y las diversas demandas de atenciones en el establecimiento de Salud, proporcionadas por los profesionales de salud, también se evaluara con el aspecto tangible que son los equipos, infraestructura y materiales que tiene o no la institución prestadora de salud, es en este punto una área critica que el usuario observa y califica como calidad de servicio.

Otro factor es el tiempo largo que se establece para la reparación de equipos; la demora en la gestión para la adquisición de repuestos, políticas burocráticas para la adquisición de nuevos equipos y la demora en el abastecimiento de materiales e instrumentos. Asimismo es importante prestar atención a los reclamos de los pobladores por trato ineficiente del personal de salud, que es un punto donde se representa la carente aceptación e insatisfacción del servicio por la falta de empatía y capacidad de respuesta ocasionado por el personal de salud. (*La salud pública en las Américas: nuevos conceptos, análisis del desempeño y bases para la acción*, s. f.)

En el PS de Marco existen diversos problemas con respecto a la atención al usuario, siendo principalmente el desabastecimiento de productos farmacéuticos, tiempo

de atención, trato con amabilidad, limitada capacitación al personal, estrés laboral, incumplimiento de buenas prácticas de dispensación en su conjunto; tanto para los usuarios como para el personal de salud.

El tema de satisfacción del servicio de salud se engloba de manera mundial, en nuestro país no es indiferente a este tema, puesto, se han realizado mejoras continuas sobre la “quality” en los establecimientos de Salud, esto permitió avances satisfactorios en la práctica cotidiana. Se han presentado alternativas en orden de optimizar la calidad, priorizando la autoevaluación de sistemas de salud a través de la auditora en servicios de salud. (Murillo Almache & Morales Barcia, 2018).

Así también, se planteó hallar la conexión entre la calidad de atención con la satisfacción del paciente asistido en los diversos servicios que ofrece el PS Marco-Provincia de Jauja.

En consecuencia, la interrogante que respondió al llevar a cabo este estudio es: ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, provincia de Jauja?

1.2 Delimitación del Problema

La investigación actual titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA”, fue realizada en el Puesto de Salud Marco. Ubicado en el distrito de Marco perteneciente a la provincia de Jauja en la región Junín, en el transcurso de los meses de noviembre y diciembre del 2020.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión confiabilidad?
2. ¿Qué relación existirá entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión empatía?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión capacidad de respuesta?
4. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión accesibilidad?
5. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión tangibilidad?
6. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión equidad?

1.4. Justificación

1.4.1 Social

Se direcciona a la institución y a los usuarios del PS de Marco, cuya información fue tomada como referencia para diseñar y aplicar políticas que mejoren la calidad de atención ofrecida; lo cual indudablemente irá en beneficio directo a los usuarios del Servicio ofrecido y de forma indirecta a su entorno cercano, ya que generará mayor bienestar y confianza respecto al manejo adecuado de la atención y el cuidado de su salud.

1.4.2 Teórico

El desarrollo de este estudio hará posible contar con información actualizada acerca de las variables identificadas, enriqueciendo y actualizando de este modo el nivel de conocimientos sobre estos dos importantes indicadores de gestión. También se buscó en la mejora de atención de calidad en el PS de Marco, Provincia de Jauja; asimismo para mejorar el servicio ofrecido por los profesionales a los usuarios, para así beneficiar a las diferentes Instituciones prestadoras de servicios de salud que se relacionen con el tema.

1.4.3 Metodológica

Con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, en este trabajo se empleó la técnica de encuesta dirigida a los pacientes, beneficiarios y pobladores que acuden al PS Marco, mediante el empleo de dos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), válidos y confiables, que permitieron acopiar datos sobre las dimensiones e indicadores de las dos variables estudiadas; los cuales podrán ser

utilizados en futuras investigaciones orientadas a la evaluación de las percepciones sobre satisfacción de usuarios en respecto la eficacia de la atención recibida en establecimientos de los Puestos de Salud.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión confiabilidad.
2. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión empatía.
3. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión capacidad de respuesta.
4. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión accesibilidad.
5. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión tangibilidad.
6. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión equidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Cisneros (Cisneros Sandoval, 2017) **“Realizó una investigación sobre la calidad de servicio** y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017”. Presentó como propósito identificar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la mencionada clínica. Por lo cual se encuestaron a 120 usuarios de la clínica, por ello se utilizó un modelo SERQUAL en la primera variable, para la segunda variable de satisfacción al cliente se usó al maestro Kotler. Se llegó a la conclusión aceptando la hipótesis alterna de que si presenta una correlación considerable positiva media entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r=,543$; $p=,000$).

Pérez (Pérez Soto, 2018). **Presentó una investigación sobre** “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera – Lima 2018”, El objetivo planteado consistió en establecer la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario., por ello la muestra fue considerada con 109, en esta ocasión se empleó la encuesta, utilizando cuestionarios como método de recopilación de datos que fueron tomados al usuario del hospital. Los resultados obtenidos indican que hay una correlación directa y relevante entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Esto se evidencia en los valores obtenidos para el coeficiente de correlación de Spearman, donde arrojó

un resultado de 0,750, demostrando así una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Mayuri,(Mayuri De Gregori, 2018). Llevó a cabo la investigación titulada, “Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud”, por ello el objetivo planteado consistió en indicar la conexión entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención del Policlínico Ica Salud. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional utilizando una encuesta basada en preguntas de SERVQUAL para medir dos variables. Los hallazgos de la correlación muestran una relación favorable de 0,338 entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de los pacientes. Esto significa que hay una vinculación directa entre la satisfacción del cliente y las dimensiones de la calidad.

Cordero (Cordero Flores, 2018). Presento una investigación sobre, “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Juan Bautista, 2018”, El propósito de esta investigación consistió en establecer la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud. Se utilizaron encuestas basadas en la escala de Likert. Los resultados mostraron una relación significativa, directa y fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes ($R=0,945$). Esto indica que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios. Además, se encontró una relación significativa y directa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio ($R=0,885$; $p=0,000$). También se demostró una conexión considerable entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión empatía de la calidad de atención dentro del área de farmacia ($R=0,937$; $p=0,000$). A mayor empatía, mayor satisfacción. Por

último, se encontró una conexión directa y notable entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión seguridad de la calidad del servicio ($R=0,844$; $p=0,000$).

Redhead (Redhead Garcia, 2015), tuvo como propósito de su estudio, indicar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. La investigación en cuestión es de carácter descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Para llevar a cabo el estudio, se utilizó el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Se encuestó a 317 clientes del centro de salud. Los hallazgos obtenidos señalan una correlación directa y considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En particular, se encontró una correlación de 0.545 para la dimensión capacidad de respuesta, 0.588 para la dimensión de fiabilidad, 0.474 para la dimensión seguridad, 0.602 para la dimensión empatía y 0.606 para la dimensión tangibilidad. Estos resultados sugieren que todas las dimensiones de la calidad del servicio tienen una influencia positiva en la satisfacción del usuario.

Roncal (Roncal, 2019), realizó en su estudio sobre Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del nosocomio de Chepén, la población de la investigación fueron todos los clientes, la muestra consistió en 305 clientes externos. De carácter descriptivo, no experimental, su instrumento para la evaluación fue un cuestionario SERVQUAL, concluyen que el 57% de los usuarios están insatisfechos, dimensiones fiabilidad 65.6 % de insatisfacción por la falta de orden de atención, horario de citas, también porque la farmacia del presente nosocomio no contaba con todos los medicamentos solicitados; la capacidad de respuesta del personal médico es de 52.3% de satisfacción; seguridad del nosocomio es de 62.4% de insatisfacción

puesto los médicos que le atendían no respeto la privacidad respecto a la enfermedad del paciente, no le brindo el tiempo suficiente para poder aclarar todas las dudas presentes; empatía 51.8 % de insatisfacción puesto el personal de admisión no fue amables con ellos, no comprenden las indicaciones realizadas por los médicos respecto al tratamiento; aspectos tangibles 58.45 de insatisfacción porque no hay suficientes sillas en la sala de espera, los baños del nosocomio no se encuentran adecuadamente limpios.

Dávila (D. ; Dávila, 2019), en su estudio de propuesta de mejora de la calidad de atención en el servicio de emergencia de la Red de Lambayeque que fue en 6 hospitales que conformaban esta red, de tipo cuantitativo, con una población de 247,193, las muestras fueron de 338 usuarios externos de los 6 hospitales que conforma la red de Lambayeque. El instrumento de evaluación fue SERVQUAL, presentando 22 pregunta que calificaban con la escala de Likert, que es una posición que iba desde expectativa superada hasta gran insatisfacción. El instrumento SERVQUAL tiene dimensiones como empatía que se refiere a la capacidad de poder comprender a los demás, tangibilidad que son los aspectos físicos del establecimiento, capacidad de respuesta donde es su atención por parte medica ante dudas o incertidumbre. Concluye que un 55.81% están insatisfechos y un 17.83% muy insatisfechos, en la dimensión de confiabilidad un 63% están insatisfechos, seguridad 64.6% están insatisfechos; empatía 59.7% insatisfechos, tangibilidad 66.6% insatisfechos.

Fariño (Fariño-Cortez et al., 2018), en su investigación satisfacción de los usuarios y la calidad de atención proporcionada por la unidad operativa de atención primaria en salud, conto con una población de 384, mayormente con edades entre 20 a 29 años, donde la mayoría fueron mujeres con grado de educación. Donde se

obtuvieron los resultados de acuerdo a la dimensión de calidad: la dimensión de Tangibilidad de acuerdo a la satisfacción de los clientes en relación a la infraestructura y el equipamiento el 73% de los usuarios expresaron satisfacción. Según la dimensión fiabilidad, la cual se relacionó con la cantidad de tiempo que espera el paciente antes de ser atendido en dicho establecimiento, se mostró un 71% de personas que respondieron estar insatisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos. Según la dimensión capacidad de respuesta que fue relacionada de acuerdo a como los profesionales responden las interrogantes de los pacientes, se obtuvo que un 83% de los usuarios atendidos se encuentra satisfecho con la respuesta que obtiene del personal de salud, y con la sencillez con la que pueden realizar sus trámites. Según la dimensión empatía se pudo evidenciar que un 80 % manifestó su satisfacción en relación al trato que recibe del personal a excepción de auxiliares que según lo evidenciado no satisfacen las necesidades de los usuarios. En donde se concluye que en relación a la tangibilidad los usuarios manifiestan estar cómodos. En cuanto a la fiabilidad los usuarios expresan su negativa en el tiempo de espera para ser atendidos, pero están de acuerdo con sentir confianza por el personal que los atiende. En relación a la dimensión seguridad, los usuarios responder encontrarse satisfechos. Finalmente, en relación a la empatía, los usuarios están satisfechos con el personal médico, odontológico, obstétrico, pero no se siente satisfecho con el personal del área auxiliar de enfermería.

