

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO QUE ACUDE A LA POSTA DE SALUD DE
SAUSA -2022**

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en
Enfermería

Autor : Bach. Soto Camac Erwin Jose

Asesora : Mg. Arteaga Villanueva, Alicia Emma

Línea de Investigación : Salud y gestión de la salud

**Fecha de inicio y culminación
de la investigación** : 25 octubre 2022 – 25 marzo 2023

Huancayo - Perú

2023

DEDICATORIA

A mi padre que desde el cielo me ha cuidado y guiado en todo momento para ser una persona de bien y llegar ser un excelente profesional.

Erwin Jose

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre por el apoyo para poder concluir con mis estudios profesionales. A mis docentes de la universidad por sus enseñanzas y compartir todos sus conocimientos. A la Licenciada en Enfermería Edy Curisínche Chávez por todos sus consejos para poder concluir con todos mis objetivos profesionales y a mi asesora la Magister Arteaga Villanueva Alicia por su asesoría en mi Trabajo de investigación.

Erwin Jose

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00144-FCS -2023

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

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA POSTA DE SALUD DE SAUSA -2022

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. SOTO CAMAC ERWIN JOSE**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **ENFERMERÍA**

Asesor(a) : **Mg. ARTEAGA VILLANUEVA ALICIA EMMA**

Fue analizado con fecha **27/12/2023** con **86 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 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, 27 de diciembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad de atención en los establecimientos sanitarios implica la necesidad que requiere establecer procedimientos para evaluar la eficacia, eficiencia y seguridad en relación a exposiciones propagandistas, curativas y de recuperación. La opinión de los usuarios es crucial y debe ser la base sobre cuál se tomen las decisiones y acciones por parte de los gestores relacionados a la salud.

En cuanto a la satisfacción recibida por usuarios, se conoce que tiene la prioridad de elemento clave, esto permite medir la calidad en cuanto al servicio o servicios de salud. Por tanto, es importante conocer la satisfacción de los clientes o usuarios lo cual se medirá en grados, con la finalidad de identificar debilidades y fortalezas en el sistema de salud y así mejorar la atención brindada y satisfacer las demandas de los pacientes.

La finalidad primordial de la actual investigación se basó en determinar la relación Calidad de atención y Satisfacción del usuario que acude al centro de salud de Sausa - 2022, por consiguiente, se presenta la información obtenida en cinco apartados.

En cuanto al capítulo inicial se observa el planteamiento y formulación en cuanto al problema, los objetivos del estudio obtenidos por medio del método científico, así como la justificación, importancia y los limitantes presentados en el estudio.

En el siguiente capítulo se detalla el marco teórico, incluyendo los antecedentes de investigaciones peruanas y extranjeras que fundamentan el estudio, y se definen los términos más relevantes en la investigación junto con las teorías que sustentan cada variable de estudio.

En la subsiguiente sección se describen las hipótesis y las variables dentro de su cuadro de operacionalización.

En relación al cuarto apartado, este aborda el método del estudio, donde se incluye el diseño y tipo de investigación, las hipótesis, las características de la muestra, el tipo de prueba, las fichas de los instrumentos de medición, las características y el procedimiento de adaptación de los baremos para la muestra estudiada en la investigación.

El quinto capítulo presenta los resultados descriptivos e inferenciales y la discusión de los mismos.

Finalmente, se incluyen los sustentos bibliográficos, conjuntamente con anexos que apoyan la veracidad y dan consistencia al estudio.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	v
CONTENIDO.....	vii
Contenido de tablas.....	ix
Contenido de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación del problema.....	15
1.3. Formulación del Problema.....	16
1.3.1. Problema general.....	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.4.1. Social.....	17
1.4.2. Teórica.....	17
1.4.3. Metodológica.....	18
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas o Científicos.....	26
2.3. Marco conceptual.....	35
CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	37
3.1. Hipótesis general.....	37
3.2. Hipótesis específicas.....	37
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	38
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	41

4.1. Método de investigación.....	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Diseño de la investigación.....	42
4.5. Población y muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación	49
CAPÍTULO V RESULTADOS	51
5.1 Resultados descriptivos	51
5.2. Contrastación de hipótesis	55
análisis y discusión de resultados	64
Conclusiones.....	67
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	76
Anexo 3. Instrumento de investigación	78
Anexo 4. Consentimiento informado	80
Anexo 5. Documento de confidencialidad	82
Anexo 6. Evidencias fotográficas	83
Anexo 7. Documento de Autorización	84

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacional de la Calidad de servicio .. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2. Matriz operacional de la Satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 5. Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 7. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 8. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 9. Prueba de normalidad **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 7. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 8. Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.. **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 9. Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 10. Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 11. Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 12. Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario **¡Error! Marcador no definido.**

CONTENIDO DE FIGURAS

- Figura 1.** Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 2.** Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 3.** Nivel de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022. **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 4.** Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022..... **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

La actual investigación se propuso como objetivo primordial determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022; por lo cual se realizó una investigación que tuvo un diseño basado en la no experimentación, un alcance correlacional, por parte de la población, fue formada por 2085 usuarios que asistieron a la posta de Sausa, donde se extrajo como parte de la muestra a 325 usuarios, a ellos se les administró un “Cuestionario SERVQUAL” que permitió determinar el nivel de calidad de atención y el “Cuestionario SERVPERF, con el propósito de identificar el nivel de satisfacción del usuario. Entre los resultados, correspondiente a la primera variable “calidad de atención”, un 19% entorno a los usuarios se observó que el nivel de calidad de atención estaba por mejorar (Malo), mientras que un 69% de los usuarios mencionan que la posta se encuentra en un nivel de calidad de atención que se denominó como proceso (Regular), por último, el 12% considera que la calidad de atención es aceptable (Bueno). Con respecto a la primera variable; por su parte, el 26% presentó un nivel de satisfacción por mejorar (Malo), un 68% se afirman que tienen un nivel de satisfacción que está en proceso (Regular) y un

6% se ubica en un nivel aceptable (Bueno). La conclusión más importante, es que se evidencia una relación aceptable o positiva alta relacionado a las variables, esto se debe que la correlación en cuestiones de coeficiente es de 0,774 y el nivel de significación es de 0,000. De esta manera, se pudo evidenciar la presencia de relación significativa en cuanto a la calidad de atención con la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022, la recomendación que se sugiere a la Posta de Salud es realizar capacitaciones para que el personal de dicho establecimiento brinde un servicio de manera precisa, cuidadosa y eficiente.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de atención, usuarios

ABSTRACT

The primary objective of this study was to determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the user who attends the Sausa Health Post - 2022; For this reason, an investigation was carried out that had a design based on non-experimentation, a correlational scope, on the part of the population, it was made up of 2085 users who went to the Sausa post, where 325 were extracted as part of the sample. users, they were administered a “SERVQUAL Questionnaire” that allowed determining the level of quality of care and the “SERVPERF Questionnaire, with the purpose of identifying the level of user satisfaction. Among the results, corresponding to the first variable “quality of care”, 19% of the users identified that the level of quality of care was about to improve (Poor), while 69% of the users mentioned that the post It is at a level of quality of care that was called process (Regular); finally, 12% consider that the quality of care is acceptable (Good). Regarding the first variable; For their part, 26% of users presented a level of satisfaction that needs to be improved (Bad), 68% state that they have

a level of satisfaction that is in process (Fair) and 6% are at an acceptable level (Well). The most important conclusion is that an acceptable or high positive relationship is evident related to the variables, this is due to the fact that the correlation in coefficient issues is 0.774 and the significance level is 0.000. In this way, it was possible to demonstrate the existence of a significant relationship in terms of the quality of care with the satisfaction of the user who attends the Sausa Health Post - 2022, the recommendation that is suggested to the Health Post is to carry out training to that the staff of said establishment provide a service in a precise, careful and efficient manner.

Keywords: Satisfaction, Quality of care, users

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención está asociada a los resultados, cuya medición requiere de observar las mejoras que se esperan en la salud de los pacientes. Cuya evaluación puede darse a partir de dos dimensiones que se interrelacionan, siendo así interdependientes: técnica y relaciones interpersonales. El aspecto técnico, involucra la tecnología aplicada en los servicios médicos de modo que el rendimiento sea el máximo para beneficiar a los pacientes en relación a su salud. En cuanto a la atención interpersonal, se trata de cuán conectado está a los valores y las normas en relación con los pacientes, atendiendo sus aspiraciones y expectativas. (1)

La satisfacción del usuario con las atenciones médicas se ha tornado en una medida relevante de la prosperidad clínica, y las opiniones de los pacientes atraen la atención de un número creciente de estudios y desempeñan un rol con una creciente importancia en muchas áreas diversas. En el sector de la sanidad, los estudios de satisfacción del paciente se han empleado para reconocer métodos de optimizar la salud, minorar los gastos y efectuar reformas. (2)

La impresión del paciente respecto a la calidad de la atención actúa como un hecho importante que Ayudara a indicar la calidad en cuanto a atención, por ello se considera fundamental en el trabajo para optimizar la calidad de la atención brindada, investigaciones anteriores han confirmado que existen varios factores que pueden influir en las percepciones de las personas concerniente a la calidad de la atención. Estos factores se pueden categorizar en las siguientes dos áreas generales: la condición humana y el

estado externo de atención objetiva. Condiciones relacionadas con la persona, como género, edad, educación, salud física y mental, así mismo la asistencia de los usuarios al centro médico en el área de emergencia u operación programada se encuentran relacionados con las percepciones que presenta el usuario en relación a la calidad de la atención que reciben. (3)

Los ambientes de atención externa están también relacionados con el modo en que percibe el paciente la calidad de la atención recibida, lo cual está clasificado en: la organización y la estructura de la posta de salud, la capacidad del personal médico y la relación médico-enfermera, el clima en el aire en la habitación, el tamaño de este lugar. El paciente también identificó como aspectos importantes la limpieza, puntos de información, los asientos confortables completos, el orden y la no aglomeración. (4)

En los hospitales, proporcionar servicios médicos es un proceso complejo y variado debido a una serie de procedimientos que se tratan en toda el ámbito peruano; Como un entorno diferente en el que a menudo ocurren variaciones continuas en la población, las predilecciones, la idiosincrasia, las formas de vida, y una amplia variedad de culturas en la cual, evaluar la calidad se ha visto desde un plano esencial para el personal de la gestión de los centros de salud ya que ayuda a comprender el espacio en el servicio provisto en cómo se siente o califica el usuario su estadía en la misma; Es por ello, que se resalta la importancia de combinar estrategias de mejora continua, esto en base a la importancia que se tome sobre la visión que se genera el usuario acerca de los servicios que recibe, ya que es un componente esencial para mejorar la organizaciones y la forma en que estas brindan los servicios. (5)

En una investigación reciente, se reveló que, en Perú, en un hospital los pacientes atendidos expresaron una satisfacción global del 60,3%. Se destacaron particularmente las altas tasas de satisfacción en las dimensiones de seguridad y empatía, con un 86,8% y

80,3%, respectivamente. En contraste, la dimensión de aspectos tangibles registró el mayor nivel de insatisfacción, con un 57,1% de participantes descontentos, y muy de cerca se tiene a la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios sanitarios, que presentó un 55,5% de descontento en los usuarios. (6)

