

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en
servicios del puesto de salud de casa blanqueada, Tumbes 2022.**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la
Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**

Autora: Br. Maryury Acela Sanchez Balladares

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en
servicios del puesto de salud de casa blanqueada, Tumbes 2022.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. César Luciano Salazar (presidente)

Mg. Balgelica A. Cervantes Rujel (secretaria)

Mg. Leslie B. Lloclla Sorroza (miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en
servicios del puesto de salud de casa blanqueada, Tumbes 2022.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Maryury Acela Sanchez Balladares (Autor)

Mg. José Miguel Silva Rodriguez (Asesor)

Tumbes, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

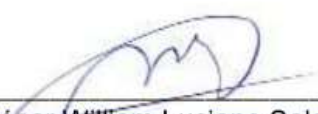
En Tumbes, siendo las 17 horas del 05 de abril del dos mil veintitres, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma <https://meet.google.com/vsx-xyzi-mke>, los miembros del jurado conformado N° 368-2021/UNTUMBES-EPG-D, del 26 de noviembre del año 2021: Dr. Cesar William Luciano Salazar (presidente), Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel (secretario), Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIOS DEL PUESTO DE SALUD DE CASA BLANQUEADA - TUMBES 2022" presentada por la Lic. MARYURY ACELA SANCHEZ BALLADARES para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Actuó en la condición de asesor, el Mg. José Miguel Silva Rodríguez

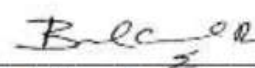
Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad (o por mayoría simple) con el calificativo de BUENO, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18:20 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.


Tumbes, 05 de abril del de 2023.




Dr. César William Luciano Salazar
DNI N° 00255512
ORCID N° 0000-0002-1329-4605
(PRESIDENTE)



Mg. Balgelica Cervantes Rujel
DNI N.° 29645154
ORCID N° 0000-0002-3629-6013
(SECRETARIO)



Mg. Leslie Bequed Lloclla Sorroza
DNI N ° 42170065
ORCID N° 0000-0002-0288-5047
(MIEMBRO)



Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N. °42474683
ORCID N°0000-0002-9629-0131
(ASESOR)

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Repositorio.Ucv.Edu.Pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.grafiati.com Fuente de Internet	1 %
13	www.rmlconsultores.com Fuente de Internet	1 %
14	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	revistas.uss.edu.pe	

J. R. Sandoval

	Fuente de Internet	<1 %
21	Dspace.Unitru.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
22	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	hugoaguero.jimdo.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.udes.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	revistasojs.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %

J. R. Sandoval

32	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Frank Farmer, María Virginia Mercau, Guadalupe Blanco López. "The position of ELT practitioners in Mexican public universities", International Journal of Applied Linguistics, 2011 Publicación	<1 %
35	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio-dev.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

*A mi hija Ibbie Vianay, por ser el motor de mi vida
y motivo de superación de llegar a ser un ejemplo
para ella.*

*A mis padres, por formarme con buenos
sentimientos, valores y disciplina para poder
cumplir mis metas.*

La autora.

AGRADECIMIENTO

*A Dios por guiarme siempre por el buen camino,
por brindarme la fortaleza necesaria para seguir
adelante.*

*A mis padres por todo su amor y apoyo
incondicional para lograr mis objetivos.*

*A mi esposo e hija por motivarme, apoyarme y
comprenderme siempre en este camino de
formación.*

*A mis amigas que siempre estuvieron
apoyándome en el transcurso de este trabajo.*