Infantes (Infantes, 2017), realizó una investigación sobre el estudio de calidad de atención y grado de satisfacción en el Hospital III de Iquitos, obtiene como resultados que el 72.9% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención que reciben. En relación a los aspectos tangibles 73.3.% está satisfecho, el 73,7% en la empatía está satisfecho, el 77.1% en relación a la seguridad, y el 72.3% es la

capacidad de respuesta está satisfecho. Este estudio muestra que los factores que se asocian a la satisfacción pueden ser cambiados en relación a la edad y a los años. También se concluyó que tanto las dimensiones de empatía como la de seguridad presentan los mayores índices de satisfacción reflejando un mayor porcentaje.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Kwabena (Kwabena Frimpong, 2015). Realizo una investigación sobre la calidad de servicio y su satisfacción de atención por parte del personal médico en el hospital de Ashanti, el estudio de investigación fue descriptiva para poder explorar, describir los diversos datos encontrados en el hospital, utilizo una población de 15 hospitales y 2600 usuarios del hospital, utilizaron una muestra de 678 usuarios y 72 médicos, encuestaron al 62% de la muestra, por la gran cantidad, aparte que se encontraban en diversos hospitales. Los encuestados se utilizó la técnica aleatoria simple, su fuente de información fue datos primarios y secundarios para la relevancia de la investigación, para conocer sobre la calidad y sus 5 dimensiones utilizaron el modelo RATER, la medición de la respuesta de SERVQUAL fue con la escala de Likert de los puntos de 1 a 5, donde 1 indica en total desacuerdo y 5 indica total acuerdo. Los resultados hallados fueron primero por parte del personal médico respecto a la calidad de servicio fue un 4.08 en empatía frente a los usuarios del hospital, en la dimensión de la confiabilidad tuvieron un porcentaje mejor de todas las dimensiones de 3.5. Segundo resultado hallado fue por parte de los clientes refiriendo a la calidad de servicio que presenta el hospital donde la dimensión de empatía fue de 3.89 siendo la más alta de las dimensiones, la dimensión con menor percepción fue calidad de servicio con 3.6. También realizaron un contraste de la percepción y expectativas del paciente dando como resultado que la confiabilidad

percibida es muy diferente a la confiabilidad esperada con un -0.466 , esto a raíz de los errores de diagnósticos, la dimensión empatía en la más alta con $0.18-0.28$, ya que los hospitales muestran interés individual por cada paciente que ingresa.

Lázaro et al.(Lázaro Suárez et al., 2018) en su trabajo de investigación realizado en consultorios médicos en Colon, Cuba. Aplica la encuesta a voluntarios mayores de edad. Obteniendo como resultado, una buena al 93.1% y el 0.2% considero mala satisfacción. En relación al tiempo de espera un 72.2% de los encuestados manifestó estar satisfecho, mientras que el 11% de los encuestados refiero estar insatisfecho. En relación a los materiales e insumos con los que cuentan un 70.6% respondió que, si cuentan con ellos, mientras que 18 encuestados manifestaron que el servicio no contaba con materiales. En lo que respecta a la atención medica un 80.6% manifestó estar satisfecho, el valor más bajo respecto a la atención recibida por el área de enfermería fue de 2.2%. En dicha investigación las variables estudiadas fueron evaluadas como aceptables.

Vázquez (Vázquez-Cruz et al., 2018), Realizo una investigación en México, cuyos resultados fueron que el 65% de los encuestados expresaron satisfacción con la atención brindada por los médicos de familiar, en relación a la limpieza y el orden el 65% manifestó estar satisfecho, un 49% de los encuestados manifestó su insatisfacción en relación al tiempo de espera. En relación de genero se evidencio que las mujeres se muestran más satisfechas que los hombres. Esta investigación concluye que existe una satisfacción general de los clientes que buscan a la atención en la Unidad de medicina familiar en Puebla es de 65%. Se evidencia que existe un restante de usuarios que manifiestan estar insatisfechos los que representan un 35 %.

Fernandes (Fernandes Bis Furlan, 2011). Realizó un estudio de investigación de la calidad de servicio que prestan con una evaluación hacia los pacientes internos y externos en un hospital de Brasil, la presente investigación el diseño de estudio fue exploratorio descriptivo de carácter cuantitativo, no experimental de corte transversal, para ello como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL, constando de 22 preguntas con las dimensiones de, seguridad confiabilidad, responsabilidad, tangibilidad, empatía; los análisis exploratorios y consistencia se utilizó el Alfa de Cronbach con coeficiente Kappa, la población era los pacientes del hospital es muy alta, lo cual se dividió en tres grupos para los estudios, el primer grupo conformo a 172 pacientes, segundo conformo a 52 pacientes y tercero a 40 pacientes, los datos recabados y recolectados fueron en 77 días. Como resultado obtuvieron con el cuestionario de SERVQUAL que la tangibilidad no se encuentra en concordancia en los tres grupos solo es alto en el grupo 1 y 2, la fiabilidad en los tres grupos tiene concordancia ya que se les atienden en los horarios establecidos y turno correspondientes, concuerda la dimensión responsabilidad en el grupo 1 y 2, la dimensión empatía es similar en el grupo 1 y 2, la responsabilidad tiene una grado de similitud en el grupo 1 y 3. Concluyen que el cuestionario SERVQUAL es el ideal para poder conocer las perspectivas y expectativas de un cliente, también concluyen que es válida la información que presentan los clientes respecto al servicio que le es brindado.

Hernández et al. (Saturno-Hernández et al., 2016), en su trabajo de investigación satisfacción y calidad percibida por los afiliados al sistema de protección social en salud en México, donde empleo la encuesta para la recolección de datos de los afiliados, con un muestreo probabilístico. El análisis de los indicadores globales se realizó de acuerdo a los niveles de atención. En relación al

análisis multivariado se consideró el tiempo de espera, trato, el tiempo de la atención, tratamiento, información acerca de la enfermedad, percepción de la efectividad y los pagos por los servicios. Se llegó a la conclusión que la medición de la satisfacción del afiliado corresponde a un complejo proceso necesario en el cumplimiento de la normativa para identificar estrategias de mejora, con utilidad para la mejora de calidad de atención.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Calidad

Detalla a la calidad como un proceso integral el cual continuamente está mejorando, dándole un valor agregado, superando las necesidades y perspectivas de los beneficiarios, interesados y consumidores; obteniendo un impacto en las entidades prestadoras de salud a través de la cual se podrá lograr satisfacer al beneficiario ya que en la actualidad es muy difícil de alcanzar. (Larrea Ascue, 2016)

Valls (ISO, 2015), menciona que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

2.2.2 Calidad de atención

Parasuraman indica que existe una brecha entre lo que el cliente espera buenos servicios de un proveedor de servicios (ISO, 2015). La Organización Mundial de la Salud, enfatiza la existencia de múltiples interpretaciones para calidad no solo

relacionada con la atención de la salud sino en todos los ámbitos de los frentes humanos.

Tener la habilidad y maquinaria especializada en un centro hospitalario solo hacen en que tengamos la habilidad del diagnóstico de la enfermedad, actualmente las necesidades de los cliente se han vuelto cada vez más exigentes, la atención se vuelve mucho más completa, se reducen los recursos necesarios, entonces el enfoque tradicional que un centro hospitalario debe cambiar, muchos de las asociaciones hospitalarias piensan que deben agruparse para recién realizar los cambios, pero este cambio de atención tiene que surgir del lugar de donde se presta el servicio.(Kwabena Frimpong, 2015)

Parasuraman *et al*, (ISO, 2015)menciona que hay sistemas de la calidad de servicio, estas son:

- Enfoque corporativo: lugar donde se presenta los servicios, establecimientos, ubicación, iluminación, confort.(Kwabena Frimpong, 2015)
- Enfoque del cliente. Quien es nuestro cliente, que servicio demanda, cual es la expectativa referente a nosotros, perspectivas, segmentación del mercado.(Kwabena Frimpong, 2015)
- Enfoque cultural: cultura organizacional que gobierna la institución, tradiciones. (Kwabena Frimpong, 2015)
- Enfoque de direcciones: visión, misión, metas, objetivos a largo y corto plazo. (Kwabena Frimpong, 2015)

El modelo Gronross (Duque, 2005) para poder determinar la calidad de un servicio existen tres factores como:

- El resultado del proceso de prestación de servicio, protocolo donde se brinda el servicio ya establecido y los usuarios lo reciben el servicio (Duque, 2005)
- La calidad relacional, que es la forma de cómo se está prestando el servicio, esta es la más importante y fundamental para crear posicionamiento en las mentes del cliente.(Duque, 2005)
- La imagen de la empresa que percibe el cliente. Basada en antecedentes o experiencias pasadas(Duque, 2005)

2.2.3 Calidad de servicio sanitario

La calidad en el servicio de salud se puede describir como la satisfacción de las necesidades de los clientes asistentes a un hospital, este cambio debe comenzar desde la parte gerencial, son los primeros que deben diagnosticar quienes son sus clientes y satisfacer sus necesidades, aplicando la Gestión de Calidad Total, el uso del PHVA, entre otras herramientas. (Lázaro Suárez et al., 2018)

La Health Foundation es una organización que trabaja respecto a la mejora de calidad en los hospitales, lo cual para ello plantean que son desafíos constantes, lo cual implica desde la participación del personal para este trabajo mutuo y constante. Plantea diseños y planificación de reforma para una mejora identifican un problema, hace entender a todo su entorno que tienen un problema, buscan datos informativos, proyectan objetivos, segundo son los contextos organizativos, profesionales como el compromiso laboral, liderazgo, participación, tercero son los riesgos de consecuencias que deben asumir. Los hospitales internacionales conocen que tienen falencias y deben realizar cambios. (Lázaro Suárez et al., 2018)

El modelo de Parasuraman, Berry y Zeithaml:

Más conocido como modelo SERVQUAL,

es una forma donde el cliente hará una valoración negativa o positiva respecto al servicio prestado, los clientes ingresan a un establecimiento o recurren a un servicio gracias a la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios, esto es la mayor forma de difusión de un servicio, pero quien nos podría perjudicar de gran manera, la comunicación externa, publicaciones, promociones hacen llegar la información al usuario. (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.)

El modelo SERVQUAL distingue la calidad esperada y la calidad percibida, donde los cuatro puntos de estos factores implica ausencia de calidad:

- La ignorancia sobre las expectativas de los usuarios en cuanto a la empresa que le brinda el servicio o producto.
- Inexistencia de normas
- Incompatibilidad del servicio ofrecido y las normas de la empresa o institución
- Falta de cumplimiento de promesas.

El modelo SERVQUAL consta de 22 preguntas con dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.)

Dimensiones de la Calidad de atención en salud

- a) Elementos tangibles.** En una empresa de servicios todo comunica, no se ha de olvidar que el usuario no tiene conocimientos técnicos por evaluar la calidad intrínseca y que utiliza elementos no técnicos y subjetivos por

juzgar la calidad del servicio que recibe (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).

- b) Fiabilidad.** Capacidad para ejecutar el servicio comprometido de manera confiable y meticulosa. Dentro de este se incluyen aspectos de coherencia con la información que se brinda a las instituciones; consiste en el grado en que las actuaciones posteriores dan respuesta a las expectativas que los mismos profesionales (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).
- c) Capacidad de respuesta.** Es la disposición y voluntad de asistir a los clientes, así como facilitar un servicio de manera rápida. Este se puede asemejar con la respuesta a la actitud del tipo (ningún problema). Esta se contrapone a la de tipo (este no es mi problema) (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).
- d) Seguridad.** Implica el conocimiento y la atención demostrado por los profesionales así como habilidades para generar credibilidad y confianza. El cual denominamos profesionalmente como la calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia. Hablamos de un buen profesional, si somos capaces de dar una buena respuesta a las diversas necesidades que requieren en la atención los usuarios, también se considera la atención correcta con cortesía, credibilidad, seguridad y confidencialidad (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).
- e) Empatía.** Una relación empática aumenta la cooperación, cumplimiento en los procesos deben realizar al cliente y la percepción de calidad de servicio. Esta mejora se logra mediante una comunicación, escucha y teniendo en cuenta la perspectiva del cliente y también informándolo (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).

Calidad de salud:

La OMS (Organización Mundial de Salud) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (Vargas González et al., 2013)

Satisfacción:

Es una satisfacción que siente el cliente al obtener el servicio o producto, "Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio" (Duque, 2005)

También es un estado de ánimo por parte del servicio o producto que va más de sus expectativas. Haciendo que sean menos sensibles al precio y se mantengan fieles a una empresa que brinde servicio o producto.

Satisfacción del paciente o usuario

La satisfacción, según Kotler, "es el sentimiento de placer o decepción que resulta de contrastar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas percibidas" (15).