Según el diario Perú 21, menciona que, en Lima, de acuerdo con la información de Susalud, en la presente coyuntura, el Seguro Integral de Salud (SIS) ostenta un número grande de inscritos, con un total de 16'191,856 ciudadanos de Perú que reciben atención en los 8,062 establecimientos afiliados al Ministerio de Salud (MINSA) y a las autoridades de la región. Como segundo lugar, se encuentra Essalud, con 9'524,087 afiliados, aunque esta entidad opera en solo 380 instituciones a lo largo del país, como los establecimientos de atención ambulatoria, incluso las más alejadas y pequeñas, que cuentan con médicos que están preparados para vigilar la salud de los peruanos y prevenir una eventual crisis hospitalaria. Es esencial impulsar iniciativas que incentiven a las personas a acudir a estos establecimientos, pero al mismo tiempo, las instituciones deben fortalecerse con más especialidades y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para tener la atención que se espera. (7)

Según estudios existen distinciones en los grados de satisfacción con la atención de salud entre los clientes de los centros hospitalarios correspondientes al Ministerio de Salud, EsSalud y las instituciones privatizadas de Chíncha, mientras que el 40% de los usuarios de las clínicas privadas se ubican en el nivel de satisfacción alto, el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. De manera que hay diferencias en los niveles de satisfacción en las personas que son atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA, cabe precisar que los entrevistados atendidos en estos centros son los que muestran mayor insatisfacción ante el servicio que se les presta, tanto a nivel global, como en las dimensiones empatía, fiabilidad y seguridad. (8)

En investigaciones anteriores, se encontró que existe una realidad actual muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos. (9)

En la Posta de Salud de Sausa, se pudo observar que un grupo de trabajadores no proporciona una atención oportuna, lo cual se suma a la falta de infraestructura adecuada como falta de servicios higiénicos para los usuarios, señalización deficiente, falta de insumos y escasez de personal, lo que genera insatisfacción entre los pacientes, comentarios negativos, lo que a su vez los desaliente en acudir a la posta de salud. Sin embargo, algunos usuarios expresaron su satisfacción con el servicio al mencionar que fueron atendidos de manera empática y adecuadas.

Lo que motivó a llevar a cabo el estudio fue percibir esas necesidades que el paciente requiere a cerca de la atención en cuanto a la calidad en el centro de salud de Sausa para sentirse satisfecho, es con ello que se logrará mejorar dicha atención y por lo tanto el servicio brindado, además de evaluar el desempeño del personal de salud donde se exige eficacia, eficiencia, oportunidad y seguridad. Siempre en consideración de que en todo servicio de salud el paciente es el principal interés y objetivo en lo que se refiere a su bienestar y satisfacción de sus necesidades.

1.2.Delimitación del problema

1.2.1. Espacial

El actual estudio se desarrolló en la Posta de Salud del Distrito de Sausa, provincia de Jauja, y departamento de Junín en el año 2022.

1.2.2. Temporal

Se abarcó en el periodo de gestión de la Dirección Regional de Salud de Junín -2022, específicamente en la Posta de Salud de Sausa en los meses de octubre - marzo.

1.2.3 Teórica

El estudio fue concebido para analizar la existencia entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Por lo que nos basaremos en El Modelo SERVQUAL, que fue realizado por Parasuraman, Ziethaml y Berry en 1988, así mismo; fue útil como base teórica para posteriores estudios, las cuales servirán para apoyar o rechazar teorías ya existentes relacionadas a la enfermería, teniendo en cuenta que los resultados pueden generalizarse en la muestra y otorgar nuevos conocimientos entorno al comportamiento de las variables.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

En el ámbito social, este estudio tiene como objetivo generar beneficio a los pacientes que concurren al hospital de Sausa, estos hallazgos sirven para planificar estrategias para mejorar la atención, en cuanto a su calidad, de este modo estas mejoras se verán reflejadas en la reducción de quejas, de complicaciones de la salud, de mejores formas de comunicación, mayor respeto y el trato hacia los usuarios basado en valores.

1.4.2. Teórica

El estudio en mención tuvo como propósito validar la propuesta de Avedis Donabedian, referente a la teoría de calidad de la atención médica. Esta teoría sostiene que la calidad de la atención puede ser interpretada en dos dimensiones las cuales son interdependientes e interrelacionadas: en cuanto a la atención técnica, esta se centra en aplicar tecnología médica y científica de manera que extienda los beneficios hacia la salud, sin que los riesgos asociados se incrementen. Por otro lado, en relación con la atención interpersonal, las aspiraciones de los pacientes, las normas, valores y expectativas se evalúa en grados. Asimismo, establece dimensiones como estructura, proceso y resultado, junto con sus indicadores. Estas dimensiones, desde la perspectiva de los servicios de salud, abarcan distintos aspectos. (10)

Kristen Swanson señala para sustentar los cuidados profesionales de enfermería, tanto a nivel asistencial como académico que la gestión del servicio de enfermería debe ser entendida como el ejercicio profesional de la enfermera sustentada en su disciplina: la

ciencia del cuidar. Esta se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución. Por lo tanto, su fin último es ofrecer a los usuarios los mejores resultados posibles en la práctica diaria, acorde con la información científica disponible que haya demostrado su capacidad para cambiar de forma favorable el curso clínico de la enfermedad y que considere la mejor administración de los recursos, los menores inconvenientes y costos para el usuario y para la sociedad en su conjunto. (11)

La revisión teórica de este tema no solo contribuirá en la argumentación del tema sino como referente para otras investigaciones sobre el tema y relacionados. Asimismo, el presente estudio sirve como documento de consulta para otros investigadores enfocados en encontrar la correspondencia en cuanto a la atención de la enfermera y la calidad de esta, así como la satisfacción con respecto a los servicios prestados, generando así nueva literatura como aporte a la gnosis de las ciencias de salud.

1.4.3. Metodológica

La investigación se basa en un método hipotético deductivo, que permitió alcanzar los conocimientos con proposiciones de lo general a lo específico. Además, el enfoque es cuantitativo basado en datos numéricos; en tanto, el alcance del estudio será correlacional en donde se relacionarán dos o más variables permitiendo establecer la correlación y significancia para las hipótesis. El diseño será no experimental u observacional en donde el investigador observa la ocurrencia de los fenómenos si intervenir o manipular las variables, además, transversal, enfocado a realizar el estudio en un momento o tiempo establecido.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa – 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Conde C, realizó un trabajo titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020”.La meta radicó en establecer qué vinculación existía entre la atención y su calidad y como ésta genera satisfacción en el usuario, en relación a la metodología, la empleada consistió en una cuantitativo, descriptivo, correlacional y no transversal, que será no experimental, tipo básico, se aplicó la encuesta a un grupo de 168 usuarios. En los resultados más significativos se puede apreciar un 37.5% en relación a los usuarios que presentan calidad baja en relación a la atención, por otra parte, el 28,6% se manifestó insatisfecho, en conclusión, se aprecia que hay evidencia de vinculación entre la calidad de la atención y la satisfacción que percibe el, usuario. De igual manera se vio correlación en torno a las dimensiones de la calidad en relación a la atención como por ejemplo la seguridad, el ser empático, ser fiable, tener una adecuada cualidad de respuesta y los componentes que son objetivos, sumado a ello se muestra la satisfacción por parte de los usuarios (12).

Rodríguez D, presentó una tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador”, el objetivo de este fue el determinar el nivel de existencia entre la calidad del servicio que se percibe y la satisfacción que este

tiene posteriormente en los usuarios. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 40 colaboradores a quienes se les aplicó, dos cuestionarios. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer la calidad de servicio como primera variable, lo cual será evaluado por niveles y la satisfacción que se genera en los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. (13)

Buste A, presentó un estudio titulado “Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021”, la meta principal de este estudio fue examinar la atención que ofrece el centro de atención a sus usuarios. Se emplearon herramientas que permiten medir la satisfacción percibida ante los servicios ofrecidos y recibidos. La investigación se enmarca en un diseño cuantitativo y descriptivo, combinando métodos documentales y de campo. La muestra incluyó a 198 usuarios, y el instrumento utilizado fue el Modelo Servqual, que consta de un cuestionario con ítems relacionados con las dimensiones para evaluar cómo es la calidad que los usuarios perciben en cuanto a la atención, así como la satisfacción. En relación a los resultados de la evaluación, se pudo comprobar que no se presenta una asociación entre las variables de la investigación, la calidad con la que se brinda atención al usuario (independiente) y la satisfacción que este percibe (dependiente) El análisis mostro un coeficiente de correlación que tiene un valor de $-0,028$, lo que indicó vinculación frágil entre las variables que son materia de estudio referente al centro de salud (9)

Noboa C, presentó un trabajo titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”, la finalidad fue determinar los elementos que participan y tienen influencia en la percepción de los

usuarios con respecto a la calidad de atención, así mismo con los servicios sanitarios que brindará el equipo de emergencia del hospital. Mediante una metodología descriptiva de corte transversal y adoptando un enfoque mixto, este estudio contó con 200 participantes como parte de la población. Los instrumentos utilizados fueron para evaluar el servicio en cuanto a su calidad, este fue el SERVQUAL, así mismo otro para medir la satisfacción que percibe el usuario. Las puntuaciones señalan que, con respecto a la variable de calidad de atención y capacidad de respuesta, se identificó una proporción inferior, indicando el requerimiento de mejoras en estos aspectos. En términos inferenciales, se concluyó la percepción que tenía la mayor parte de la población en relación a la atención en cuanto a la calidad, esto se manifestó en las mujeres, mientras que en cuanto a satisfacción de por parte del usuario, se limitó en la dimensión de lealtad. (14)

Castellón R, presentó una investigación titulada “Satisfacción del Usuario, sobre la Calidad de Atención Recibida en Medicina Interna, de Consulta Externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”, el objetivo se centró en evaluar la satisfacción que percibe el usuario, acerca de la calidad en la atención con respecto a su salud, de diferentes modalidades de atención, como la atención que recibieron en medicina interna o los consultorios externos, esto se llevó a cabo en el hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Empleando una metodología de estudio descriptivo con un corte clasificado en transversal. Así mismo se extrajo la muestra correspondiente a 227 usuarios que fueron seleccionados aleatoriamente por conveniencia, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de servicio de calidad (SERVQUAL). Los resultados indicaron que el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas fue para empatía con un 95,0% y en percepción fue para confiabilidad con 89,49%. Capacidad de cómo se da la respuesta, con un porcentaje bajo en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. Por último, el análisis inferencial concluyó que, para expectativas, el mayor

porcentaje fue bienes tangibles, y menor, capacidad de respuesta. Para percepción, el mayor porcentaje fue empatía, y menor, capacidad de respuesta. (15)

2.1.2. Nacionales

Abanto S; Hurtado Y; Soto E; presentaron un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de Essalud, Lima-2022”, buscó identificar la relación existente entre el servicio y su calidad, así mismo la satisfacción que el usuario percibe. Se empleó un diseño de relación, transversal no experimental. La parte de la población que se extrajo estuvo constituida por 30 pacientes de diferentes grupos etarios. Se utilizó una encuesta de tipo Likert con 60 ítems, distribuidos equitativamente entre la examinación de la calidad de servicio (30 ítems) y la satisfacción de los pacientes (30 ítems). Los resultados revelaron la ausencia de una asociación entre dichas variables, ya que el valor de significancia fue de 0,243, superando el grado de error de 0,05. Una de las secuelas que tuvo fue la aceptación de la hipótesis nula. La conclusión extraída es que no se evidencia conexión entre las variables citadas en relación a los usuarios del hospital. (16)