La autora

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. ESTADO DEL ARTE	21
2.1. Bases Teóricas	21
2.2. Antecedentes:	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS	34
3.1. Tipo de investigación:.....	34
3.2. Diseño de investigación:.....	34
3.3. Población, muestra y muestreo:	35
3.4. Criterios de inclusión:.....	36
3.5. Criterios de exclusión:	36
3.6. Técnicas e instrumentos:.....	37
3.7. Validez y confiabilidad:.....	38
3.8. Procesamiento de recolección de datos:	38
3.9. Métodos de análisis de datos:.....	39
3.10. Aspectos éticos:.....	39
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	40
4.1. Resultados:	40
4.2. Discusión:	43
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RCOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII. ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.....	40
Tabla 2: Calidad de atención del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.	41
Tabla 3: Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calidad de atención en el usuario	41
Figura 2: Nivel de satisfacción del usuario	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.....	54
Matriz de consistencia.....	54
ANEXO 2.....	56
Operalización de variables: calidad de atención	56
ANEXO 3.....	58
Operalización de variables: Nivel de satisfacción del usuario	58
ANEXO 4.....	60
Cuestionario de calidad de atención	60
ANEXO 5.....	61
Escala de valoración del cuestionario de calidad de atención	61
ANEXO 6.....	62
Cuestionario sobre satisfacción del usuario	62
ANEXO 7.....	63
Escala de valoración del cuestionario de satisfacción del usuario	63
ANEXO 8.....	64
Consentimiento informado	64
ANEXO 9.....	65
Cuadros de validez y confiabilidad de los instrumentos	65
ANEXO 10.....	66
Solicitud de aplicación de instrumento	66
ANEXO 11.....	67
Permiso para la aplicación del instrumento.....	67
ANEXO 12.....	68
Evidencias fotográficas	68

RESUMEN

El estudio de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal, orientado a la comprobación y de diseño no experimental, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022. Se conto con una población de 1547 usuarios mayores de 18 años y se trabajó con una muestra conformada por 97 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Los resultados más sobresalientes exponen que: i) Al relacionar la calidad de atención con el nivel de satisfacción, el estadístico Rho de Spearman arrojó un valor de 0,392 y un valor de $p = 0,000$; ii) El 69,1% de los usuario atendidos en el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, clasificaron como “Regular” la calidad de atención mientras que el 29,9% la clasificó como “Buena” y solo el 1% como “Mala”; iii) El 53,6% de los usuarios encuestados presentó un nivel de satisfacción “Medio” en relación a la calidad de atención que le brinda el puesto de salud, del mismo modo, el 46,4% manifiesto presentar un nivel de satisfacción “Alto”. Ante los resultados evidenciados, se puede concluir que existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

PALABRAS CLAVES:

Calidad de atención, nivel de satisfacción, puesto de salud, usuarios.

ABSTRACT

The quantitative, correlational, cross-sectional study, oriented to verification and non-experimental design, had as its general objective to determine the relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in the services of the Casa Blanqueada health post, Tumbes 2022. There was a population of 1547 users over 18 years of age and we worked with a sample made up of 97 users. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The most outstanding results show that: i) When relating the quality of care with the level of satisfaction, the Spearman's Rho statistic yielded a value of 0.392 and a value of $p = 0.000$; ii) 69.1% of the users treated at the Casa Blanqueada health post, Tumbes, classified the quality of care as "Regular", while 29.9% classified it as "Good" and only 1% as "Bad"; iii) 53.6% of the surveyed users presented a "Medium" level of satisfaction in relation to the quality of care provided by the health post, in the same way, 46.4% stated that they present a level of satisfaction " High". Given the evidenced results, it can be concluded that there is a weak positive correlation between the quality of care and the level of satisfaction of the user treated in the services of the Casa Blanqueada health post, Tumbes 2022.

KEY WORDS:

Quality of care, level of satisfaction, health post, users.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la relación del profesional de salud y el paciente ha evidenciado grandes cambios, todo esto como resultado del panorama del consumidor ante la sociedad; siendo así, que la calidad de la asistencia sanitaria es evaluada en la actualidad en términos de efectividad, eficiencia, la percepción que tiene paciente de su dolor y bienestar (tanto físico como mental) y por su satisfacción con los resultados obtenidos. En esta era de globalización, la necesidad de mantener el consumo de tecnología médica, fármacos y ambientes más saludables, han generado que el sector de salud se convierta en un elemento indispensable de negociación.

A nivel mundial, el deceso de la inequidad en el acceso a los servicios de salud y la cobertura de la misma, representará dentro de las próximas décadas un gran desafío en cuanto al sector salud y es que, a raíz de los diversos procesos de globalización económica y las reformas estatales, se generaran una nueva reforma dentro del sector de salud. Hasta el momento, las demandas de la ciudadanía en cuanto a la mejora de los servicios de salud y calidad de vida no han logrado ser respondidas.²

Actualmente, los usuarios conocen sus derechos, motivo por el cual cuando van a un centro de salud, exigen se les brinde una atención y servicio de calidad. Sin embargo, se ha evidenciado que los usuarios tienen opiniones desfavorables acerca de la atención que se les ofrece en los servicios de salud, siendo una de las principales quejas, las largas horas de espera, el desabastecimiento de medicamentos – materiales, la falta de eficacia para resolver sus problemas de salud, entre otros.