Según la OMS menciona que la manera que se trata a un usuario desde el inicio hasta culminar su tratamiento hace que el usuario siga viniendo o no a esa unidad hospitalaria, los usuarios observan la capacidad de respuestas, empatía, el personal de primera línea es quien tiene contacto directo con el usuario, son estas áreas que deben estar capacitadas ya que si el empleado es poco acogedor, el usuario

se hará una imagen de cómo está la organización y aquella será su perspectiva referente.(Kwabena Frimpong, 2015)

Parasuraman, Berry y Zeithaml, mencionan que las expectativas y las perspectivas de los clientes se relacionan de tres maneras primero cuando la expectativa es menor a la perspectiva, aquí la calidad es buena, segundo cuando la perspectiva y las expectativas son idénticas o similares, resultado la calidad percibida es aceptable, tercero cuando la expectativa es mayor que la perspectiva es donde la calidad es muy mala y no se está satisfaciendo al cliente (Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.).

La satisfacción del cliente es clave para el éxito de una organización, mejor posicionamiento en el mercado, mayores ingresos económicos, rentabilidad, estabilidad, pero va depender del producto o servicio que se está ofreciendo, como se esté ofreciendo, a quien se está ofreciendo y porque se ofreciendo. En área médica, un personal correctamente especializado, capacitado brindara la atención de servicio al usuario.

2.3.1 Marco Conceptual

- **Calidad de atención:** satisfacer las necesidades en beneficio del usuario con un producto o servicio brindado. (Vargas González et al., 2013)
- **Satisfacción del Usuario:** sensación que el usuario tiene por el servicio prestado, puede estar dentro de sus perspectivas o expectativas. Si no hay satisfacción no hay calidad. (Kwabena Frimpong, 2015)

2.3.2 Términos Complementarios ^{20,21,22}

- **Servicio:** desempeño, función o actividad
- **Calidad:** conjunto de características que cumplen con el requisito establecido para su uso o función
- **Cliente:** personal natural o jurídica que compran un producto o servicio
- **Tangibilidad:** son aspectos físicos de una organización
- **Capacidad de respuesta:** forma de atención, respuesta a dudas, preguntas
- **Likert:** son **indicadores**, escala que sirve para medir un grupo.
- **SERVQUAL:** evalúa la calidad **entre** la perspectiva y a expectativa del usuario.
- **Expectativa:** esperanzas de **los** usuarios que tiene o pueden conseguir.
- **Confiabilidad:** servicio con **confianza** y precisión.
- **Perspectiva:** conjunto de **objetos** desde un punto
- **Intangible:** no físico.
- **Paciente:** personas que es atendida en un hospital.
- **Cliente interno:** **colaboradores** de una institución, empresa.
- **Empatía:** atención **individualizada** al cliente
- **Cliente externo:** persona **que** puede adquirir los productos o servicios
- **Posicionamiento:** primera marca que está en la memoria de los usuarios
- **Satisfacción:** cuando el **producto** o servicio alcanzó su desempeño percibido y que coincide con el **cliente**
- **Insatisfacción:** cuando el servicio o **producto** no alcanzó su desempeño percibido y además no coincide con el cliente.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

3.2. Hipótesis Específicas:

1. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión confiabilidad en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.
2. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de empatía en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.
3. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de capacidad de respuesta en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.
4. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de accesibilidad en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.
5. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión tangibilidad en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.
6. Existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario según la dimensión de equidad en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

3.3. Variables

3.3.1 Definición Conceptual.

- Calidad de Atención:

Organización Mundial de la Salud, (2020), ostenta que:

La calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud tanto para las personas como para las poblaciones mejoran las posibilidades de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la CS y los servicios de salud.

Valls (ISO, 2015), menciona que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

- Satisfacción del Usuario:

Dávila et al, (2018) refiere que:

La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, no solo consiste en que el médico tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias que aquejan a sus pacientes; sino también involucra la calidad en el servicio de atención concerniente a la relación médico paciente.

La satisfacción, según Kotler, “es el sentimiento de placer o decepción que resulta de contrastar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas percibidas” (15).

3.3.2 Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE 1 Calidad de atención	Es la atención brindada al usuario y que permite beneficios para los mismos desde todo punto de vista.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta • Accesibilidad • Tangible • Equidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal correctamente Uniformado • Interés por su pronta Atención • Cortesía • Confianza brindada • Interés 	<p>Extremadamente malo (Puntaje= 1) Muy Malo (Puntaje=2) Malo (Puntaje= 3) Regular (Puntaje= 4) Bueno (Puntaje= 5) Muy Bueno (Puntaje= 6) Extremadamente Bueno (Puntaje= 7)</p>	Cualitativo Politómica ORDINAL
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario	Es el grado de placer que permite la aceptación del usuario a consecuencia de un servicio prestado	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Expectativas • Niveles de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del personal de salud • Seguridad del usuario 	<p>Extremadamente malo (Puntaje= 1) Muy Malo (Puntaje=2) Malo (Puntaje= 3) Regular (Puntaje= 4) Bueno (Puntaje= 5) Muy Bueno (Puntaje= 6) Extremadamente Bueno (Puntaje= 7)</p>	Cualitativo Politómica ORDINAL

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación:

El estudio adoptó el método científico debido a que se siguió los pasos ordenados y establecidos en orden de valorar las variables propuestas y, además permitirá establecer la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. (Hernandez Sampieri et al., 2014)

4.2. Tipo de investigación

Este estudio se clasifica como investigación de tipo básico, dado que examina datos derivados de las variables recolectadas en un lapso de tiempo y tiene como objetivo contribuir al conocimiento existente. (Hernandez Sampieri et al., 2014)

4.3. Nivel de la investigación:

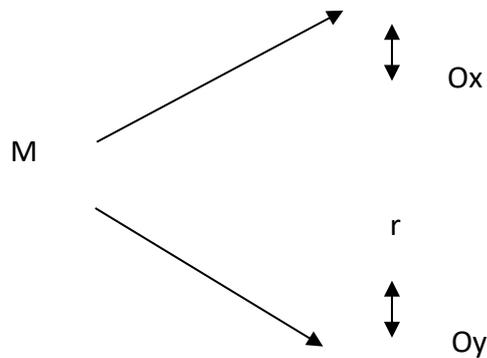
Hernández et al. (2010) refiere que:

El nivel de la investigación fue correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia. (p. 93)

4.4. Diseño de la investigación:

El diseño general para Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) fue el no experimental, ya que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174).

En este estudio se empleó un diseño no experimental, lo que significa que no se realizaron manipulaciones de las variables. En su lugar, las variables se observaron en su estado original y, posteriormente, se transmitieron a la muestra sin ninguna interferencia del investigador, finalmente, este trabajo de investigación es correlacional, porque implica el análisis característico de la relación entre dos variables a más, mide las variables mencionadas en el estudio, pero desde un punto de vista de asociación.



M	=	Usuarios atendidos en el Puesto de Salud Marco
Ox	=	Calidad de atención
Oy	=	Satisfacción del Usuario

4.5. Población y muestra:

4.5.1. Población

Cuantitativamente la población fue compuesta por 220 usuarios que acudieron al PS Marco en los meses de noviembre y diciembre del 2020. El criterio que permite determinar la población se basó en un promedio de usuarios que fueron atendidos. Para obtener esta información ha sido necesario acudir al área de estadística del Puesto de Salud Marco. La población es finita debido a que se conoce la cantidad de usuarios totales. La cantidad promedio de usuarios asistidos en dos meses, en el Puesto de Salud Marco es de 220 usuarios, de acuerdo a los datos obtenidos en estadística.

4.5.2. Muestra de la investigación

El muestreo probabilístico conformado por 140 usuarios

Criterios de inclusión

Dentro de los criterios de inclusión se ha considerado a los 140 usuarios, quienes tuvieron disposición de tiempo, y aquellos que quisieron formar parte de nuestra investigación.

Criterios de exclusión

Dentro de los criterios de exclusión se encuentran aquellos usuarios que no quisieron formar parte de nuestra investigación, y aquellos que no concurren con frecuencia al puesto de salud.

Cálculo de la muestra.

Para calcular el tamaño muestral se aplicó la fórmula de proporción de población conocida; su resultado fue de 140 usuarios, obtenido mediante el siguiente procedimiento:

$n = \frac{z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1)E^2}$		VALOR
		140
		0.5
Q	Proporción en contra. Su valor es (1-p)	0.5
E	Error estándar de 5%	0.05
Z	Valor de Z para intervalos de confianza al 95% es igual a 1.96	1.96
N	Población de estudio determinada en base a los criterios de selección	220

Por ende, se obtiene

$$n = \frac{1.96^2 \times 240 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + (240 - 1) + 0.05^2}$$

n=140 usuarios

Tipo de muestreo:

Probabilístico, aleatorio simple

Tamaño de la muestra

140 usuarios

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de encuesta fue empleada como método para la recopilación de datos. Se aplicó un cuestionario adecuadamente formulado a los usuarios atendidos durante dos meses en el Puesto de Salud de Marco.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estaba estructurado en secciones. La primera sección era la introducción, donde se recopilaba datos básicos como el género, la edad, el tipo de atención, el número de visitas y el nivel de instrucción. Posteriormente, se proporcionaban las instrucciones para completar la encuesta y, al final, se presentaban las preguntas que debían responderse.

Para la variable calidad de atención se empleó el cuestionario modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman (1988) el cual fue modificado.(Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, s. f.)

FICHA TÉCNICA

Nombre: cuestionario para evaluar Calidad de atención, modelo SERVQUAL

Autor: Santamaria Hurtado Asalia Antonella

Origen: Parasuraman (1988)

Población: Mayores de 18 años

Aplicación: individual y colectiva.

Descripción del instrumento:

El instrumento presenta 6 dimensiones con las respectivas preguntas y que permitieron la evaluación de la variable. Se sometió a validez cuantitativa a

través de la prueba de Aiken, para ello se establecieron índices de evaluación del reporte de 5 expertos. Con respecto a la confiabilidad fue medida a través del coeficiente alfa de Cronbach debido a que las respuestas son de naturaleza politómicas. Los reactivos están formulados de forma cerradas.

Dimensiones y preguntas que se evidenciaron en el instrumento:

1. Medición de la confiabilidad, 4 preguntas.
2. Medición de empatía, 4 preguntas.
3. Medición de capacidad de respuesta, 5 preguntas.
4. Medición de accesibilidad, 4 preguntas.
5. Medición de aspectos tangibles, 4 preguntas.
6. Medición de equidad, 4 preguntas.

Se empleó un cuestionario elaborado por Kotler & Keller (2012) para la variable de satisfacción el cual fue modificado.

FICHA TÉCNICA

Nombre: cuestionario para evaluar satisfacción del usuario

Autor: Santamaria Hurtado Asalia Antonella

Origen: Kotler & Keller (2012)

Población: Mayores de 18 años

Aplicación: individual y colectiva.

Descripción del instrumento:

En esta investigación se utilizaron tres dimensiones para evaluar la satisfacción del cliente: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. Cada dimensión estaba conformada por 09 ítems, los cuales fueron resumidos a 06 ítems, conformados por 02 interrogantes en cada dimensión.

Dimensiones y preguntas que se evidenciaron en el instrumento:

1. Medición de rendimiento percibido, 2 preguntas.
2. Medición de la expectativa, 2 preguntas.
3. Medición de niveles de satisfacción, 2 preguntas.

Para ambos cuestionarios, se evaluó a través de la Escala Likert, que consta de siete clasificaciones, variando desde 1 a 7. Finalmente, Así mismo, ponemos de manifiesto que los instrumentos presentados líneas arriba se llevaron a un procedimiento de comprobación de validez de contenido con criterio de jueces, posteriormente se procedieron a una prueba piloto con un número de 25 participantes con características similares a la muestra para arribar a la confiabilidad con el análisis del alfa de Cronbach, para luego presentar el resultado de dichos análisis y verificar su grado de confiabilidad.