Sánchez S, elaboró el estudio que lleva por nombre “Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica corporación médica san martín SAC, Tarapoto 2021”, teniendo como objetivo determinar si entre el servicio y su calidad existe asociación con la satisfacción que percibe el cliente, ello relacionado al servicio de salud. En cuanto a la metodología esta estuvo a cargo de un nivel descriptivo, de nivel correlación finalmente presentó un diseño transversal, alejado de la experimentación. En cuanto a la muestra la conformó 85 pacientes de la clínica, el cuestionario fue el participante centra dentro de los instrumentos. Finalmente, la conclusión que se obtuvo, en cuanto a las dimensiones: Entre las dimensiones que se van estudiante, se ve relación de gran grado de significancia, entre las dimensiones tenemos (seguridad, aspectos

contables, capacidad de respuestas, empatía y las variables en relación a los servicios de salud). De forma integral, se encuentra asociación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud, pues el nivel de significancia fue 0,000 siendo menor a 0.05 y se consiguió una asociación positiva, ya que el coeficiente rho fue 0.898. De la misma manera, la calidad de atención repercute en un 80.64% en la satisfacción de los servicios de salud, esto se puede interpretar de forma que mientras la calidad de atención sea superior, superior va a ser el grado entorno a la satisfacción de los pacientes. (17)

Guzmán K, presento un trabajo titulado “Calidad de Atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud – Tacna, 2020”, que presentó como finalidad, identificar la atención en relación a la calidad del servicio, por otra parte es necesario evaluar lo que percibe el paciente, que tuvo la atención de diferentes servicio de emergencia, lo cual se llevará a cabo en el Hospital III Daniel Alcides Carrión, de Tacna durante el año 2020, el trabajo se llevó a cabo mediante una metodología de corte transversal de tipo cuantitativo, empleando un diseño no experimental que tuvo un tipo de correlacional. En cuanto a los usuarios, este llegó a ser de 367 personas, y se utilizaron cuestionarios de SERVQUAL como instrumentos de recolección de datos. Los resultados se vieron a partir de recolectar datos, los resultados hallados, se basa en que existe un servicio adecuado en cuanto a la calidad, y una percepción aceptada en cuanto el análisis inferencial ultimó que la calidad de atención guarda una significativa vinculación con la variable de la percepción de satisfacción que se genera en el usuario. (18)

Montalvo S, presentó un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, el estudio presentó como intención establecer la existencia que se manifiesta entre el servicio en cuanto a la calidad y la

percepción que tiene el paciente sobre la satisfacción, todo ello se lleva a cabo en la especialidad de traumatología de un Hospital de Puerto Maldonado. Por ello la metodología contó con un enfoque cuantitativo, en el diseño se observó el no experimental con un nivel de correlación. Así mismo la muestra se constituyó por 152 usuarios, que fueron seleccionados a través de la técnica de muestreo probabilístico. Se utilizó el cuestionario del servicio en cuanto a la calidad y otro referente a la satisfacción que percibe el paciente como herramientas para el recogimiento de información. Los resultados obtenidos revelan que los participantes que creen que el servicio es regular está entre un 65.1%, otro porcentaje manifiesta estar satisfecho (45.4%). A parte de ello, en palabras estadísticas se vio una relación de tipo moderada, significativa y directa entre el servicio y su calidad, conjuntamente con la satisfacción del usuario. En conclusión, el análisis inferencial indicó que si el servicio en cuanto a su calidad mejora, los usuarios experimentarían mayor satisfacción (19)

2.1.3. Locales

Febres R; Mercado M, expusieron una investigación titulada “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú”, que se propuso como principal meta reconocer la percepción en cuanto a la calidad de servicio percibida en los consultorios externos del área de medicina interna del Hospital antes mencionado. Para lo cual empleo una metodología descriptiva, con un corte transversal de tipo observacional. Para este estudio se extrajo a 292 pacientes, quienes formaron parte de la muestra. El cuestionario Servqual fue parte del instrumento administrado. Finalmente, en los resultados se puede observar que la satisfacción en cuanto al servicio y su calidad mantiene un nivel de 60%, siendo los más sobresalientes en cuanto a las dimensiones vienen a ser la empatía y seguridad. (6)

Santamaria A; Chávez A, presentó una investigación titulada “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en la especialidad de Odontología de una IPRESS conocida”, tuvo el objetivo principal determinar qué relación existía en cuanto a la atención y su calidad conjuntamente con la satisfacción del servicio de Odontología en el Servicio de Salud Justicia Paz y Vida. La metodología que se empleó fue correlacional, de diseño no experimental, recolectó los datos a través la administración de la prueba de SERVQUAL. Se concluyó que el servicio en cuanto a su calidad y la percepción del usuario que le genera satisfacción es frecuente, con respecto a resultados obtenidos demuestran que no hay una relación entre las variables. (20)

2.2. Bases Teóricas o Científicos

2.2.1. Calidad de Atención

Definida como producto o servicio que cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Puede incluir aspectos como la confianza, la disponibilidad, la manera de responder, la protección y otros atributos que afectan la experiencia del cliente. (21)

En la mente de los pacientes se va generando una calidad de atención en cuanto al servicio ofrecido, fundamentándose en la comprensión de las necesidades de los clientes y en superar las expectativas que tienen respecto a dicho servicio. La calidad de servicio guarda una conexión directa con la satisfacción del cliente. (22)

Es un factor necesario que permite la satisfacción de los clientes. La complacencia que muestran los clientes es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio. La satisfacción que precisa el cliente está ligada a cómo fue atendido y puede dar luces del servicio en cuanto a su calidad, y es un predictor de que si el cliente volverá a la organización o la institución a ejecutar transacciones económicas o requerir innovadoras atenciones, Desde ese punto

de vista, no cabe duda de que las construcciones de las conceptualizaciones del servicio brindado en cuanto a su calidad y la satisfacción percibida por el cliente se relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción del cliente, sin primero este no haya estado expuesto a un servicio de calidad. (23)

Se considera como un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, Para mostrar una adecuada calidad entorno al servicio es importante que no se muestre errores. Asimismo, se concibe como una filosofía de excelencia que debe ser adoptada por todos los usuarios de la organización. Bajo esta afirmación la calidad debe vivirse día a día y ser compartida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta el personal obrante que se encuentra en contacto con la atención. (24)

La calidad en los servicios de cualquier índole ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido la calidad logra una mejor percepción de la organización o entidad en la mente de los clientes o los usuarios. Para el Estado implica que el usuario tenga una mejor predisposición para acceder a los diferentes usuarios gratuitos y pagados que tenga el aparato estatal. (25)

2.2.1.1. Calidad de atención en salud

Para tener una adecuada calidad de vida es necesario contar con la razón y tener en cuenta lo importante que es mantener la atención en salud. Este objetivo se posiciona como un deber que todos los sectores sociales y el Estado deben cumplir para el bienestar de las comunidades. En cuanto a el abasto de los servicios sanitarios se considera que la derivación que las personas gozan o tienen derecho que es inherente a todas las personas. En consecuencia, la calidad del servicio de salud se vincula al compromiso de los usuarios que desempeñan funciones en las instituciones de salud. (26)

2.2.1.2. Teoría de la calidad de servicio

La teoría que se menciona se puede entender en dos dimensiones, estas van a estar conectadas e independientes: una de ellas es la interpersonal y la otra es la técnica, esto aborda la ciencia y aplicación en cuanto a la aplicación médica, de tal forma que aumente los beneficios que se tendrá para la salud, evitando incrementar los riesgos que se asocian, por otro lado, la atención interpersonal evalúa la adhesión a las normas, aspiraciones en cuanto a los pacientes y expectativas. A parte de ello se evidencia diferentes dimensiones, entre ellas la estructura, el resultado que se generará del proceso, junto a ello se verá los indicadores de cada dimensión. Esta dimensión, parte de la perspectiva por los servicios de la salud, englobando diversos aspectos: (10)

- **Estructura:** Refiere a recursos, humanos, materiales, físicos y financieros.
- **Proceso:** Trabajos que involucra al personal de salud y los pacientes, tanto en su tratamiento, diagnóstico y aspectos éticos.
- **Resultado:** resultado final en cuanto a la asistencia sanitaria.

En último término, según el modelo de la calidad en cuanto al servicio es necesario que se presente un enfoque médico con término técnico. Esto conlleva a que la evaluación recaiga en la competencia de los que laboran de manera profesional en el área de salud y resulta limitada en cuanto a la medición de los pacientes, esto quiere decir a la aptitud eficaz vista. (10)

2.2.1.3. El modelo nórdico de Grönroos

Este modelo propone un modelo que tenga calidad de servicio y que sea percibida por el cliente, a partir de ello se determina una adecuada calidad que se basa en 3 unidades. (27)

- **La calidad técnica:** Referido al servicio que reciben los clientes, también denominada diseño de servicios, que se preocupa en evaluar lo que necesita o requiere el paciente. (27)
- **La calidad funcional:** Se refiere a “cómo” recibe el servicio el cliente, además como es experimentada por este, llamada como proceso en cuanto a calidad de servicio, se basa en cómo se presenta y se da el servicio. (27)
- **La imagen corporativa:** Se entiende a partir de como el cliente va a percibir a la empresa a partir del servicio que este ofrece, es el resultado del impacto de la eficacia en cuanto a la calidad técnica, para que toda experiencia que este involucrada en prestar servicios tenga impacto en el fin de la evaluación. (27)

2.2.1.4. Modelo SERVQUAL de Calidad de atención

La creación del Modelo SERVQUAL estuvo a cargo de Parasuraman et al. 1988, citados por Soret, I. y Obesso, M. El modelo SERVQUAL en relación del servicio en cuanto a su calidad, evalúa lo que el cliente anticipa al ser atendido, esto se puede ver en 5 dimensiones. El modelo Servqual constituye una investigación a partir de la técnica que permita medir el servicio en cuestión de calidad, proporcionando insights sobre la percepción del usuario y las expectativas que este se genera (21)

Expectativa del cliente

Las expectativas del cliente son aquellos anhelos que el comprador, nuevo o habitual, espera satisfacer gracias a tu empresa, tus productos y servicios. Eso incluye también la experiencia que espera tener en el proceso de compra o utilización del producto. (28)

La expectativa está relacionada íntimamente con las experiencias que hayan tenido anteriormente en torno a nuestra propuesta, respecto a la calidad de nuestro producto y con el servicio de atención que brindemos. La expectativa del cliente es algo que la

empresa no puede predecir, se debe actuar de acuerdo con las necesidades que demandan sus clientes a los productos o servicios que ofrece ya que el cliente crea grandes expectativas para sentirse satisfechos. (6)

2.2.1.5. Dimensiones de la Calidad de atención

Aspectos tangibles

Corresponde al aspecto de las infraestructuras de equipo, y del personal. Se refiere a las cosas que se distingue y son percibidos por el usuario dentro de la empresa, esto guarda relación con el aspecto físico o las instalaciones y sus condiciones, como el equipo, los trabajadores, el medio de comunicación tecnológico, la comodidad y limpieza del mismo. (21)

Fiabilidad

Esta dimensión fiabilidad representa en cómo se da el servicio al usuario, puesto que este debe ser precisa y cuidadosa. Cumplir algo en cierto tiempo y lo cumple, concluir el servicio en el tiempo acordado, realizar bien el servicio la primera vez. Tener la capacidad de lograr con éxito el servicio que se ofrece. (21)

Así mismo se derribe los indicadores de la dimensión fiabilidad: Ejecutar servicio de forma fiable, tiempo, interés en resolver problemas, servicio excelente en la primera vez, servicio al momento oportuno, servicio sin errores. (21)

Capacidad de respuesta

Esta dimensión se relaciona con el deseo de que los procesos se desarrollen en un tiempo pertinente para los usuarios. Se refiere a las ganas de atender al usuario, así como proporcionar una atención adecuada y rápida, respondiendo a la demanda, manteniendo la calidad y un tiempo aceptable. (21)

De igual manera, se describen los marcadores de la dimensión de la capacidad ante la respuesta, que incluyen tener la habilidad para atender, disposición para ayudar, el cual no debe contar con demoras ni lentitud.