ESCALA DE MEDICIÓN DE PREGUNTAS

- Extremadamente malo = 1
- Muy malo = 2
- Malo = 3
- Regular = 4
- Bueno = 5
- Muy bueno = 6
- Extremadamente bueno = 7

Procedimientos específicos:

Se inició solicitando con el permiso adecuado al Jefe del Puesto de Salud Marco, se solicitó los datos al área de estadística para conocer el total de pacientes que conformaran la población de estudio, posterior a ello se adoptaron las precauciones de bioseguridad necesarias para impedir la proliferación de la COVID-19, tanto para el investigador como para el paciente, se procedió a realizar las encuestas a las personas bajo atención médica del Puesto de Salud, la aplicación de las encuestas se realizaron durante los meses de noviembre y diciembre.

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO:

El instrumento fue válido ya que contiene ítems que corresponden a las dimensiones que se desean medir, siendo éstos ordenados y seleccionados meticulosamente. Se sometió el instrumento a juicio de 4 expertos.

EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

Medida a través del Alfa de Cronbach.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El uso del programa Excel y SPSS versión 25 permitió un manejo adecuado de los datos recopilados en la investigación. Además, la utilización del coeficiente de correlación de Rho de Spearman permitió determinar la relación entre las variables y las dimensiones del estudio.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El estudio se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos en los artículos 27 y 28 del reglamento general de investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Estos principios garantizaron la protección de los participantes, grupos socio culturales y étnicos involucrados en el estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

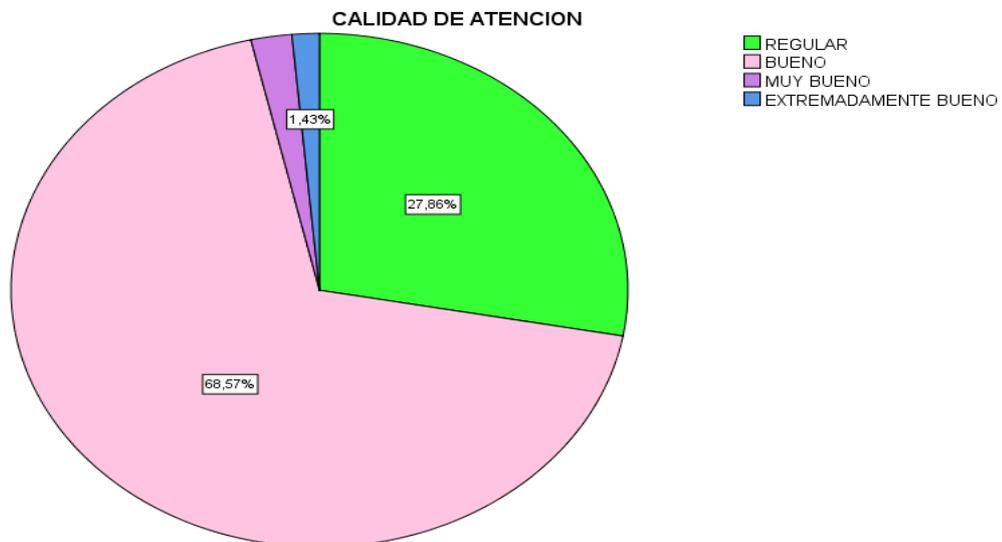
Este capítulo muestra los resultados alcanzados producto del análisis cuantitativo. No se presentan los datos brutos de dicho análisis, sino únicamente una descripción de estos, apoyados de tablas y figuras representativas, seguidamente la prueba de hipótesis. Por lo que seguidamente se muestra los resultados de la calidad de atención, representada por una buena atención.

Tabla 1
Variable

	Frecuencia	Porcentaje
Válido MALO	0	0
REGULAR	39	27,9
BUENO	96	68,6
MUY BUENO	3	2,1
EXTREMADAMENTE BUENO	2	1,4
Total	140	100,0

Nota: SPSS versión 25

Figura 1
Variable de calidad de servicio



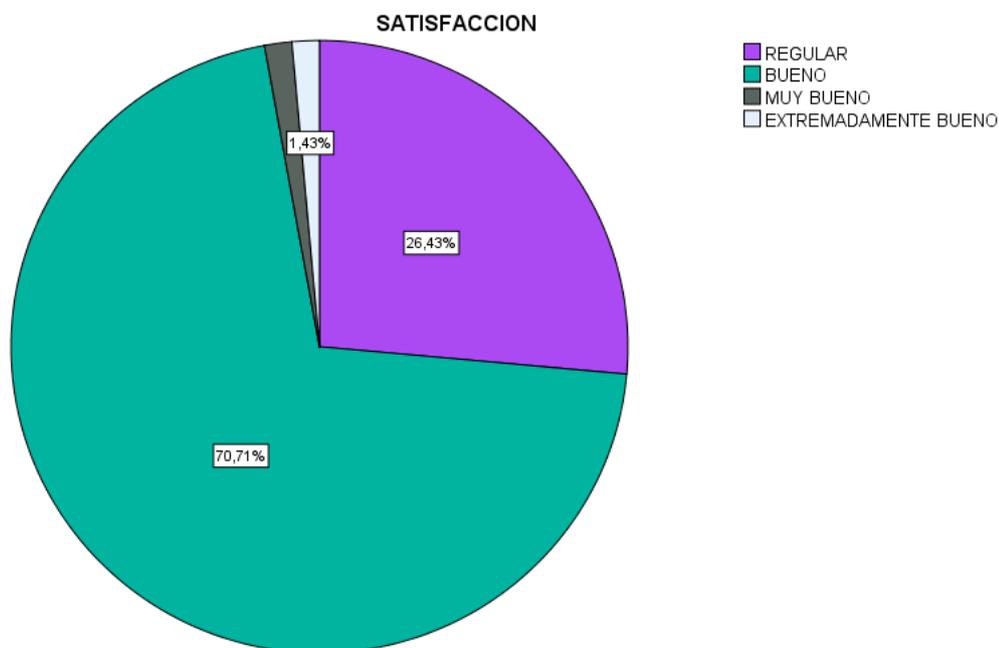
Interpretación: Mediante la tabla 3, en la cual se ha evidenciado que la mayoría de los encuestados representados por un 69% es decir 96 encuestados, manifestaron que la calidad de servicio más adelante (CS) proporcionado por el Puesto de Salud Marco de la provincia de Jauja, es buena ya que todavía existen personas centradas en su profesión y no dudan en ningún momento el brindar un CS, que satisfaga las necesidades de la comunidad.

Tabla 2
Resultado de la variable satisfacción

Válido		Frecuencia	Porcentaje
MALO		0	0
REGULAR		37	26,4
BUENO		99	70,7
MUY BUENO		2	1,4
EXTREMADAMENTE BUENO		2	1,4
Total		140	100,0

Nota: SPSS versión 25

Figura 2
Variable de satisfacción



Interpretación: Dentro de la tabla 4, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados representado por 71% siendo 99 encuestados mencionaron que la satisfacción de los usuarios más adelante (SU) en el Puesto de Salud Marco de la provincia de Jauja, es buena, el conocer el nivel de SU permite mejorar las falencias y reforzar las fortalezas, con el objetivo de desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los pacientes.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 3

Correlación

RS	Calidad de atención	Satisfacción
Coeficiente		,541
Sig		,000
N°		140

En la tabla 5. Se encontró que la correlación entre estas dos variables es de $\rho=0,541^{**}$, y que el valor de p es igual a 0,000, siendo este inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Esto indica que se presencia una correlación positiva moderada entre las dos variables. En otras palabras, esto se podría interpretar que a medida que la calidad de atención aumenta, también experimenta un aumento la satisfacción del usuario. Por lo

tanto, se puede deducir que la calidad de atención pasa a ser un factor importante en la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1:

Existe relación positiva entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 6
Correlación

Rho de Spearman	Coefficiente	Sig.	N°
Confiabilidad Satisfacción	,535	,000	140

Dentro de la tabla 6, se evidencia una relación de ($\rho=0,535$, $p=0,000<0,05$). Esto significa que a medida que aumenta la confiabilidad, también aumenta la satisfacción del usuario con la atención en el centro de salud. En consecuencia, se puede concluir que la hipótesis de la investigación es aceptada y que hay una relación entre ambas variables.

Hipótesis específica 2:

Existe relación positiva entre empatía y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 7
Correlación

RS	Coficiente	Sig.	N°
Empatía Satisfacción	,509	,000	140

En la tabla 7 relación de ($\rho=0,509$, $p=0,000<0,05$). Esto significa que a medida que aumenta la empatía, también aumenta la satisfacción del usuario con la atención en el centro de salud. En consecuencia, se puede concluir que la hipótesis de la investigación es aceptada y que se presencia una relación entre ambas variables. Además, se establece que, a medida que aumenta la empatía, la satisfacción percibida por el usuario respecto a la atención brindada mejora.

Hipótesis específica 3:

Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 8
Correlación

Rho de Spearman	Coficiente	Sig.	N°
Capacidad de respuesta Satisfacción	,622	,000	140

En la tabla 8 se presenta la correlación de ($\rho=0,622$, $p=0,000<0,05$). Esto significa que conforme mejora el nivel de capacidad de respuesta del servicio, también aumenta el nivel

de satisfacción que experimenta el usuario con respecto a la atención recibida en el centro de salud. Por consiguiente, se puede inferir que la hipótesis propuesta en el estudio está fundamentada, lo que indica una relación entre ambas variables. Además, se establece que cuanto mayor es el nivel de capacidad de respuesta del servicio, también crece el nivel de la satisfacción que experimenta el usuario del centro de salud.

Hipótesis específica 4:

Existe relación positiva entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 9
Correlación

		DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	140	140

En la tabla 9, se observa una correlación positiva moderada entre la dimensión de accesibilidad y satisfacción ($\rho=0,557$, $p=0,000<0,05$). Esto indica que a medida que aumenta la accesibilidad, también aumenta la SU en cuanto a la atención recibida. Por ende, se puede concluir que la hipótesis propuesta es validada y que se presencia una relación significativa entre ambas variables. Es importante destacar que esta correlación se obtuvo a través del análisis de la correlación de Spearman, que es una medida no paramétrica utilizada para evaluar la asociación entre variables clasificadas.

Cabe mencionar que existen otros estudios que respaldan esta relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario en diferentes contextos.

Hipótesis específica 5:

Existe relación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 10
Correlación

		Correlaciones		
			DIMENSIÓN	
			TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140

En la tabla 10, se observa una correlación positiva moderada entre la dimensión de tangibilidad y satisfacción ($\rho=0,523$, $p=0,000<0,05$). Esto indica que a medida que aumenta la tangibilidad, también aumenta la SU en cuanto a la atención recibida. Por consiguiente, se puede concluir que la hipótesis propuesta es aceptada y que se evidencia una relación significativa entre ambas variables.

La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipamiento utilizado y la presentación del personal. La correlación positiva moderada encontrada en este análisis sugiere que los usuarios

tienden a percibir una mayor satisfacción cuando los aspectos tangibles del servicio son de alta calidad.

Es importante destacar que el análisis de correlación de Spearman es una medida no paramétrica utilizada para evaluar la asociación entre variables clasificadas. En este caso, se empleó para establecer la relación entre la dimensión de tangibilidad y satisfacción.

Hipótesis específica 6:

Existe relación positiva entre la equidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.

HI (alterna)

Ho (nula)

Nivel de significación 5%

Tabla 11
Correlación

		DIMENSIÓN EQUIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,399**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	140	140

En la tabla 11, ($\rho=0,399$, $p=0,000<0,05$). Esto nos muestra que se evidencia una relación entre ambas variables, aunque es de magnitud baja. A medida que los aspectos de equidad del servicio son más favorables, se percibe una mayor satisfacción por parte del usuario.