Seguridad

Referida a la protección dirigida a los colaboradores y consumidores, tanto en saludos de ellos como el bienestar de un buen ambiente laboral. Por otro lado, La evaluación se centra en la confianza generada a partir de la calidez con la que se brinda la atención, así como los servicios de salud, evidenciando discernimiento, respeto a comunicación eficaz, ser cortés, mantener la privacidad del cliente y mantener la capacidad para inspirar confianza. (21)

Así mismo se describen los marcadores de la dimensión de seguridad, que incluyen la capacidad para infundir que el cliente se sienta seguro, en confianza, con una buena respuesta, equidad al atender y sobre todo empleados amigables. (21)

Empatía

La dimensión tiene que ver con el aspecto de manejar de manera permanente las necesidades específicas y anexas del usuario. Donde, Se analiza la predisposición que va a tener alguien para comprender y atender a otro a partir de ponerse en su lugar y abordar de manera apropiada las necesidades de esa persona; esta dimensión hace referencia a “la flexibilidad y adaptabilidad de los horarios a los diversos tipos de clientes. (21)

A continuación, se detalla los indicadores de la dimensión empatía, las cuales son: El horario adecuado, comprender la necesidad del paciente, un trato con amabilidad para los usuarios y una adecuada atención que muestre aspectos evaluados. (21)

2.2.2. Satisfacción del usuario

Se precisa que el usuario externo experimenta satisfacción en servicios de salud, cómo percibe el usuario la relación con cada uno los trabajadores que intervienen en esta atención, en otras palabras, en términos de calidad de atención percibida, se manifiesta que esta percepción mantiene una repercusión elevada en relación a la satisfacción del paciente en términos generales, dicho de otra manera, tiene más repercusión positiva cuando el acceso, la factibilidad, rapidez en la atención y profesionalidad están presentes y organizados a la hora de brindar una atención. (29)

La satisfacción es un estado mental que se produce por el incremento o disminución de la retroalimentación del cerebro, en donde los diversos ejes dentro de él corrijan la viable energía, otorgando un efecto de totalidad o indiferencia exagera. De acuerdo con el Ministerio de Salud, es el nivel de desempeño de parte de los que forman parte de la estructura de salud, relacionado a percepciones, también a expectativas que se genera el paciente relacionado con los servicios que se le ofrece. (30)

Se precisa como el nivel de coherencia existente entre las expectativas del paciente sobre una atención perfecta y lo que perciben del servicio recibido. Es una medida que pertenece al ámbito subjetivo, manifiesta el cumplimiento a cargo de la institución de salud, de percepciones y expectativas que tiene el usuario; es de esta manera como el usuario recibe y posteriormente percibe con la entrega de servicio que le ofrece el puesto de salud que oferta. (31)

Se precisa también como el nivel en que el servicio sanitario y su estado que satisface las necesidades del paciente, reflejando la experiencia subjetiva originada por cumplir o no con las expectativas del usuario se muestra con respecto a algo. (32).

2.2.2.1. Modelo SERVQUAL de Satisfacción del usuario

El Modelo SERVQUAL creado por Parasuraman et al. en 1988, citados por Soret, I. y Obesso, M. El modelo SERVQUAL de Satisfacción del usuario evalúa las expectativas del cliente respecto a la empresa que proporciona el servicio en las dimensiones, y luego compara esta evaluación con la percepción del cliente sobre el servicio en esas dimensiones. El modelo Servqual constituye una técnica de un estudio empresarial que facilita el cálculo de la satisfacción en cuanto al usuario, proporcionando información sobre las percepciones de los clientes y cómo estos definen su nivel de satisfacción. (21)

- **Percepción del cliente**

La percepción del cliente son valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como experiencia o servicio percibidos dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido. (12)

La percepción de los clientes hace referencia a las opiniones que tienen las personas sobre tu empresa. Esta se genera cuando evalúa la experiencia que tiene con la organización, incluidos el producto que ofreces, tus estrategias de branding y tu servicio. La percepción del cliente está ligada netamente con la experiencia, ya que se logra tener una percepción al hacer uso de un servicio o conocer cierto producto. (33)

2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción del usuario

Aspectos tangibles

Señala como se relaciona con la infraestructura en cuanto a las instalaciones de equipo, y del personal. Entre ellos se encuentran. Se refiere a los elementos observables que percibe el usuario dentro de la organización, estas se vinculan con las condiciones y aspectos físicos de la empresa, como el equipo, la tecnología, orden, limpieza y comodidad. (21)

Fiabilidad

Esta dimensión fiabilidad constituye la destreza para prestar de forma cuidadosa y precisa los servicios. Cumplir algo en cierto tiempo y lo cumple, concluir el servicio en el tiempo acordado, realizar bien el servicio la primera vez. Es la capacidad que permite entregar un servicio exitoso. (21)

Así mismo se derriba los indicadores de la dimensión fiabilidad: Ejecutar servicio de forma fiable, tiempo, interés en resolver problemas, servicio excelente en la primera vez, servicio al momento oportuno, servicio sin errores. (21)

Capacidad de respuesta

Señala que, Es la dimensión que se relaciona con el deseo de que los procesos se desarrollen en un tiempo pertinente para los usuarios. Hace referencia a la intención de atender a los usuarios ofreciéndoles una atención adecuada, eficaz ante la demanda que presente, lo cual va a garantizar una respuesta adecuada que proporcione calidad y tiempo adecuado. (21)

Así mismo se detalla los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta: Habilidad para atender, disposición para ayudar, apresuramiento y urgencia.

Seguridad

Señala que, se relaciona con la protección de los colaboradores y usuarios, tanto en saludos de ellos como el bienestar de un buen ambiente laboral. Por otro lado, analiza la lo que se genera en el usuario, así como la confianza a partir de lo que le da en centro de salud, de la cual percibió conocimiento, con relación a la cortesía, la habilidad de comunicar y el respeto, todos esos factores generan confianza. (21)

Así mismo se detalla los indicadores de la dimensión Seguridad: Competencia para infundir familiaridad y seguridad, capacidad para manifestar con conocimiento, equidad en la vigilancia y participantes amigables. (21)

Empatía

Señala que, la dimensión tiene que ver con el aspecto de manejar de manera permanente las necesidades específicas y anexas del usuario. En este contexto, se analiza la habilidad que uno tiene para comprender a otro a partir de ponerse en su lugar de manera adecuada las insuficiencias del otro; este aspecto se refiere a "la flexibilidad y adaptabilidad de los horarios para satisfacer a diversos tipos de clientes". (21)

A continuación, se detalla los indicadores de la dimensión empatía, las cuales son: Horario adecuado, comprensión de las necesidades de los usuarios, trato amable con los usuarios y atención personalizada al usuario.

2.3. Marco conceptual

Calidad: Entendida como aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, todo producto que lo posee ha superado comprobaciones que buscan definir garantías hacia la optimización. (34)

Fiabilidad: Es el conocimiento que muestra el personal y la forma en que se entrega con precisión el servicio, así mismo debe ser consistente, de esta manera pueda transferir confiabilidad al cliente. (21)

Capacidad de respuesta: La actitud de los empleados hacia los clientes para brindar ayuda y servicio a tiempo, así como el personal debe mostrar un buen carácter hacia los clientes que desean apoyarlos y pueden brindar servicios dentro del tiempo especificado. (21)

Seguridad: Esto significa que las empresas deben demostrar que los empleados son capaces de comprender su trabajo, demostrar profesionalismo y, por lo tanto, brindar confianza en los procesos que llevan a cabo al brindar servicios. (21)

Empatía: Esto significa que la empresa está lista para brindar atención personalizada a los clientes, lo que requiere un fuerte compromiso de los empleados para comprender sus requisitos especiales e identificar sus necesidades. (21)

Aspectos tangibles: Se refiere al diseño de interiores, infraestructura y aseo, mobiliario, equipamiento, diseño de catálogos, etc., que deben ser atractivos y presentables. (21)

Satisfacción: En cuanto a esto se entiende que es un estado de la mente producida a partir del incremento o disminución de la retroalimentación del cerebro, en el cual las diversas partes compensan la necesidad de energía, dando plenitud o inapetencia extrema (30)

Seguridad: Se refiere a la entrega de un servicio sanitario con mínimo riesgo de provocar daños a la salud de los pacientes. (30)

Fiabilidad: Esto se refiere con la capacidad adecuada para dar el servicio con éxito. (30)

Aspectos Tangibles: Se trata de aspecto que el usuario puede percibir por parte de la institución, esta quiere decir que percibirá, atención adecuada, infraestructura de las instalaciones, personas, medios de comunicación, tecnología, comodidad y limpieza. (30)

Capacidad de Respuesta: Hace referencia a la aptitud para asistir a los pacientes ofreciendo una atención rápida y que de frente a la demanda que se presente, esto a partir de una respuesta adecuada y que mantenga calidad y un buen tiempo. (30)

Empatía: Se describe la habilidad que tiene una persona para comprender a otra a partir de ponerse en su lugar y percibir sus necesidades. (30)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Tabla 1. Matriz operacional de la Calidad de servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización de la variable	Valor final	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Se define como la medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Puede incluir aspectos como la confiabilidad, la disponibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y otros atributos que afectan la experiencia del cliente (22).	Para medir la variable calidad de servicio del usuario se empleará El Modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo propósito es medir la calidad de servicio, por medio de las expectativas y sus cinco dimensiones.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia física de las instalaciones - Apariencia física personal - Acceso - Ubicación - Limpieza de las instalaciones - Equipamiento de aspecto moderno 	Por mejorar	de 22 a 65 puntos	Ordinal	Cuestionario Servqual de calidad de servicio
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara - Recibir lo que se espera - Interés en la resolución de problemas - Cumplimiento de las promesas. - Realizar un servicio a la primera 	En proceso	de 66 a 109 puntos		
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para atender - Prontitud y rapidez - Disposición para ayudar 	Aceptable	de 110 a 154 puntos		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para inspirar confianza y seguridad - Conocimiento para responde - Igualdad en la atención - Colaboradores amables 				
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horario conveniente - Comprensión de las necesidades de los usuarios - Buen trato con los usuarios - Atención individualizada al usuario. 				

Tabla 2. Matriz operacional de la Satisfacción del usuario

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización de la variable	Valor final	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción del usuario	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones del usuario en relación con los servicios que este le ofrece (30).	Para medir la variable satisfacción del usuario se empleará el modelo Servqual, en la cual por medio de las percepciones que tiene el usuario sobre la atención recibida nos permitirán determinar las posibles causas de la satisfacción e insatisfacción del usuario. El instrumento Servqual, consta de 22 preguntas dividida en 5 dimensiones.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer el servicio como fue prometido. • Interés en la resolución de problemas. • Desempeñar correctamente el servicio. • Proveer el servicio en el tiempo prometido. • No cometer errores. 	Por mejorar	de 22 a 65 puntos	Ordinal	Cuestionario Serperf de satisfacción del usuario.
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al cliente sobre cuándo se realizarán los servicios. • Colaboradores rápidos. • Disposición a ayudar a los clientes. • Colaboradores preparados para responder las solicitudes del cliente. 	En proceso	de 66 a 109 puntos		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores que inspiren confianza al cliente. • El cliente se sienta seguro del servicio. • Colaboradores corteses y amables • Colaboradores con el conocimiento oportuno para responder las preguntas de los clientes. 	Aceptable	de 110 a 154 puntos		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada al cliente. • Colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva. • Anteponer los intereses del cliente a cualquier otro factor. • Comprensión de las necesidades de sus clientes. • Horario de atención conveniente. 				
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Instalaciones físicas visualmente agradables. • Colaboradores con una apariencia pulcra y profesional. • Materiales visualmente agradables asociados con el servicio. 				

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El estudio utilizó como técnica general el método científico, que según autores lo definen como el tipo de investigación sistemática, controlada, empírica, y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre las presumidas relaciones entre fenómenos naturales (35). En cuanto al método específico que se utilizó fue el hipotético deductivo, donde la hipótesis es el punto de partida para realizar nuevas deducciones. Se inició con la observación de los hechos o acciones, sin realizar la experimentación, para luego ejecutar la comprobación de dichas hipótesis, con la finalidad de comprobar la relación entre el nivel de conocimiento y los cuidados de la madre en las infecciones respiratorias agudas, para posteriormente alcanzar a la docimasia de hipótesis, que llevará a la deducción y resultados de las proposiciones planteadas (35).

4.2. Tipo de investigación

El trabajo que se llevó a cabo es de carácter básico, debido a que se realizó una introducción sobre la posible relación que existe entre las variables de análisis. Según lo expuesto por Arias, este tipo de investigación básica, también conocido como pura, no tiene la capacidad de resolver problemas de forma inmediata, sino que su función principal es servir como fundamento para investigaciones posteriores. Además, sirve para plantear investigaciones de alcance descriptivo, correlaciones y exploratorios (35).

4.3. Nivel de investigación

El trabajo científico desarrollado se ubicó en el nivel relacional, se tuvieron dos variables posiblemente asociadas; el advenimiento en diversos grados de intensidad de una de las

variables actuaba como factor modificador sobre la otra variable. Se considera que existen mecanismos causales desentrañables entre las variables estudiadas, y la opción de casualidad de la asociación fue excluida dado el alcance del estudio (35).

4.4. Diseño de la investigación

No experimental – transeccional y correlacional, ya que los datos fueron recogidos en un solo momento de la investigación, para poder determinar la relación. Para Hernández y Mendoza, (35) son investigaciones donde no se manipulan las variables deliberadamente para confirmar su influencia sobre otra. Lo que se realiza en estas investigaciones es observar los fenómenos en el medio natural donde ocurren. Además, el recojo de la información por medio de los instrumentos se hará en un momento determinado y por única vez.

4.5. Población y muestra

Población

De acuerdo con Hernández y Mendoza, (35) señalan que la población es define como un grupo que es formado por todos los elementos que posean características similares, estos pueden ser individuos, objetos o acontecimientos. Estos se pueden identificar en un área específica de interés con el fin de ser estudiados.

La población fue conformada por 2085 usuarios que acudieron a la Posta de Salud de Sausa durante el año 2022, según datos compartidos por la red de salud de Jauja.

Criterios de inclusión

- Usuarios que asistieron a la posta de salud de Sausa durante el año 2022.
- Usuarios con edades entre 18 y 65 años.
- Usuarios que consientan participar en el estudio.
- Usuarios que firmen su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no hayan acudido a la posta de salud de Sausa durante el año 2022.
- Usuarios que no sean mayores de 18 años y menores de 65 años.
- Usuarios que no acepten participar en la investigación.
- Usuarios que no firmen su consentimiento informado.

Muestra

De acuerdo con Ríos, (36) la muestra se define como una proporción que es parte de una población de estudio y por ello presenta claramente las peculiaridades necesarias para la investigación y no generar confusión.

Se utilizó el método del muestreo aleatorio simple, de forma preliminar se calculó el tamaño muestral utilizando, la fórmula de tamaño muestral por proporciones, que responde a la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{N \times (Z_a^2 \times p \times q)}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = 2085 usuarios que acudieron a la posta de salud de Sausa el año 2022

Z_a = nivel de confianza 1.96 (para una confiabilidad del 95%)

P = 0.50 de posibilidad al éxito

q = 0.5 de posibilidad al fracaso

d = 0.05 de precisión (5%)

Remplazando valores en la ecuación, se tiene:

$$n = \frac{2085 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (2085 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{2085 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times (2084) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{2085 \times 0.9604}{0.0025 \times (2084) + 0.9604}$$

$$n = \frac{2002.43}{5.21 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2002.43}{6.1704}$$

$$\mathbf{n = 325}$$

Para prevenir posibles pérdidas de elementos de la muestra por diversos motivos consideramos a 325 usuarios que acudieron a la posta de salud de Sausa el año 2022.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta. Sobre esto, Ríos, (36) señala que las técnicas simbolizan la parte genérica de la recopilación de datos. Es como los científicos logran la obtención de datos para que se pueda decidir qué herramientas utilizar.

El cuestionario. Ríos, (36) señala que los cuestionarios son herramientas de investigación e implican la construcción de un conjunto sistemático de preguntas escritas, pueden ser interrogativas o afirmativas y que tienen vínculos entre las variables y los indicadores. Su propósito es recoger datos y probar las hipótesis de trabajo.

Ficha técnica

Instrumento de la variable 1: Calidad de servicio

Nombre: SERVQUAL calidad de servicio

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Año: 1988

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación: MINSA (30)

Objetivo: Determinar la calidad de servicio

Numero de ítems: 22

Aplicación: Individual

Duración: 10 minutos

Escala de medición: Ordinal

Categorías: De la 1 a 7 (de menor a mayor puntuación).

Niveles: Rango

De 22 a 65 Puntuaciones---- Nivel Por mejorar

De 66 a 109 puntuaciones ----Nivel En proceso

De 110 a 154 puntuaciones ----Nivel Aceptable

Validez

Respecto al análisis de los datos, en primer lugar, el instrumento se sometió a validar el contenido a partir de ser evaluados por expertos del tema, quienes evaluaron los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, para ello se hizo uso del programa de Excel. La validez del constructo, se realizó mediante el análisis factorial exploratorio por medio del programa SPSS- versión 25, llegando a la conclusión de que el Cuestionario Servqual presenta suficiente evidencia de validez basada en el contenido evidencia de validez basada en el contenido, pues los expertos las consideraron aplicables.

Confiabilidad

La confiabilidad se consigue a partir del alfa de Cronbach por ser politómica. Según, Rubio (37), elaboró un instrumento con la necesidad de medir la calidad en cuanto al servicio, a partir de recolectar la data desde la confiabilidad y validez, así mismo se usó el Alfa de Cronbach el cual dio un nivel de 0.769 para cada enunciado de la prueba para los apartados en cuanto al servicio y su calidad, SERVQUAL, el indicador en mención

se manifiesta del subsiguiente modo: confiabilidad 0.930; responsabilidad 0.740; seguridad 0.830; empatía 0.505 y confiabilidad 0.816.

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.769	.740	22

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del usuario

Ficha técnica

Nombre: SERVQUAL satisfacción del usuario

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Año: 1992

Adaptación: MINSA (30)

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario

Numero de ítems: 22

Aplicación: Individual

Duración: 10 minutos

Escala de medición: Ordinal

Categorías: De 1 a 7 (de menor a mayor calificación)

Niveles: Rango

De 22 a 65 Puntuaciones---- Nivel Por mejorar

De 66 a 109 puntuaciones ----Nivel En proceso

De 110 a 154 puntuaciones ----Nivel Aceptable

Validez

Las evidencias de validez del instrumento se presentan a continuación. Según lo mencionado por Hernández y Mendoza (35). La validez viene a definirse como el nivel que se extrae del instrumento para que mida la variable y este sea adecuada. Respecto al análisis de los datos, en primer lugar, el instrumento se sometió a la validez por medio del juicio de expertos como validez de contenido, quienes evaluaron los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, para ello se hizo uso del programa de Excel. La validez del constructo, se realizó mediante el análisis factorial exploratorio por medio del programa SPSS- versión 25, por lo tanto, se evidencio que el Cuestionario Servqual, proporciono suficiente evidencia de validez de contenido para que los expertos los consideraran aplicable. Por lo tanto, la herramienta es suficiente para su uso.

Confiabilidad

A nivel regional el SERVQUAL mostró una fiabilidad de consistencia interna a través del Alpha de Cronbach en una población adulta de .900, siendo altamente aceptable. Además, obtuvo un valor KMO de .961 por medio del análisis de componentes principales y esfericidad de Barlett de .000. A nivel internacional, en el estudio de Randheer en el 2015, se obtuvo evidencias de fiabilidad aceptables con N=635, teniendo elementos tangibles un valor de fiabilidad .843; fiabilidad con .701; capacidad de respuesta con .811; seguridad con .782, y finalmente a empatía con un valor .428, debajo del umbral. En el ámbito nacional, Guerra (38) en el 2021 mostró fiabilidad aceptable por medio de un Alpha del instrumento total de .919, respecto a la dimensión confiabilidad presento un Alfa de Cronbach de 0.889, la dimensión capacidad de respuesta, 0.898 para la dimensión seguridad, 0.924 para la dimensión empatía y 0.922 para la dimensión de los elementos tangibles.

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,919	22

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Procesamientos descriptivos de datos

Con la información recogida se construyó una base de datos en el programa Microsoft office Excel 2019, la cual fue exportado al programa estadístico SPSS v.25 para Windows con el que se realizó el análisis. Para determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, se contabilizarán los puntajes obtenidos y se construirán tablas de frecuencia de forma global y para cada una de las dimensiones, se calcularán estadísticos descriptivos y se buscarán variaciones para cada una de las variables de contraste. Para establecer el nivel de rendimiento laboral, se sumarán los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems con lo que se construirán tablas de frecuencia y gráficos de forma global y para cada una de las dimensiones, se hallarán estadísticos descriptivos y se indagarán diferencias para cada una de las variables de comparación.

Procesamiento inferencial de datos

Para comprobar la asociación entre las condiciones de trabajo y el rendimiento laboral, se calculó el coeficiente de correlación “r de Spearman” y después para estos estadísticos se plantearán hipótesis estadísticas que fueron afirmadas a través de la prueba de hipótesis; de manera anticipada se evaluó la normalidad y la homocedasticidad de los datos. Se utilizó el “p value” como criterio de significancia para las pruebas estadísticas aplicadas ($\alpha \leq 0.05$) (35).

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se cumplió con el estricto respeto a la autonomía de los usuarios participantes de la investigación, para lo cual nos cercioramos que su participación en la investigación sea por decisión y voluntad propia; fueron invitados y no existió ninguna forma de coerción; se les informó sobre todos los detalles de la investigación antes de la firma del consentimiento informado.