Es importante tener en cuenta que la equidad se refiere a la justicia y imparcialidad en la distribución de los recursos y servicios de salud. Aunque la correlación encontrada

es baja, sugiere que los usuarios valoran la equidad en la atención que reciben y que esto puede influir en su nivel de satisfacción.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación, se detallan los resultados:

Para la variable calidad de servicio, mediante la tabla 3, en la cual se ha evidenciado que la mayoría de los encuestados representados por un 69% es decir 96 encuestados, manifestaron que la calidad de servicio que otorga el Puesto de Salud Marco de la provincia de Jauja, es buena ya que todavía existen personas centradas en su profesión y no dudan en ningún momento el brindar una asistencia de alta calidad, que aborde de manera efectiva las necesidades de la comunidad. Asimismo, para la variable satisfacción, se refiere sobre la tabla 4, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados representado por 71% siendo 99 encuestados mencionaron que la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Marco de la provincia de Jauja, es buena, el conocer el grado de satisfacción de los usuarios permite mejorar falencia y reafirmar fortalezas a fin de elaborar un sistema de salud que satisfaga la atención de calidad demandada por los pacientes.

Según los resultados obtenidos en el estudio, se puede concluir que existe una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, establecida por el Rho de Spearman ($Rho=0,541$). Esto indica que conforme que aumenta la calidad de atención, la satisfacción del usuario también experimenta un aumento. Este resultado es respaldado por otros estudios realizados en diferentes contextos, como el estudio de Cisneros Sandoval (2017) en la Clínica Good Hope, Lima con una correlación de 0.543, y el estudio de Redhead (2013) en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo con una correlación de 0,609. Además, otros estudios también han encontrado una alta correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, como el estudio de Pérez Soto

(2018) en el Hospital Víctor Larco Herrera con un $Rho= 0,750$ y el estudio de Mayuri De Gregori (2018) en el policlínico Ica con una correlación de 0,338. La correlación moderada encontrada en este estudio podría atribuirse a varios factores positivos, como la buena atención proporcionada por el personal de salud, lo que resulta en la satisfacción de las necesidades de los usuarios mediante una atención óptima.

En cuanto a la HE1: Según los resultados de la investigación, se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, establecida por el Rho de Spearman ($Rho=0,535$). Esto significa que a medida que aumenta la confiabilidad percibida por el usuario, también aumenta su satisfacción en cuanto a la atención recibida. Dicho resultado es respaldado por otros estudios previos. Por ejemplo, el estudio de Redhead Garcia (2015) en el Centro de Salud Miguel Grau en Chacabuco encontró una correlación de 0,588 entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario. Además, el estudio de Pérez Soto (2018) en el Hospital Víctor Larco Herrera obtuvo una correlación de 0,72, y el estudio de Cordero Flores (2018) en el Centro de Salud San Juan Bautista encontró una correlación de 0,851. Estos hallazgos indican que cuando el personal de salud brinda una atención eficiente y resuelve los problemas de salud de manera efectiva, se genera confianza en el usuario y esto a su vez contribuye a una mayor satisfacción.

En cuanto a la HE2: Los resultados de la investigación indican que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, con una correlación de 0,509 establecida por el Rho de Spearman. Esto sugiere que a medida que aumenta la empatía percibida por el usuario en la atención recibida, también aumenta su nivel de satisfacción. Estos hallazgos son consistentes con otros estudios previos, como el estudio de Pérez (2018) en el Hospital Víctor Larco Herrera con una correlación de 0,741, el estudio de Cordero

(2018) en el Centro de Salud San Juan Bautista con una correlación de 0,937 y el estudio de Redhead Garcia (2015) en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo con una correlación de 0,602. Estos resultados pueden explicarse por el hecho de que el personal de salud brinda un servicio personalizado, posicionándose en la posición del usuario para comprender de manera adecuada sus necesidades y ofrecer múltiples opciones para su atención. Esto ayuda a generar una mayor empatía y satisfacción en el usuario.

En cuanto a la HE3, Los resultados de la investigación indican que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de capacidad de respuesta y la SU en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, con una correlación de 0,622 establecida por el Rho de Spearman. Esto sugiere que a medida que aumenta el nivel de capacidad de respuesta mostrado por el personal de salud, hay un aumento correspondiente en el nivel de satisfacción experimentado por el usuario con respecto a la atención recibida. Estos hallazgos son respaldados por otros estudios previos, como el estudio de Redhead Garcia (2015) en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo con una correlación de 0,545, y el estudio de Mayuri De Gregori (2018) en el Policlínico Ica Salud con una correlación de 0,404. Estos resultados podrían atribuirse a la circunstancia de que el personal de salud brinda un servicio rápido y eficiente en respuesta a la elevada demanda, lo que cumple con las necesidades y expectativas del usuario y genera una mayor satisfacción.

En cuanto a la HE4: Los resultados de la investigación indican que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de accesibilidad y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, con una correlación de 0,557 establecida por el Rho de Spearman. Además, el valor p es menor que 0,05, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis del estudio y sugieren que a medida que aumenta la accesibilidad percibida por el usuario en la atención recibida, también aumenta su nivel de satisfacción.

En cuanto a la HE5: Los resultados de la investigación muestran que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de aspecto tangible y la SU en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. La correlación establecida por el Rho de Spearman es de 0,523, evidenciando que a medida que los aspectos tangibles del servicio son más favorables, el usuario experimentará una mayor satisfacción. Estos hallazgos son consistentes con otros estudios previos. Por ejemplo, el estudio de Pérez Soto (2018) en el Hospital Víctor Larco Herrera encontró una correlación de 0,738 entre ambas variables. Además, el estudio de Cordero Flores (2018) en el Centro de Salud San Juan Bautista mostró una correlación de 0,885, y el estudio de Redhead Garcia (2015) en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo encontró una correlación de 0,606. Estos resultados podrían atribuirse a la buena apariencia física del personal de salud y a las comodidades proporcionadas en las instalaciones del puesto de salud. Estos factores pueden generar confianza en el usuario y contribuir a su satisfacción. En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis del estudio y sugieren que una apariencia física adecuada del personal de salud y comodidades en las instalaciones pueden influir positivamente en la satisfacción del usuario.

Por último, para la HE6: Los resultados de la investigación indican que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de equidad y la SU en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja, con una correlación de 0,399 establecida por el Rho de Spearman. Además, el valor p es menor que 0,05, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis del estudio y sugieren que a medida que los aspectos de equidad del servicio son más favorables, el usuario experimentará una mayor satisfacción. Sin embargo, esta relación no es muy fuerte.

CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación positiva moderada ($\rho=0,541$), ($p < 0,05$) mostrando que existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. Donde se deduce que a medida que la calidad de atención es mayor, también lo es la satisfacción percibida por el usuario en relación a la atención.
2. Según los resultados se obtuvo una correlación positiva moderada ($\rho=0,535$), ($p < 0,05$) mostrando que existe relación entre la dimensión de confiabilidad y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. En resumen, se concluye que a medida que la confiabilidad aumenta, también lo hace la satisfacción percibida por el usuario en relación a la atención.
3. Se demostró la determinación de la correlación positiva moderada ($\rho=0,509$), ($p < 0,05$) mostrando que existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. En conclusión, se establece que a medida que la empatía es más favorable, también aumenta la satisfacción percibida por el usuario en relación a la atención.
4. Se logró determinar la existencia de una correlación positiva moderada ($\rho=0,622$), ($p < 0,05$) mostrando que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. En resumen, se concluye que a medida que la capacidad de respuesta del servicio es mayor, también aumenta la satisfacción percibida por el usuario en relación a la atención.
5. Se constató la relación de ($\rho=0,523$), ($p < 0,05$) mostrando que existe relación entre la dimensión de tangibilidad y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. Se concluye que a medida que los aspectos tangibles del

servicio son más favorables, también aumenta la satisfacción percibida por el usuario en relación a la atención.

6. Se indica que existe una correlación positiva baja pero significativa ($\rho=0,399$, $p<0,05$) entre la dimensión de equidad y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Marco, provincia de Jauja. Esto sugiere que a medida que se garantiza una atención equitativa, el usuario experimentará una mayor satisfacción con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

1. Implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reportan los usuarios insatisfechos y realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Marco - Jauja, a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
2. Realizar estudios de calidad diferenciados para cada uno de los profesionales que forman parte del equipo Puesto de Salud de Marco - Jauja, con el fin de determinar si en alguno de ellos se concentra el mayor grado de satisfacción o insatisfacción por parte de los usuarios del servicio.
3. Respecto a la empatía se recomienda a los trabajadores del Puesto de Salud que sean más consientes y ponerse en el lugar de los usuarios ya que muchos vienen de diferentes lugares, con esta acción se aumenta el nivel de satisfacción del usuario lo que hace quedar bien al puesto de salud y porque no decirlo a la comunidad.
4. En cuanto a la confiabilidad y capacidad de respuesta se recomienda hacer un análisis del estado situacional de los procesos que se siguen para brindar la atención a los usuarios e identificar aquellos procesos que podrían ser mejorados organizando talleres de capacitación; de modo que se establezca un proceso estándar que garantice calidad en la atención que se brinda a los usuarios.
5. Se recomienda mejorar la apariencia física del personal de salud y las instalaciones, proporcionar comodidades en las salas de espera y áreas de atención, y mejorar la tecnología y equipamiento utilizados en la atención médica. Además, se puede considerar la implementación de programas de capacitación para el personal de salud para mejorar su interacción con los usuarios y su capacidad para satisfacer sus necesidades.

6. Se recomienda en cuanto a la tangibilidad sobre los servicios prestados, es decir cómo se encuentra la infraestructura dentro del puesto de salud, la cual debe ser de acuerdo a las necesidades de la población y de fácil acceso, para que la satisfacción de los usuarios sea aún más confiable y repercuta en la toma de decisiones de muchos ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agudelo S., A. A., Valencia L., L. Y., Oullon H., E., Betancur G., L. G., Restrepo A., L. M., & Pelaez D., L. V. (2008). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud ips universitaria Medellín TT. *Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioq*, 19(2), 13-23.
2. Bhat, N., Singh, A., Asawa, K., Tak, M., Kahlon, H., Gambhir, R. S., & Viradiya, A. A. (2016). Assessment of satisfaction levels of patients during dental outreach programs in rural part of Udaipur, India. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 23(4), 227. <https://doi.org/10.4103/1117-1936.196266>
3. Black, C., Peterson, S., Mansfield, J., & Thliveris, M. (1999). Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. *Medical care*, 37(6 Suppl). <https://doi.org/10.1097/00005650-199906001-00019>
4. Cisneros Sandoval, L. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017*. 1-110.
5. Cordero Flores, K. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Prestación de Servicios de Salud. Centro de Salud San Juan Bautista—2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
6. Dávila, D. ; (2019). *Calidad de atención en el servicio de emergencia*. 0, 0-35.
7. Dávila, G. D., Casaro, E. G., Torres, A. V., & Castillo, M. Y. (2018). *Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante*. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
8. Donabedian, A. (s. f.). *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad / Salud Pública de México*. Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>

9. Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64-80.
10. Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Espacios*, 39(32).
11. Fernandes Bis Furlan, C. (2011). *Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar: O esperado e o percebido por clientes e acompanhantes Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar: O esperado e o percebido por clientes e acompanhantes*.
12. Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). McGraw-Hill.
13. Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*.
14. Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL.
15. Infantes, G. F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana De Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139.
16. IPSOS. (s. f.). *MONITOR DE SERVICIO DE SALUD GLOBAL DE IPSOS*. Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/Ipsos - Monitor del servicio de Salud.pdf>
17. ISO, N. (2015). *Desarrollo y evolución del concepto calidad*. ISO. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
18. Kwabena Frimpong, D. (2015). *Service Quality And Patients' Satisfaction Of Health Care Delivery In Ashanti Region, Ghana – The Moderating Effect Of Demography*.