La investigación se orientó bajo la beneficencia, debido a que la finalidad última es acrecentar la satisfacción mediante intervenciones de calidad en el servicio brindado. Se obedecerá a la no maleficencia, dado que se garantizará que no exista ninguna acción que fuera real o potencialmente lesiva a la integridad física, mental o moral de los usuarios involucradas en la investigación. La justicia fue preeminente en todo el proceso de investigación, al no existir preferencias ni discriminaciones, ni se incurrió en el uso indebido de recursos o mal uso del tiempo de los participantes de la investigación.

Asimismo, se procedió acorde a los aspectos éticos para la investigación científica instaurados por la universidad:

Art, 27°, PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA

En los usuarios participantes de la investigación se garantizó el cumplimiento de la autonomía, beneficencia y no maleficencia; se procedió con responsabilidad en el manejo de la información recolectada y en el cumplimiento de todas las normativas de la universidad y de otras instituciones que regulan la investigación científica nacional e internacional. Se garantizará la veracidad de todas las fuentes empleadas en el estudio.

Se respetaron los valores éticos y morales de los encuestados y la institución que brindó el permiso y la facilidad para la consecución del presente trabajo de investigación siempre enmarcados en los parámetros normativos que dispone la ley. También se ejecutó los

cuestionarios a las personas que por libre voluntad deseaban colaborar, respetando el anonimato de los participantes respetando las opiniones vertidas según las respuestas a los cuestionarios; todo esto en beneficio de la misma población ya que toda esta información fue analizada para ver la problemática que les afecta.

Art. 28°. NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE QUIENES INVESTIGAN

La investigación se rigieron en normas de comportamiento ético como: concordar con las líneas de investigación de la universidad; proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad; también, garantizamos la confidencialidad y anonimato de los usuarios que participaran en la investigación. Se cumplió con las normativas de la institución, nacionales e internacionales que reglamentan el estudio; además, los datos son genuinos e insesgados y se han respetado todos los derechos de autor.

Por último, mencionar que la presente investigación se basó al formato Vancouver, establecidas para hacer que las investigaciones biomédicas que respondan a unos criterios compartidos por lectores e investigadores del campo de las Ciencias de la Salud. En las cuales las referencias deberán estar numeradas consecutivamente siguiendo el orden en que se mencionan por primera vez en el texto, utilizando números arábigos entre paréntesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

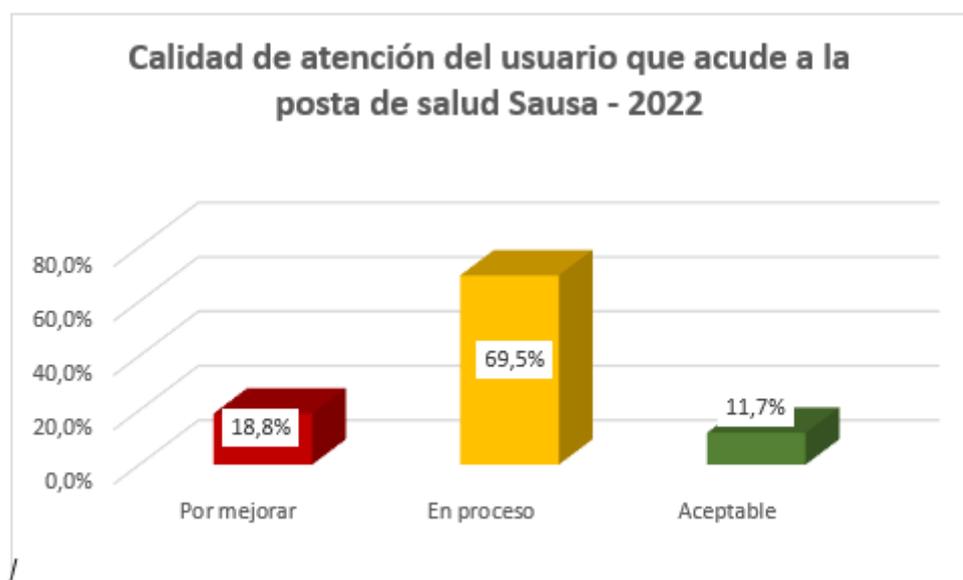
5.1 Resultados descriptivos

Tabla 5. Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	61	18.8%
En proceso	226	69.5%
Aceptable	38	11.7%
Total	325	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.



Fuente: Elaboración propia

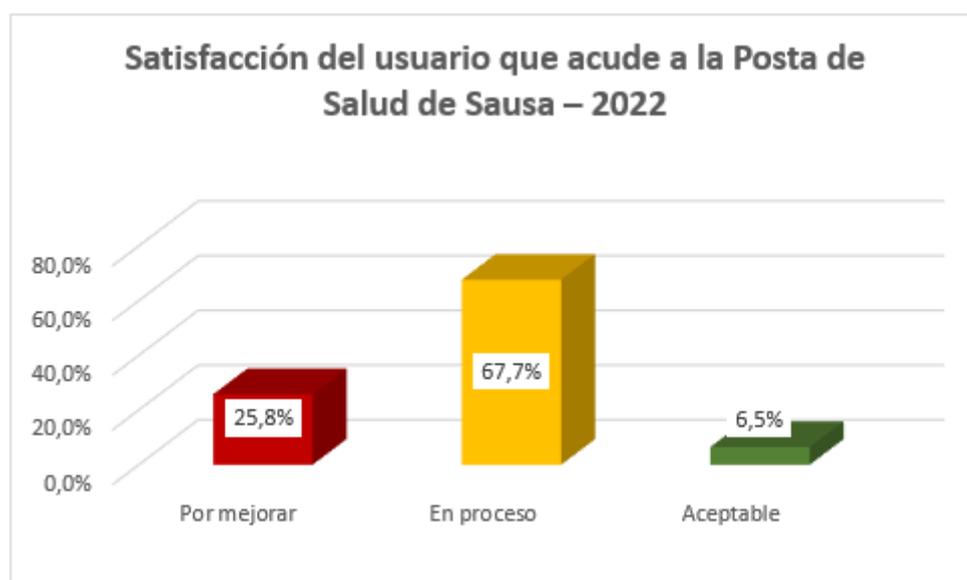
Interpretación: La calidad de atención para los usuarios que van a la posta de salud de Sausa, un 69.5% se encuentran en un nivel en proceso, un 18.8% se encuentra en un nivel por mejorar y solo un 11.7% de los pacientes concurrentes a la posta de salud de Sausa indican que la calidad en cuanto a la atención es aceptable.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	84	25.8%
En proceso	220	67.7%
Aceptable	21	6.5%
Total	325	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.



Fuente: Elaboración propia

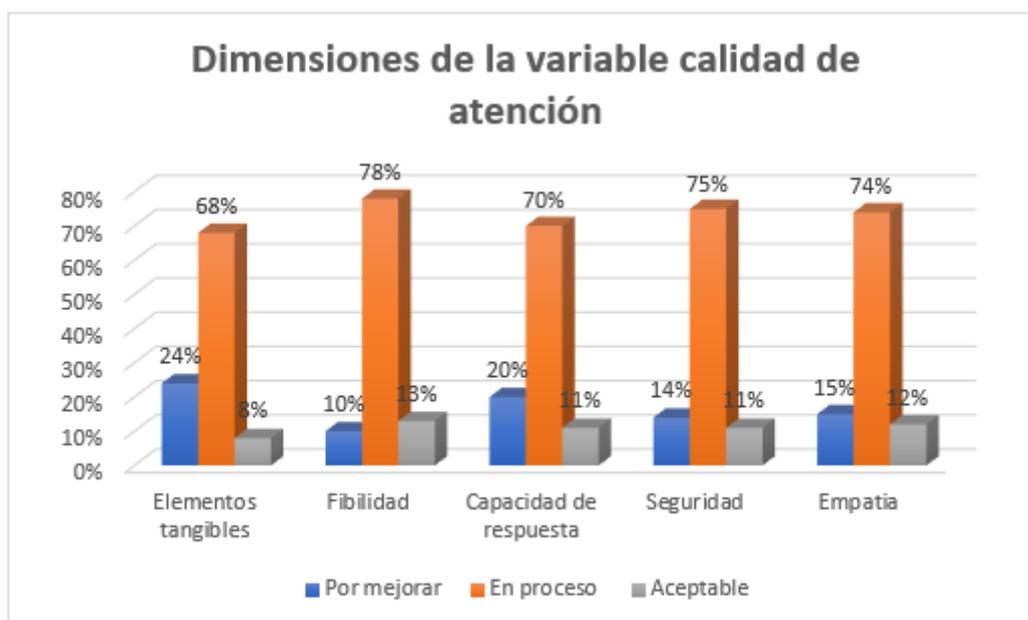
Interpretación: La satisfacción que percibe el paciente en el centro sanitario o posta de Sausa, un 67.7% considera que se encuentra en proceso, un 25.8% considera que se debe mejorar la satisfacción y solo un 6.5% de los pacientes que van a la posta médica de Sausa consideran que la satisfacción del servicio brindado es aceptable.

Tabla 7. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa – 2022.

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Por mejorar	77	24%	32	10%	64	20%	45	14%	48	15%
En proceso	221	68%	252	78%	226	70%	243	75%	239	74%
Aceptable	27	8%	41	13%	35	11%	37	11%	38	12%
Total	325	100%	325	100%	325	100%	325	100%	325	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que, dentro de las dimensiones de la atención en cuanto a la calidad, el 68% de los colaboradores indican los elementos tangibles se encuentra en

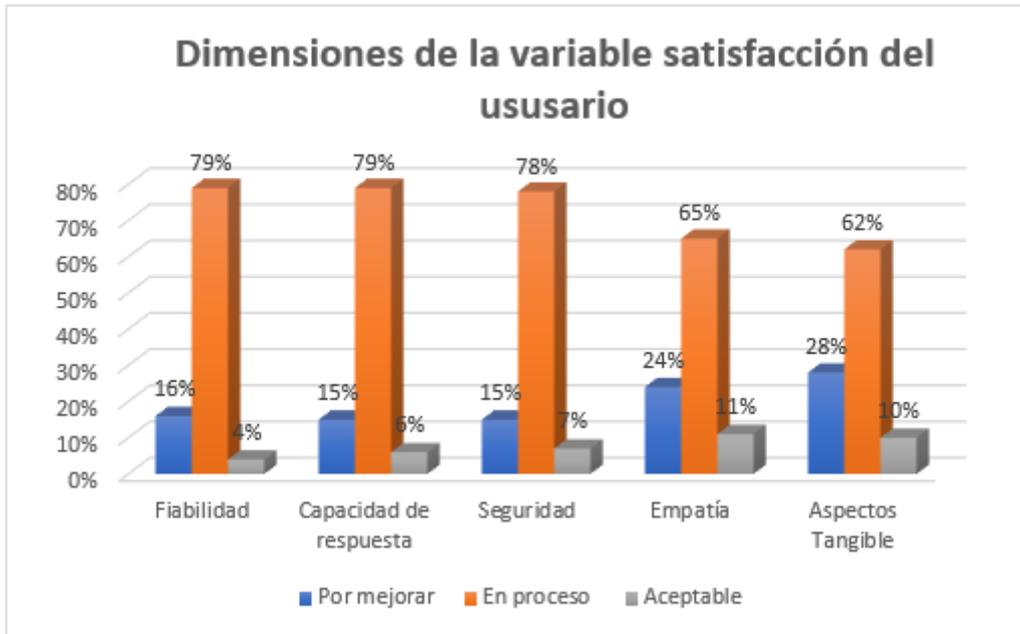
proceso; en cuanto a la fiabilidad como dimensión el 78% de los pacientes señalan que se encuentra en proceso; concierne a la dimensión capacidad de respuesta el 70% se ubican en el grado de proceso; un 75% de los usuarios confirman que la dimensión seguridad se encuentra en proceso; finalmente un 74% de los usuarios de la Posta de Salud de Sausa indican que la calidad de atención en cuanto a la dimensión de empatía se ubica en el rango proceso..

Tabla 8. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa – 2022.

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangible	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Por mejorar	53	16%	49	15%	48	15%	78	24%	90	28%
En proceso	258	79%	258	79%	255	78%	211	65%	201	62%
Aceptable	14	4%	18	6%	22	7%	36	11%	34	10%
Total	325	100%	325	100%	325	100%	325	100%	325	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que acuden a la posta de salud Sausa - 2022.



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Se nota que, en las dimensiones de la satisfacción percibida por los usuarios, el 79% de los pacientes afirman que la fiabilidad está en desarrollo; en relación con la dimensión capacidad de respuesta, el 79% de los pacientes indican que está en desarrollo; en lo que respecta a la dimensión seguridad, el 78% se encuentra en una etapa en desarrollo; un 65% de los usuarios confirman que la dimensión empatía está en desarrollo; finalmente, un 62% de los usuarios de la Posta de Salud de Sausa opinan que la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención está en desarrollo.

5.2. Contratación de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>		
	Estadístico	gl	Sig.
VI. Calidad de atención	0.189	325	.000
Elementos tangibles	0.133	325	.000
Fiabilidad	0.217	325	.000
Capacidad de respuesta	0.23	325	.000
Seguridad	0.196	325	.000
Empatía	0.196	325	.000
V2. Satisfacción del usuario	0.129	325	.000
Fiabilidad	0.186	325	.000
Capacidad de respuesta	0.164	325	.000
Seguridad	0.153	325	.000
Empatía	0.099	325	.000
Aspectos Tangible	0.13	325	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se ve la prueba de normalidad en la tabla 9, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnoff, ya que, la cantidad de encuestados fue de 235 mayor a 50. Se tuvo una significancia $0,000 < 0,05$, por lo cual, se observa que los datos no cuentan con una distribución normal; por ello se usó la estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

1. Planteamiento de la hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción

Tabla 10. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es inferior a 0.05. Esto conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .774**, evidenciando una correlación positiva alta. Por ende, se presume la existencia de una correlación importante entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que visita la posta de salud Sausa en 2022. Se puede inferir que a medida que la calidad de atención es más aceptable, también lo es la satisfacción del usuario.

1. Planteamiento de la hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción

Tabla 11. Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es menor a 0.05. Esto conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula en el estudio. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .702**, indicando una asociación positiva alta. Por lo tanto, se presume que hay una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de parte del usuario, este vendría a ser significativa, en relación a los que acuden a la posta médica de Sausa en 2022. Se concluye que si la atención mejora en cuanto a la calidad con respecto a los elementos tangibles, se va a incrementar la satisfacción percibida por la persona atendida en elementos tangibles, también se incrementa la satisfacción de los mismos.

1. Planteamiento de la hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción.

Tabla 12. Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es menor a 0.05. Esto conduce a aceptar la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula en el estudio. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .712**, indicando una correlación positiva alta. Por ende, se presume que existiría asociación de la fiabilidad como dimensión con la satisfacción del paciente, lo cual es significativa, en relación a pacientes que visitan la posta de salud Sausa en 2022. Esto implica si incrementa la fiabilidad como dimensión de la calidad en cuanto a la atención se verá incrementado el nivel de satisfacción de los pacientes.

1. Planteamiento de la hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción

Tabla 13. Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es menor a 0.05. Esto conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula en el estudio. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .658**, indicando una asociación positiva moderada. Por esa razón, se presume que hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario y que este presenta relación significativa en los que acuden a la posta de salud Sausa en 2022. En consecuencia, se infiere que, si la capacidad de respuesta incrementa, también aumentará la satisfacción percibida por el paciente.

1. Planteamiento de la hipótesis específica 4

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción

Tabla 14. Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es menor a 0.05. Esto conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula en el estudio. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .728**, indicando una vinculación positiva elevada. Por consiguiente, se presume que existiría relación entre la seguridad y la satisfacción percibida por el paciente que visita la posta de salud Sausa en 2022. En resumen, se concluye que a disposición que prospere la calidad de atención en seguridad, también acrecienta la satisfacción del paciente.

1. Planteamiento de la hipótesis específica 5

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022.

2. Nivel de significancia

Confianza 95% - Significancia (alfa = 0,05) 5%

3. Utilización del estadístico de prueba

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman porque las variables son de forma cualitativa ordinal.

4. Lectura del p valor

Si el valor p es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alterna (H1)

Si el valor p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H0)

5. Decisión estadística

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0)

6. Conclusiones estadísticas

Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción

Tabla 15. Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	325	325
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	325	325

Fuente: Base de datos analizados en SPSS 25

Interpretación: Se obtiene un valor de P de .000, que es menor a 0.05. Esto posibilitó la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula en el estudio. Además, se identifica un coeficiente de correlación Rho Spearman de = .702**, indicando una correlación positiva elevada. En consecuencia, se infiere que hay relación entre la empatía como dimensión y la satisfacción percibida por el paciente que visita la posta de

salud Sausa en 2022. Se concluye que, si el nivel entorno a la empatía aumenta, también se incrementará la satisfacción percibida por la persona atendida.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito de esta investigación se centró en analizar el enlace entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente que visita la posta de salud Sausa en 2022. Hoy en día, la satisfacción por parte del paciente con los bienes médicos se ha vuelto un indicador significativo del éxito clínico, y las opiniones de los pacientes atraen la atención de un número creciente de estudios y desempeñan un rol con una creciente importancia en muchas áreas diversas. En el sector sanitario, los estudios de satisfacción del paciente se han empleado para idear modos de optimizar la salud, minorar los gastos y efectuar reformas (2).

Con respecto a la hipótesis general planteada, se afirma la existencia entre la calidad con respecto al servicio y la satisfacción percibida por el paciente que visita la posta de salud Sausa en 2022. Estos hallazgos son concordantes con los resultados obtenidos por Castellón (15) que, en su investigación, evidenció que existe una reciprocidad estadísticamente importante entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que visitan un hospital en Nicaragua. Así mismo Rodríguez (13) En su análisis llevado a cabo en Ecuador, concluyó la vinculación entre la calidad de servicio y la satisfacción y que esta es directa y significativa de los pacientes en un hospital de Guayaquil. Estos resultados son consistentes con los hallazgos mencionados por Conde (12) quien evidenció que hay una correspondencia entre la calidad con respecto al servicio y la satisfacción con respecto a lo percibido por el usuario en un hospital de Piura. En la misma línea tenemos a Guzmán (18) quien en su estudio concluyó que la aptitud de atención guarda una relación significativa con la satisfacción percibida por el usuario que visitan el servicio de emergencia, conforme a lo previamente expuesto, Abanto (16) en su estudio

realizado en un hospital Essalud de Lima, demostró que se observa que hay una vinculación directa y relevante entre las variables citadas.

Respecto a la primera hipótesis específica, se demuestra que hay relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022. Sobre estos resultados tenemos a Castellón (15) quien demostró que existe correspondencia relevante y directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de un hospital en Nicaragua. Por su parte Conde (12) evidenció la presencia de una relación altamente significativa con tendencia directa y de magnitud entre los factores objetivos y la satisfacción en los usuarios de un hospital de Piura. Además, la cual es moderada, Montalvo (19) determino que hay relación relevante y directa entre los componentes objetivos y la satisfacción de un establecimiento sanitario de Moquegua.

Concierno a la segunda hipótesis específica, se comprobó que hay relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022. En cuanto a los resultados conseguidos, Guzmán (18) determino en su trabajo la evidencia de asociación directa y notable entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en los pacientes de un hospital de Tacna. En concordancia con lo mencionado tenemos a Montalvo (19) quien evidencia la presencia altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios de un hospital en Puerto Maldonado. Así mismo Santamaria y Chávez (20) en su estudio concluyó que se presenta la existencia moderada y directa entre la satisfacción percibida por el paciente y la dimensión satisfacción y fiabilidad.

En relación al tercer objetivo específico, se demostró la existencia significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la posta de

salud Sausa - 2022. Por su parte Santamaria y Chávez (20) en su estudio respecto a la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, evidenció la existencia de una relación directa altamente relevante y de efecto mediano entre ambas. Así mismo Buste (9) señaló que hay una correlación importante y directa entre la dimensión satisfacción por parte del usuario y la dimensión capacidad de respuesta. Por su parte Febres y Mercado (6) evidencio la presencia de relación altamente significativa, con tendencia directa y de magnitud entre moderada y débil entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se evidenció que hay una relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022. Respecto a los resultados conseguidos, Guzmán (18) determinó en su trabajo que existe de una relación directa y significativa entre las variables mencionadas. En concordancia con lo mencionado tenemos a Montalvo (19) quien evidencia la presencia de una relación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de usuarios de un hospital en Puerto Maldonado. Así mismo Santamaria y Chávez (20) en su estudio concluyeron que hay una vinculación directa y moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios de un hospital.

Finalmente, concerniente al quinto objetivo específico, se comprobó que existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa - 2022. Respecto a los resultados obtenidos tenemos a Castellón (15) quien demostró que hay correlación directa y relevante entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios de un hospital en Nicaragua. Por su parte Conde (12) evidenció la ocurrencia de una relación altamente significativa con tendencia directa y de magnitud media entre la dimensión empatía y la satisfacción en los usuarios de un hospital de Piura. Además, Sánchez (17) en su estudio realizado en Tarapoto el 2022, demostró

que hay una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud. Asimismo, indicó que la calidad de atención repercute en un 80.64% en la satisfacción de los servicios de salud, lo que implica que cuando la calidad de atención es mejor, mayor es el grado de satisfacción en los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022, con un

coeficiente de correlación de Spearman de 0,774; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que se puede deducir que mientras más aceptable sea la calidad de atención, más aceptable será la satisfacción del usuario.

2. En cuanto a la hipótesis específica 1, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,702; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a la conclusión que mientras mejor sea la calidad de atención en elementos tangibles mejor será la satisfacción de los usuarios.
3. Concierno a la hipótesis específica 2, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,712; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que quiere significar que mientras el nivel de calidad en dimensión de fiabilidad aumente, el nivel de satisfacción de los usuarios aumentara.
4. Respecto a la hipótesis específica 3, se determinó que hay relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción percibida por el usuario, esto es significativa y refiere a los que asisten a la posta de salud Sausa – 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,658; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por efecto se deduce que si el nivel de calidad de atención en la capacidad de respuesta aumenta también la satisfacción del usuario aumentara.