19. *La salud pública en las Américas: Nuevos conceptos, análisis del desempeño y bases para la acción.* (s. f.). Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/42858>
20. Larrea Ascue, L. A. (2016). *Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna en El Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú Durante Setiembre – noviembre 2015.* 9-13.
21. Lázaro Suárez, I., Rodríguez, R., & Abreu, M. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med Electronica, 40.*
22. Mayuri De Gregori, R. (2018). Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018. *Universidad Cesar Vallejo.*
23. MINSA. (2011). *Guia Técnica para Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.*
24. Murillo Almache, A. M., & Morales Barcia, C. L. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. *Revista San Gregorio., 1(21), 66-73.*
25. Organización Mundial de la Salud. (2020). *Calidad de la atención.* https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
26. Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. A. (s. f.). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67, 420.* - References—*Scientific Research Publishing.* Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://www.scirp.org/%28S%28lz5mqp453edsnp55rrgjt55%29%29/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1989179>

27. Pérez Soto, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*, 1-155.
28. Redhead Garcia, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*.
29. Roncal, J. (2019). *Calidad de atención en el servicio de emergencia. 0*, 0-35.
30. Saturno-Hernández, P. J., Gutiérrez-Reyes, J. P., Vieyra-Romero, W. I., Romero-Martínez, M., O'Shea-Cuevas, G. J., Lozano-Herrera, J., Tavera-Martínez, S., Hernández-Ávila, M., Saturno-Hernández, P. J., Gutiérrez-Reyes, J. P., Vieyra-Romero, W. I., Romero-Martínez, M., O'Shea-Cuevas, G. J., Lozano-Herrera, J., Tavera-Martínez, S., & Hernández-Ávila, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública de México*, 58(6), 685-693. <https://doi.org/10.21149/SPM.V58I6.8323>
31. Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25654>
32. Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., Mizuki González-López, A., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., Campos-Navarro, L. A., Ciencias, E. :, & Ciencias, A. : (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Rev. Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión de confiabilidad? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión empatía? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión de capacidad de respuesta? ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión accesibilidad?</p>	<p>Objetivo general ¿Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja?</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión confiabilidad. - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión empatía. - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión capacidad de respuesta. 	<p>Hipótesis General Existe relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación positiva entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja. 2. Existe relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja. 3. Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja. 4. Existe relación positiva entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja. 5. Existe relación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del 	<p>V.1; (X) Cuadro Calidad de atención</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VARIABLE</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> <th style="width: 25%;">INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCIÓN</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad * Tangibilidad * Equidad </td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table> <p>V.2. (Y) Satisfacción del usuario externo atendido.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VARIABLE</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> <th style="width: 25%;">INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Expectativas • Niveles de Satisfacción </td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	CALIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad * Tangibilidad * Equidad 	Cuestionario	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Expectativas • Niveles de Satisfacción 	Cuestionario
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO													
CALIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Confiabilidad * Empatía * Capacidad de respuesta * Accesibilidad * Tangibilidad * Equidad 	Cuestionario													
VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO													
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Expectativas • Niveles de Satisfacción 	Cuestionario													

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión tangibilidad?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión equidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión accesibilidad. - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión tangibilidad. - Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario s en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja según la dimensión equidad. 	<p>usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.</p> <p>6. Existe relación positiva entre la equidad y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Marco, Provincia de Jauja.</p>	
METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Es básica, donde se analizó los datos, en un periodo de tiempo de acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 220 Muestra: 140</p>	<p>LA TÉCNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	<p>Técnicas de procesamiento de datos y análisis de datos. Análisis inferencial: Se utilizó el estadígrafo Rho Spearman, para conocer la relación existente entre las 2 variables</p>

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE 1 Calidad de atención	La calidad de atención se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se había formado previamente. (Parasuraman, 1988)	La calidad de atención es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta • Accesibilidad • Tangible • Equidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal correctamente Uniformado • Interés por su pronta Atención • Cortesía • Confianza brindada • Interés 	<p>Extremadamente malo (Puntaje= 1)</p> <p>Muy Malo (Puntaje=2)</p> <p>Malo (Puntaje= 3)</p> <p>Regular (Puntaje= 4)</p> <p>Bueno (Puntaje= 5)</p> <p>Muy Bueno (Puntaje= 6)</p> <p>Extremadamente Bueno (Puntaje= 7)</p>	Cualitativo Politómica Ordinal
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el grado del estado de ánimo de una persona que resulta al relacionar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas. (Kotler, 2013)	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en Alerta médica.	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Expectativas • Niveles de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del personal de salud • Seguridad del usuario 	<p>Extremadamente malo (Puntaje= 1)</p> <p>Muy Malo (Puntaje=2)</p> <p>Malo (Puntaje= 3)</p> <p>Regular (Puntaje= 4)</p> <p>Bueno (Puntaje= 5)</p> <p>Muy Bueno (Puntaje= 6)</p> <p>Extremadamente Bueno (Puntaje= 7)</p>	Cualitativo Politómica Ordinal

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
CALIDAD DE ATENCIÓN	CONFIABILIDAD	Interés por su pronta atención, Forma de examinar el malestar, Satisfacción sobre la información médica.	Quando recibo atención en el puesto de salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa
			Generalmente se observa coordinación dentro del personal de salud
			Alguna vez han extraviado mi historia clínica
			Los profesionales del puesto de salud ejecutan de buena forma sus tareas y sus componentes
	EMPATÍA	Interés del médico, Claridad en las indicaciones Médicas, cuidados a realizar en el hogar	El personal del puesto de salud en general conoce mis intereses
			El personal del puesto de salud en general me trata con cortesía y respeto
			La atención y explicación de los profesionales del puesto de salud en general es buena
			La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cortesía, Amabilidad, Tiempo brindado por el personal	Las especialidades que se otorgan en el puesto de salud son suficientes
			Siempre que lo necesito tengo una hora de acuerdo con la urgencia que fue solicitada
			Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta
			Yo creo en el personal del puesto de salud y en sus correctos diagnósticos
			Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención
	ACCESIBILIDAD	Confianza brindada por el médico, La solución a su problema de salud, Los pormenores respecto a su salud	Por lo general tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud
			Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del puesto de salud
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el puesto de salud			

	TANGIBLES	Personal correctamente uniformados, Equipamiento,	En el puesto de salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas
			Creo que la tecnología que hay en el puesto de Salud, es la adecuada
			La limpieza del puesto de salud es adecuada
			El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc.)
			Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc.)
	EQUIDAD	Información oportuna. Orientación profesional acertada. Atención de personal capacitado.	Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita
			Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes
			El personal de salud se compromete de igual forma con todos los pacientes
			Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos
	SATISFACCION DEL USUARIO	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Identificación con el usuario, Desempeño del personal de salud.
Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.			
ESPECTATIVAS		Seguridad del usuario, Preferencia por atención Médica	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.
			Su interés en atenderse por el personal médico de Alerta Médica es favorable.
NIVELES DE SATISFACCION		Su interés en sugerir los servicios de Atención Médica	El personal de salud le estimula a mejorar su condición de salud.
			Deseo recomendar a familiares y amigos para tratarse en Alerta Médica.

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN APLICADOS

INSTRUMENTO DEL INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE POSGRADO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA”

N°

60

INFORMACION BASICA DE LA LOCALIDAD

Sexo: Femenino Edad: 23 N° de visitas:

Grado de Instrucción: Superior Fecha de Entrevista: 22 / 03 / 2021

Tipo de Atención: Ambulatoria

Indicaciones:

Se tomaron en las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir la relación de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue: (1) Extremadamente malo, (2) Muy malo, (3) Malo, (4) Regular, (5) Bueno, (6) Muy bueno, (7) Extremadamente bueno.

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD							
Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.							X
Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.							X
Alguna vez han extraviado mi historia clínica.							X
Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.							X
DIMENSIONES DE EMPATIA							
El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).						X	
El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto							X

La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.										X
La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.										X
DIMENSIONES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA										
Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.										X
Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.										X
Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.										X
Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.										X
Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.										X
DIMENSION DE ACCESIBILIDAD										
Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.										X
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.										X
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.										X
En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.										X
DIMENSION DE TANGIBLES										
Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.										X
La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.										X
El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).										X
Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).										X
DIMENSION DE EQUIDAD										
Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.										X
Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.										X
El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.										X
Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.										X

INSTRUMENTO DEL INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE POSGRADO

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL
PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA”**

N°

82

INFORMACION BASICA DE LA LOCALIDAD

Sexo: Femenina Edad: 28 N° de visitas: Solo visita

Grado de Instrucción: Secundaria Completa Fecha de Entrevista: 29 / 03 / 21

Tipo de Atención: Ambulatoria

Indicaciones:

Se tomaron en las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir la relación de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue: (1) Extremadamente malo, (2) Muy malo, (3) Malo, (4) Regular, (5) Bueno, (6) Muy bueno, (7) Extremadamente bueno.

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD							
Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.					X		
Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.					X		
Alguna vez han extraviado mi historia clínica.					X		
Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.					X		
DIMENSIONES DE EMPATIA							
El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).					X		
El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto					X		

La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.				X		
La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.				X		
DIMENSIONES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.				X		
Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.				X		
Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.				X		
Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.				X		
Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.				X		
DIMENSION DE ACCESIBILIDAD						
Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.				X		
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.				X		
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.				X		
En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.				X		
DIMENSION DE TANGIBLES						
Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	X					
La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.			X			
El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).		X				
Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).		X				
DIMENSION DE EQUIDAD						
Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.				X		
Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.				X		
El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.				X		
Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.				X		

INSTRUMENTO DEL INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE POSGRADO

“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL
PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA”

N°

107

INFORMACION BASICA DE LA LOCALIDAD

Sexo: Femenina Edad: 31 N° de visitas: Quinta

Grado de Instrucción: Secundaria Completo Fecha de Entrevista: 05 / 04 / 21

Tipo de Atención: Ambulatoria

Indicaciones:

Se tomaron en las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir la relación de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue: (1) Extremadamente malo, (2) Muy malo, (3) Malo, (4) Regular, (5) Bueno, (6) Muy bueno, (7) Extremadamente bueno.

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD							
Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.					X		
Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.					X		
Alguna vez han extraviado mi historia clínica.					X		
Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.					X		
DIMENSIONES DE EMPATIA							
El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).					X		
El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto					X		

La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.				X	
La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.				X	
DIMENSIONES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.				X	
Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.				X	
Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.				X	
Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.				X	
Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.				X	
DIMENSION DE ACCESIBILIDAD					
Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.				X	
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.				X	
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.				X	
En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.				X	
DIMENSION DE TANGIBLES					
Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	X				
La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.			X		
El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).		X			
Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).		X			
DIMENSION DE EQUIDAD					
Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.				X	
Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.				X	
El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.				X	
Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.				X	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: CD. Asalia Antonella Santamaria Hurtado.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,02..... de03..... 2021.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Asalia Santamaria'.

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: ARIAS, ROBERTO, AYDE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: CD. Asalia Antonella Santamaria Hurtado.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 12 de 03 2021.



M. Benites

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: MARTIN BENITES...

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: CD. Asalia Antonella Santamaria Hurtado.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,22..... de03..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Prado Ramirez Lurga

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo: Asalia Antonella Santamaria Hurtado, identificada con DNI N° 62491798, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, habiendo implementado el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 15 de 03 2021.




Apellidos y nombres: Santamaria Hurtado Asalia
Responsable de investigación

ANEXO 05: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Confiabilidad:

V1:

AC ,987

N° 25

V2:

AC 0,933

N° 06

Validez:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: EDWIN TOVAR SEDANO

Filiación: _____

Título/grados:

Doctor:	()
Magister MAESTRO EN EDUCACION	(X)
Título CIRUJANO DENTISTA	(X)

Breve descripción de perfil académico: DOCENTE UNIVERSITARIO EN LA UPLA, ODONTOLOGO NOMBRADO EN EL MINISTERIO DE SALUD.