5. En consideración a la hipótesis específica 4, se comprobó que existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,728; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Como conclusión mientras mejor sea la calidad de atención en seguridad, mejor será la satisfacción del usuario.
6. Referente a la hipótesis específica 5, se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude a la posta de salud Sausa – 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,702; y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se puede deducir que, si el nivel de calidad aumente en cuanto la dimensión de empatía, también aumentara la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe de la Posta de Salud de Sausa, implementar la norma técnica de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud y promover la conformación de círculos de calidad y la aplicación de herramientas de mejora continua en los diferentes servicios, para optimizar y así lograr la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa.
2. A los jefes de área de la Posta de Salud de Sausa, mejorar las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, ya que se ha demostrado que ello influye en el grado de satisfacción que pueda tener el usuario.
3. A los trabajadores de la Posta de Salud de Sausa, brindar un servicio de manera precisa, cuidadosa y eficiente, de acuerdo a los protocolos establecidos y respetando los derechos del usuario.
4. Se recomienda a los usuarios de la Posta de Salud de Sausa, programar sus citas previamente para reducir el tiempo de espera y asegurarte de que el personal esté preparado para atenderte.
5. Realizar más investigaciones en el país considerando la variable estudiada para determinar adecuadamente su ocurrencia y cuáles son los factores causales manifestados por los usuarios.
6. Se sugiere que la presentación de los resultados del presente estudio en futuras investigaciones sea clara, detallada y transparente, evitando la omisión de información que pueda distorsionar la comprensión real de los hallazgos.

7. Se recomienda a la comunidad científica seguir trabajando sobre el tema de estudio, a pesar de que existan varias investigaciones relacionadas con el tema, podemos darnos cuenta que cada investigación es una realidad distinta, que aporta a las futuras investigaciones a mejorar y rediseñar la calidad de atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasumaran A, Zeithaml A, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Retailing*. 1985; 64(1): p. 12-40.
2. Slater , Estrada F, Suarez L, de la Vara E, Campero L. Overall user satisfaction with family planning services and associated. *Reprod Health*. 2018; 15(1): p. 172.
3. Edvardsson , Watt E, Pearce F. Patient experiences of caring and personcentredness are associated with perceived nursing care quality. *J Adv Nurs*. 2017; 73(1): p. 217–227.
4. Grondahl V, Kirchhoff J, Andersen K, Sorby L, Andreassen H, Skaug E, et al. Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high tech hospital. *Multidiscip Healthc*. 2018; 11: p. 591-600.
5. Torres A, Mejía M, Chipia J. Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. 2017;: p. 178-87.
6. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020; 20(3).
7. Diario Perú 21. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. [Online], Lima; 2017. Disponible en: : <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>.
8. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha. Universidad Autónoma de Ica.
9. Buste A. Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021..
10. Donabedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984;: p. 856-864.
11. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. 2012; 1(28).
12. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador,2020. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Piura.
13. Rodríguez D. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador..
14. Noboa C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. Tesis de grado previo a la obtención del

título de Magister en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

15. Castellón R. Satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención recibida en medicina interna de consulta externa del Hospital Managua Nicaragua, 2019. Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
16. Abanto S, Hurtado Y, Soto E. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de Essalud, Lima-2022..
17. Sanchez S. Calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud en la clínica corporación médica san martín SAC, Tarapoto 2021..
18. Guzmán K. Calidad de Atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital III Daniel Alcides Carrión essalud – Tacna, 2020. Tesis de Mestría. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
19. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. 2020.
20. Santamaria A, Chavez A. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología de una IPRESS conocida. Huancayo: Universidad Peruana los Andes, Huancayo.
21. Soret Los Santos I, Obesso Arias MdM. Gestión de la Calidad Madrid: Business y Marketing School (HESIC); 2020.
22. Gaffar A, Pervin R, Mahmud S. Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Bangladesh: Business Review; 2018.
23. Zouari G, Abdelhedi M. Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship. 2021.
24. Yoon Y, Cheon K. A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from. Case studies from Asia. 2020; 12(19): p. 73-80.
25. Shi Z, Shang H. A review on quality of service and servqual model. International Conference on Human-Computer Interaction. 2020.
26. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Ministerio de Salud.
27. Grönroos C. Service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing.
28. Cacciavillani M. Expectativas del cliente: métodos y herramientas para superarlas. Scielo. 2018.

29. Kaushal S. Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. India.
30. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Ministerio de Salud.
31. Bunge E. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. 2017; 14(1): p. 401-415.
32. Bravo I, Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés- servicio de emergencias pediátricas noviembre-febrero. 2021.
33. Sordo A. HubSpot. [Online]; 2021. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/mejorar-percepcion-clientes>.
34. Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Online]; 2018. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
35. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas México: Mc Graw Hill; 2018.
36. Rios R. Metodología para la investigación: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.; 2017.
37. Rubio G. La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Artículo de investigación científica y tecnológica. 2014; 30(52).
38. Guerra E. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020. Universidad San Ignacio de Loyola.
39. MINSA. Plan de Satisfacción del usuario externo. Lima: Ministerio de Salud.
40. Arnao K. Propiedades psicométricas del cuestionario de Calidad de Servicio en los pacientes de una entidad de salud pública de la ciudad de Piura, 2018. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo.
41. Muñoz Rocha CI. Metodología de la investigación: OXFORD; 2016.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Titulo	Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumento de recolección
<p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA POSTA DE SALUD DE SAUSA -2022</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental transeccional</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo</p> <p>Población:</p> <p>La población estará conformada por 2085 usuarios que acudieron a la posta de salud Sausa durante el 2022.</p>	<p>Cuestionario Servqual de calidad de atención</p> <p>Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario</p> <p>A partir de los datos obtenidos, se procederá a la tabulación de la información haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 25 en español.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización de la variable	Valor final	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Se define como la medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Puede incluir aspectos como la confiabilidad, la disponibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y otros atributos que afectan la experiencia del cliente (22).	Para medir la variable calidad de servicio del usuario se empleará El Modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo propósito es medir la calidad de servicio, por medio de las expectativas y sus cinco dimensiones.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia física de las instalaciones - Apariencia física personal - Acceso - Ubicación - Limpieza de las instalaciones - Equipamiento de aspecto moderno 	Por mejorar En proceso Aceptable	de 22 a 65 puntos de 66 a 109 puntos de 110 a 154 puntos	Ordinal	Cuestionario Servqual de calidad de servicio
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara - Recibir lo que se espera - Interés en la resolución de problemas - Cumplimiento de las promesas. - Realizar un servicio a la primera 				
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para atender - Prontitud y rapidez - Disposición para ayudar 				
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para inspirar confianza y seguridad - Conocimiento para responde - Igualdad en la atención - Colaboradores amables 				
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horario conveniente - Comprensión de las necesidades de los usuarios - Buen trato con los usuarios - Atención individualizada al usuario. 				

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización de la variable	Valor final	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción del usuario	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones del usuario en relación con los servicios que este le ofrece (30).	Para medir la variable satisfacción del usuario se empleará el modelo SERVPER, en la cual por medio de las percepciones que tiene el usuario sobre la atención recibida nos permitirán determinar las posibles causas de la satisfacción e insatisfacción del usuario. El instrumento SERVPERF, consta de 22 preguntas dividida en 5 dimensiones.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer el servicio como fue prometido. • Interés en la resolución de problemas. • Desempeñar correctamente el servicio. • Proveer el servicio en el tiempo prometido. • No cometer errores. 	Por mejorar	de 22 a 65 puntos	Ordinal	Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario.
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al cliente sobre cuándo se realizarán los servicios. • Colaboradores rápidos. • Disposición a ayudar a los clientes. • Colaboradores preparados para responder las solicitudes del cliente. 	En proceso	de 66 a 109 puntos		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores que inspiren confianza al cliente. • El cliente se sienta seguro del servicio. • Colaboradores corteses y amables • Colaboradores con el conocimiento oportuno para responder las preguntas de los clientes. 	Acceptable	de 110 a 154 puntos		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada al cliente. • Colaboradores que traten a los clientes de manera comprensiva. • Anteponer los intereses del cliente a cualquier otro factor. • Comprensión de las necesidades de sus clientes. • Horario de atención conveniente. 				
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Instalaciones físicas visualmente agradables. • Colaboradores con una apariencia pulcra y profesional. • Materiales visualmente agradables asociados con el servicio. 				

Anexo 3. Instrumento de investigación

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN SERVQUAL

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.

Instrucciones: Estimado usuario estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que tiene al recibir un servicio dentro de la posta de Salud de Sausa. Por lo cual me dirijo a usted a decirle que sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase a contestar todas las preguntas. Se le agradece anticipadamente por su participación.

Califique las expectativas del como usted ha recibido la atención en la Posta de Salud de Sausa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

I. Datos sociodemográficos

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Escolaridad:

Estado civil:

Lugar de procedencia:

Lugar de nacimiento:

	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en la posta de salud.							
04	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banca y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

ESCALA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO SERVQUAL

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a la Posta de Salud de Sausa - 2022.

Instrucciones: Estimado usuario estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción que tuvo al recibir un servicio dentro de la posta de Salud de Sausa. Por lo cual me dirijo a usted a decirle que sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase a contestar todas las preguntas. Se les agradece anticipadamente por su participación.

Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio que se le brindo en la Posta de Salud de Sausa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

I. Datos sociodemográficos

Edad: _____ Sexo: _____ Ocupación: _____
 Escolaridad: _____ Estado civil: _____
 Lugar de procedencia: _____ Lugar de nacimiento: _____

Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 4. Consentimiento informado

Anexo 4. Consentimiento informado

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 atención y satisfacción del usuario que acude a la posta de salud de Sausa -2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Soto Camac Irwin José".

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, 25 de enero del 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Gloria Espinoza T.

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Soto Camac Erwin José

D.N.I. N° 46733928

N° de teléfono/celular: 929285250

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg. Alicia Emma, Arteaga Villanueva

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Anexo 4. Consentimiento informado

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 atención y satisfacción del usuario que acude a la posta de salud de Sausa -2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: "Soto Camac Irwin José".

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, 25 de enero del 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Magali... Luis... Quispe*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Soto Camac Erwin José

D.N.I. N° 46733928

N° de teléfono/celular: 929285250

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg. Alicia Emma, Arteaga Villanueva

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Anexo 5. Documento de confidencialidad

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Soto Camac Erwin Jose, identificado con DNI N° 46733928, bachiller de la escuela profesional de Enfermería, vengo implementado el proyecto de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la posta de salud de Sausa - 2022”, 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, 25 de enero del 2023.




Apellidos y nombres: Soto Camac Erwin José

Anexo 6. Evidencias fotográficas

Foto 1: Encuesta a los usuarios de la Posta de Salud Sausa.



Fuente: Elaboración propia

Foto 2: Encuesta a los usuarios de la Posta de Salud Sausa.



Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Documento de Autorización

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

MEMORANDUM N° 0059- 2023-GRJ-DRSJR-SJA /UADFI

A : Obst. Susy RAMOS JURADO
JEFE DEL PUESTO DE SALUD DE SAUSA

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

REF : EXP. N° 04448577

FECHA : JAUJA, 02 DE MARZO DEL 2023

Por intermedio del presente le hago llegar afectuosos saludos y en atención al oficio de la referencia y dando cumplimiento a los dispositivos legales vigentes del Ministerio de Salud. Esta Dirección, AUTORIZA Permiso con OPINION favorable para realizar TRABAJO DE INVESTIGACION en el Puesto de Salud de Sausa que Usted dirige.

APELLIDOS Y NOMBRES	SOTO CAMAC ERWIN JOSE
CARRERA PROFESIONAL	ENFERMERIA (BACHILLER)
SERVICIO A DESARROLLARSE	PUESTO DE SALUD DE SAUSA
INSTITUCION	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FECHA DE INICIO	02- MARZO - 2023

Así mismo, sírvase brindar todas la facilidades del caso, para el logro de sus objetivos profesionales.

Atentamente;



GZAH/NDEM/lmmf

Doc.	06496749
Exp.	04448577