Título del proyecto de investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA"

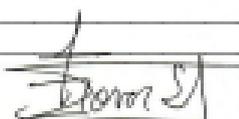
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		Si	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	x		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	x		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	x		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	x		
	Total	10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 02 de marzo del 2021

Firma y sello del experto


Mg. Edwin Tovar Sedano
CIRUJANO DENTISTA
COP: 13640

JUICIO DE EXPERTO SOBRE CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

Nombre y apellidos del Juez: EDWIN TOVAR SAEDANO

Formación académica: CIRUJANO DENTISTA

Áreas de experiencia laboral: ESCUELA DE POSTGRADO UPLA

Tiempo: 4 AÑOS

Cargo actual: DOCENTE CONTRATADO

Institución: UPLA

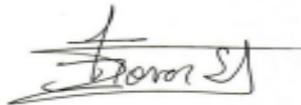
Instrucciones: por favor SEÑOR JUEZ, valorar cuantitativamente las preguntas colocando 1 si es adecuado y 0 si es inadecuado.

N°	ITEMS	ADECUADO	INADECUADO
1	Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.	1	
2	Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.	1	
3	Alguna vez han extraviado mi historia clínica.	1	
4	Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.	1	
5	El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).	1	
6	El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto.	1	
7	La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.	1	
8	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.	1	
9	Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.	1	
10	Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.	1	
11	Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.	1	
12	Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.	1	
13	Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.	1	
14	Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.	1	
15	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.	1	
16	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.	1	

17	En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.	1	
18	Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	1	
19	La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.	1	
20	El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).	1	
21	Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).	1	
22	Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.	1	
23	Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.	1	
24	El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.	1	
25	Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.	1	
	TOTAL	25	

Fecha: 02 de marzo del 2021

Firma y sello del experto:



Mg. Edwin Tovar Sedano
 CIRUJANO DENTISTA
 COP: 13640



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mg. Nadia Katherine Aguilar Hernando

Filiación: Universidad Peruana Los Andes

Título/grados:

Doctor.	()
Magister. Maestra en Gestión de los Servicios de Salud	(X)
Título. Obstetrix	(X)

Breve descripción de perfil académico: Obstetra egresada de la Universidad Peruana Los Andes; Diplomado en Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación temprana en la Universidad Ricardo Palma, Segunda Especialidad en Didáctica Universitaria Universidad peruana Los Andes, Maestría con mención en Administración de los servicios de Salud Universidad Cesar Vallejo

Título del proyecto de investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		SI	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	x		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	x		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	x		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	x		
	Total	10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 22 de marzo del 2021

Firma y sello del experto

Nadia Katherine Aguilar Hernando
OBSTETRIX
CON TITULO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

Nombre y apellidos del Juez: Nadia Katherina Aguilar Hernando

Formación académica: Obstetra, Magister en Gestión de los Servicios de Salud

Áreas de experiencia laboral: Obstetra del Puesto de Salud de Aza, Obstetra del puesto de salud de Paocha Miraflores -Jauja, Coordinado del programa Madre Niño ONG JALLPA WILLKA-Apurímac, Apoyo asistencial el proyecto EL MANTARO REVIVE –Oroya, docente I.E.S.T. PUBLICO ASHANINKA RÍO TAMBO-Satipo, docente de la Universidad Peruana Los Andes

Tiempo: 7 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

Instrucciones: por favor SEÑOR JUEZ, valorar cuantitativamente las preguntas colocando 1 si es adecuado y 0 si es inadecuado.

N°	ITEMS	ADECUADO	INADECUADO
1	Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.	1	
2	Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.	1	
3	Alguna vez han extraviado mi historia clínica.	1	
4	Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.	1	
5	El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).	1	
6	El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto.	1	
7	La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.	1	
8	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.	1	
9	Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.	1	
10	Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.	1	
11	Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.	1	
12	Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.	1	
13	Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.	1	
14	Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.	1	

15	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.	1	
16	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.	1	
17	En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.	1	
18	Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	1	
19	La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.	1	
20	El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc.).	1	
21	Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).	1	
22	Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.	1	
23	Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.	1	
24	El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.	1	
25	Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.	1	
	TOTAL	25	

Fecha: 22 de marzo del 2021

Firma y sello del experto:



Nadia K. Aguilar Hermando
OBSTETRA
COP. 19105

Mg. Nadia Katherina Aguilar Hermando



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: CALDERÓN FERNÁNDEZ JORGE MIGUEL

Filiación: _____

Título/grados:

Doctor.	()
Magister en Salud Pública, Mención en Gerencia de los Servicios de Salud	(X)
Título de Cirujano Dentista	(X)

Breve descripción de perfil académico:

DOCENTE UNIVERSITARIO, CIRUJANO DENTISTA NOMBRADO EN EL MINISTERIO DE SALUD.

Título del proyecto de investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		SI	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	X		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	X		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	X		
Total		10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 04 de marzo del 2021

Firma y sello del experto:



Jorge Miguel Calderón Fernández
Mg. Jorge Miguel Calderón Fernández
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 18017

JUICIO DE EXPERTO SOBRE CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

Nombre y apellidos del Juez: JORGE MIGUEL CALDERÓN FERNÁNDEZ

Formación académica: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

Áreas de experiencia laboral: DOCENTE UNIVERSITARIO, CIRUJANO DENTISTA
NOMBRADO EN EL MINISTERIO DE SALUD

Tiempo: 14 años

Cargo actual: DOCENTE CONTRATADO

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Instrucciones: por favor SEÑOR JUEZ, valorar cuantitativamente las preguntas colocando 1 si es adecuado y 0 si es inadecuado.

N°	ITEMS	ADECUADO	INADECUADO
1	Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.	1	
2	Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.	1	
3	Alguna vez han extraviado mi historia clínica.	1	
4	Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.	1	
5	El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).		0
6	El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto.	1	
7	La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.	1	
8	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.	1	
9	Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.	1	
10	Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.	1	
11	Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.	1	
12	Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.	1	
13	Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.	1	
14	Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.	1	
15	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.	1	

16	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.	1	
17	En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.	1	
18	Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	1	
19	La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.	1	
20	El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).	1	
21	Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).	1	
22	Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.	1	
23	Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.	1	
24	El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.	1	
25	Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.	1	
	TOTAL	24	

Fecha: 04 de marzo 2021

Firma y sello del experto:



Jorge Miguel Calderín Fernández
 Mg. Jorge Miguel Calderín Fernández
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 18017



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: García Gutiérrez María Antonieta

Filiación: _____

Título/grados:

Doctor.	()
Magister. Magister en Educación, Mención en Docencia y Gestión Educativa	(X)
Título: Cirujano Dentista	(X)

Breve descripción de perfil académico: Docente de la Universidad Peruana "Los Andes", con experiencia de doce años; Cirujano Dentista Asistencial en el Centro de Salud de Chilca.

Título del proyecto de investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUIJA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las variables y dimensiones incluidas en el estudio

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observación
		Si	No	
1	¿El instrumento de investigación presenta una estructura adecuada?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos presenta las variables de investigación?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los indicadores de las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y entendible para los participantes del estudio?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
7	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de investigación?	X		
8	¿El instrumento de investigación será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿Las preguntas de investigación están redactadas de manera clara, precisa y sencilla de responder?	X		
10	¿Las preguntas son suficientes y pertinentes para demostrar las hipótesis?	X		
	Total	10		

SUGERENCIAS (puede extender abiertamente sus aportes por cada componente del instrumento):

Fecha: 08 de marzo del 2021

Firma y sello del experto:

Mg. María A. García Gutiérrez
CIRUJANO DENTISTA
COP. 11159 R.U.E.L. 2761

JUICIO DE EXPERTO SOBRE CUESTIONARIO QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

Nombre y apellidos del Juez: Maria Antonieta Garcia Gutiérrez

Formación académica: Cirujano Dentista, Magister en Educación

Áreas de experiencia laboral: Docente Universitario, Cirujano Dentista nombrado

Tiempo: 12 años Cargo actual: Docente contratado

Institución: Universidad Peruana Los Andes, Ministerio de Salud

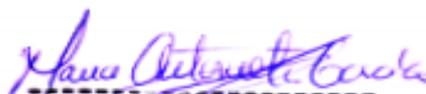
Instrucciones: por favor SEÑOR JUEZ, valorar cuantitativamente las preguntas colocando 1 si es adecuado y 0 si es inadecuado.

N°	ITEMS	ADECUADO	INADECUADO
1	Cuando recibo atención en el Puesto de Salud, no necesito volver una segunda vez por causa de una mala atención previa.	1	
2	Generalmente se observa coordinación dentro del personal del Puesto de Salud.	1	
3	Alguna vez han extraviado mi historia clínica.		0
4	Los profesionales del Puesto de Salud, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.	1	
5	El personal del Puesto de Salud en general conoce mis intereses (gustos, preferencias y necesidades).	1	
6	El personal del Puesto de salud, en general me trata con cortesía y respeto.	1	
7	La atención y explicación de los profesionales del Puesto de Salud en general es buena.	1	
8	La atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena.	1	
9	Las especialidades que se otorgan en el Puesto de Salud son suficientes.	1	
10	Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.	1	
11	Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta.	1	
12	Yo creo en el personal del Puesto de Salud y en sus correctos diagnósticos.	1	
13	Yo creo que el personal de salud dedica el tiempo necesario para mi atención.	1	
14	Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.	1	
15	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los consultorios del Puesto de Salud.	1	
16	Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en el Puesto de Salud.	1	

17	En el Puesto de Salud en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.	1	
18	Creo que la tecnología que hay en el Puesto de Salud, es la adecuada.	1	
19	La limpieza del Puesto de Salud es adecuada.	1	
20	El área de espera se encuentra en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, confort, etc).	1	
21	Los consultorios se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruido, confort, etc).	1	
22	Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita.	1	
23	Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.	1	
24	El personal del Puesto de Salud, se compromete de igual forma con todos los pacientes.	1	
25	Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.	1	
	TOTAL	24	

Fecha: 08 de marzo del 2021

Firma y sello del experto:


 Mg. María A. García Gutiérrez
 CIRUJANO DENTISTA
 COP. 11159 R.N.E. 2761

ANEXO 06: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable: Calidad de servicio														Variable: Satisfacción																		
P	P	P	P	preg	preg	preg	preg	P	P	P	P	preg	preg	P	P		preg	P	P	P												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	2	2	22	23	24	25	26	27	28	9	0	1						
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	3	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	6	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
5	5	5	6	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	6	5	5	5	4	4	3	3
3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	6	5	
3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	6	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	6	4	4	5	5	3	5	

5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 3 3 3 3 4 4 3 3 5 5 5 5 5 4
 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 6 5 4 5 5 5 5 4 4
 6 4 4 5 3 5 5 5 4 3 3 4 4 5 5 5 4 2 3 2 3 3 6 6 5 5 5 4 3 3 3
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 3 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 3 3 4 5 5 4 4 5 4 5 4 5
 5 5 5 5 5 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 4 4 4 4 4 3 5 4 6 6 5 5 4 4
 6 5 5 5 5 6 5 6 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 3 5 5 5 5 5 6 5 5 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 3 5 5 6 3 3 3 4 6 4 4 2 5 5 4 4 4 6
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 3 3 4 4 6 5 6 5 5 5 5 5 4 6
 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 4 3 3 3 3 3 3 4 4 5 5 5 5 3 3
 6 4 5 5 5 6 5 5 5 4 5 4 5 4 4 4 6 5 3 4 3 4 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 3 2 5 5 6 5 5 5 5 5 2 5
 5 5 5 3 3 5 3 6 4 4 4 4 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 6 5 3 6 4 4 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 5 5 3 3 3 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5
 5 6 6 5 4 5 4 4 5 5 5 5 6 5 5 6 5 3 4 3 5 6 6 5 5 4 4 5 5 5 6
 5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 3 3 3 3 6 5 6 5 5 5 5 5 3 6
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 4 4 5 5 5 4 5 5 5 3 3 3 5 3 3 3 5 5 3 5 5
 5 5 6 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 6 5 3 4 3 4 5 5 5 6 5 5 4 4 4 5
 5 5 5 4 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 6 6 5 5 5 3 3 3 4 4 4 5 6 5 5 4 4
 5 3 5 6 5 6 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 4 3 3 4 3 5 5 5 5 5 4 4 3 5
 5 5 4 5 6 5 5 5 5 4 5 4 6 6 6 5 6 5 5 3 4 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5
 5 5 5 6 6 5 5 5 4 4 5 6 5 3 6 5 5 4 4 3 3 5 3 3 4 5 5 4 4 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 3 3 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5
 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 4 3 3 4 5 5 5 5 5 5 3 4
 4 4 5 5 6 6 5 5 5 4 4 4 5 4 5 4 4 5 5 3 3 3 4 5 5 5 5 5 4 4 4 5
 6 5 3 4 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 5 5 5 5 5 4 5 3 3 5 5 5 4 5 3 5
 4 4 5 5 3 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 6 5 5 3 3 3 3 5 5 5 5 3 4 4 4 3 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 3 3 3 5 3 4 3 5 5 4 5 3 5
 5 5 5 3 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 3 3 4 5 6 5 5 5 4 5 6 4
 5 5 3 5 6 6 6 5 4 5 5 5 4 4 4 5 5 3 3 3 3 5 6 6 5 6 5 4 5 5 5

4 5 6 6 5 6 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 5 5 4 5 4 5
 4 5 6 6 5 6 5 5 4 4 4 5 5 5 3 4 5 3 5 4 4 3 5 5 5 5 4 4 4 3
 6 6 6 3 3 6 4 6 3 4 5 6 6 6 3 6 4 3 3 3 3 4 6 6 6 4 4 6 3 4 3 4
 6 6 6 6 6 6 6 6 6 3 3 3 6 6 6 6 6 4 3 2 3 3 6 3 6 6 6 6 3 3 5 6
 6 6 6 6 4 6 6 6 3 5 5 6 6 6 6 6 4 3 3 3 3 6 6 6 3 6 6 3 5 5 6
 5 5 5 5 5 5 3 5 3 5 5 5 5 5 3 3 3 3 4 3 2 5 5 4 4 3 5 3 5 2 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5 5 4 4 5 3 3 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 3 5 3 4 3 3 4 4 4 5 4 4 5 5 3 4
 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 3 3 3 2 5 5 5 5 5 5 5 5 2 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 4 5 5 4 4 5 5 5 4 5
 5 5 5 5 3 4 3 3 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 3 5 5 5 3 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 3 5 5 5 5 5 5 5 3 4 3 4 5 3 3 3 5 5 3 4 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 3 5 3 4 3 4 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5
 5 5 5 4 2 4 4 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 3 3 3 2 5 5 5 4 4 5 5 5 2 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 3 4 5 5 5 5 5 4 5
 5 3 4 3 3 4 4 4 4 5 5 4
 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 4 5 5 5 3 5 5 5 4
 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 3 3 4 5 5 5 4 4
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 3 3 4 4 5 4 5 5 4 4
 5 3 3 3 4 5 5 5 5 4 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 4 5 5 4 5 5 3 3 3 3 5 5 5 5 5 3 4 5 5
 5 3 3 3 3 5 5 3 4 5 5
 5 5 5 4 3 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 4 5 5 5 5 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 4 3 4 5 5 5 4 4 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 3 5 5 5 4 4 5 5 4 4 5 3 3 3 4 4 5 5 4 4
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 3 3 3 3 4 5 4 4 5 5 5 6 4
 6 6 7 7 6 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 3 5 5 3 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
 6 6 7 6 5 5 3 5 5 5 4 4 5 5 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5
 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 6

4 5 6 6 5 6 5 5 3 4 4 5 5 5 5 5 5 3 3 4 3 5 5 5 5 5 3 4 3 5
 4 5 6 6 5 6 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 5 4 5 4 5
 4 4 6 6 5 6 5 4 4 4 3 3 3 5 3 4 5 4 3 4 4 5 5 5 5 5 4 4 4 5
 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 5 5 3 5 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 5 5 5 3 4 3 3 3 3 5 5 3 5 5 5 5 3 4 3 5
 5 5 5 5 4 5 4 5 3 4 4 5 5 5 5 5 5 3 3 3 4 5 5 4 5 4 5 3 4 4 5
 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 4 4 5 3 3 3 4 5 5 4 4 4 5 4 5 6 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 3 4 6 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5
 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 4 6 3 4 3 3 5 5 5 5 5 5 5 3 5 6 5
 5 5 5 5 5 5 3 5 3 5 5 5 5 5 5 5 4 5 3 4 3 4 5 5 5 4 3 5 3 5 7 5
 5 5 5 5 6 6 6 5 3 4 3 6 6 6 5 6 6 3 3 4 3 5 5 5 5 6 5 3 4 3 5
 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 4 6 6 6 6 6 6 3 4 4 4 4 4 4 4 5 5 3 4 4 4 4
 6 6 6 6 6 6 6 6 4 5 5 6 6 6 5 5 6 3 3 3 3 5 5 5 5 6 6 4 5 6 5
 5 5 4 5 4 5 5 5 4 5 3 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 5 5 4 5 5 4 5 4 5
 5 4 5 5 5 5 4 5 4 5 4 5 5 5 3 3 4 4 5 4 3 5 5 5 5 4 5 4 5 7 5
 5 5 5 6 3 5 5 5 5 5 5 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 6 6 7 7 5 5 5 5 7 6
 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 3 5 4 4 4 4 5 5 3 5 4 4
 5 4 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 4 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5
 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 4 5 4 4 5 5 4 5
 5 5 5 4 4 4 5 5 4 5 4 3 5 5 4 3 4 3 3 3 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 5 5 3 5
 5 5 5 6 5 6 6 5 5 5 5 5 5 3 5 5 3 3 4 3 3 5 5 5 5 6 5 5 5 3 5
 5 5 5 3 5 5 5 5 5 3 3 5 5 4 4 5 5 3 3 3 3 5 5 6 5 5 5 5 3 3 5
 5 5 6 6 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 3 5 4 5
 4 3 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 3 5 4 4 4 4 5 5 5 4 4
 5 4 6 5 3 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 5 5 5 3 5
 6 4 5 5 4 6 4 5 4 5 4 4 6 5 5 5 5 3 4 3 5 5 4 4 4 5 4 5 5 5
 6 5 5 5 5 6 5 5 4 5 5 6 6 5 5 5 5 3 3 4 6 4 4 4 4 5 5 4 5 6 4
 3 5 5 5 5 6 5 5 4 5 5 6 5 5 5 5 5 5 3 3 4 5 4 4 4 5 5 4 5 6 4

4 5 5 5 5 5 5 6 4 5 5 7 5 5 5 4 4 5 4 4 5 5 5 5 5 5 6 4 5 5 5
 5 4 5 4 4 5 5 6 5 4 3 5 5 5 5 5 3 3 3 3 3 5 4 5 4 5 6 5 4 6 5
 5 4 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 4 3 5 3 3 3 5 5 6 5 4 5 5 6 5 5 5
 5 5 6 4 4 5 4 5 3 5 4 5 5 5 5 5 6 5 3 5 3 5 5 5 5 4 5 3 5 6 5
 6 5 6 5 6 6 5 5 5 6 4 5 4 4 5 5 5 3 4 3 5 4 4 5 5 5 5 5 6 5 4
 7 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 2 3 3 3 5 6 5 5 5 5 5 5 5 3 5
 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 4 4 3 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7
 4 5 6 6 5 6 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 4 4
 4 5 6 6 5 6 5 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 5 4 3 3 3 4 5 3 5 5 5 3 3 3 4
 5 3 5 3 5 6 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 3 5 5 5 5 5 5 4 5 3 5
 5 5 6 5 3 6 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 5 5 4 5 5 5
 5 5 6 5 6 6 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 4 4
 5 5 5 5 6 5 5 5 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 6 3 3 3 3 5 5 5 5 5 3 4 3 5
 5 4 5 5 6 5 5 5 3 3 4 6 6 3 3 3 3 3 4 5 5 5 6 5 5 5 5 3 3 5 5
 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 5 4 4 4 5 3 5
 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 3 3 3 4 3 5 5 5 5 4 5 5 4 3
 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 3 3 3 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 3 5 4 5 5 5 4 5 5 4 5
 4 5 5 4 4 4 4 5 4 5 4 6 6 5 6 5 5 3 3 3 4 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4 5
 7 7 7 7 5 6 6 6 5 4 4 6 6 6 6 6 6 3 3 3 3 5 6 6 6 6 6 6 5 4 3 5
 6 6 6 6 6 7 7 7 5 5 3 7 7 7 7 7 7 4 4 4 5 5 7 7 7 7 7 7 5 5 5 5
 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 3 3 3 4 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4
 5 5 5 5 3 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 4 5 3 3 3 3 4 5 5 5 5 5 4 4 3 4
 5 3 5 3 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 4 5 4 3 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5
 5 5 5 6 5 6 5 5 4 3 5 6 6 5 5 5 5 3 3 4 5 5 4 5 5 5 5 4 3 5 5
 6 6 6 6 5 6 6 6 5 4 5 6 6 5 5 5 6 3 3 4 5 5 5 6 6 6 6 6 5 4 5 5
 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 6 6 6 6 6 6 4 4 5 5 5 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5

ANEXO 07: SOLICITUD DE PERMISO INSTITUCIONAL

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

**SOLICITUD: PERMISO PARA
REALIZAR TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN
EN LOS USUARIOS DEL
PUESTO DE SALUD DE
MARCO.**

DR. Jhon Felix Ore Aguilar
Jefe del Puesto de Salud de Marco - Jauja

Reciba mi cordial saludo y a la vez felicitarlo por el trabajo que viene realizando en la institución.

Yo, Bach. Asalia Antonella Santamaria Hurtado, con DNI:62491798. Egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, de la Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de Servicios de Salud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Solicito el permiso correspondiente para realizar encuestas a los usuarios atendidos en el Puesto de Salud de Marco, para la ejecución de la tesis de investigación titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO PROVINCIA DE JAUJA, para con los datos obtenidos optar el grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huancayo 23 de marzo del 2021

Recibido

GOBIERNO REGIONAL JUNJA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNJA
UTES. JAUJA / 24 DE MARCO

[Firma]
DR. JHON F. ORE AGUILAR
C.M.P. 24910
MEDICO JEFF

[Firma]

BACHILLER:
ASALIA ANTONELLA SANTAMARIA HURTADO
DNI: 62491798

24 MAR 2021

PERMISO DE LA INSTITUCION

"Año del bicentenario del Perú 200 años de Independencia"

DR. JHON FELIX ORE AGUILAR

JEFE DEL PUESTO DE SALUD MARCO DE LA PROVINCIA DE JAUJA

AUTORIZA:

A la persona **SANTAMARIA HURTADO ASALIA ANTONELLA** con DNI: 62491798; egresada de la Maestría en Ciencias de la salud, mención Gestión en Servicios de Salud de la Universidad Peruana los Andes, quien está desarrollando la investigación titulada "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD MARCO, PROVINCIA DE JAUJA**", para que realice las encuestas a los usuarios correspondientes, se le otorga el permiso necesario, brindándole las facilidades del caso.

Marco 25 de marzo del 2021

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
UTEL: MARCO

DR. JHON F. ORE AGUILAR
C.M.P. 24610
MÉDICO JEFE

DR. JHON FELIX ORE AGUILAR

ANEXO 08: EVIDENCIA FOTOGRAFICA