Por otro lado, aquellos usuarios que acuden a los establecimientos sanitarios, en su mayoría esperan que la atención sea honesta, competente, oportuna, creíble, fiable, cortés, integra y de calidad; siendo así que su grado de satisfacción estará relacionado a la percepción que tenga del servicio y de la atención que recibió.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA), señala que, dentro de la calidad de atención ofrecida a los pacientes se deben hacer presente un conjunto de técnicas, materiales y rasgos científicos que permitirán alcanzar y satisfacer las expectativas de los mismos.

En el 2016 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, donde su principal objetivo fue evaluar la percepción de satisfacción que tiene el usuario frente a la atención que recibe en los establecimientos sanitarios (MINSA, EsSalud, FFAA y PNP, Clínicas). Al aplicarse la encuesta, los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción del 73.9%, que al compararse con los años 2015 y 2014 se observaron aumentos del 0.2% (73.7%) y del 3.8% (70.1%) respectivamente. Así mismo, el 89.7% de usuarios están satisfechos con el servicio recibido en las clínicas privadas, el 80.9% en FFAA y PNP, el 74.9% en EsSalud y el 66.7% en el MINSA².

Dentro del marco regional, en el año 2015 se aplicó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, en donde se evidenció que, en el departamento de Tumbes, los establecimientos de salud pertenecientes al sector MINSA presentaron un 55.1% de usuarios satisfechos con la atención administrativa que se les brinda, así mismo, en los establecimientos EsSalud se encontró un 33.6% de usuarios satisfechos y el 11.2% pertenecían a clínicas privadas³.

Del mismo modo, con respecto a la satisfacción de los usuarios en relación a la atención que les brinda el personal no médico, se evidencio que, el 70.5% de usuarios satisfechos perteneció a establecimientos del MINSA-GR, el 28.5% de usuarios satisfechos perteneció a los establecimientos Essalud y solo el 1.0% indicaron sentirse satisfechos con las clínicas privadas. Por otro lado, en la evaluación de la satisfacción de usuarios en relación a la infraestructura del

establecimiento de salud según subsector de atención, se evidenció el 24.5% de usuarios satisfechos pertenecen a establecimientos MINSA, el 68.7% a establecimientos EsSalud y el 6.8% a Clínicas privadas³.

Actualmente, no existen estudios relacionados a las variables descritas en el puesto de salud de “Casa Blanqueada”, es por ello que se consideró necesario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención que se le brinda en el establecimiento, a fin de poder contribuir con la mejora del mismo implementando estrategias, objetivos, políticas, planes de acción y planes de educación continua que permita mejorar los servicios en donde se realizará la atención del usuario.

La problemática anteriormente mencionada, genera la necesidad de plantearnos la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022?

En tal sentido, la presente investigación tuvo como finalidad evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención que presentan los pacientes que fueron atendidos en el puesto de Salud de Casa Blanqueada, así como también, identificar las características negativas que perciben la población a fin de mejorar la calidad de atención de los mismos. Así mismo, la investigación justificó su valor teórico en que, permitió profundizar y detallar las bases teóricas más importantes sobre la variable calidad de atención y nivel de satisfacción, en los usuarios atendidos en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, de tal forma que se pueda replantear y mejorar las políticas públicas dentro del marco de la salud, ofreciendo así un servicio de calidad al usuario por parte del puesto de salud.

Por otra parte, la utilidad práctica que alcanzó el estudio es que el puesto de salud de Casa Blanqueada, pueda conocer los resultados obtenidos del cuestionario aplicado en la población e identificar las dimensiones deficientes, permitiendo así que se generen nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los problemas evidenciados con relación a la calidad de atención que se le brinda al usuario.

La investigación sustentó su valor metodológico en que, al ser el primer trabajo realizado en el puesto de salud Casa Blanqueada, los datos que se obtuvieron a través de las técnicas e instrumentos de recolección, permitieron establecer una línea base para futuros estudios en relación a las variables Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los usuarios, así mismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones. Del mismo modo, se resalta su valor social, en que la investigación permitió que el puesto de salud de Casa Blanqueada conozca e identifique cuáles son sus puntos más deficientes y de esa manera elaborar estrategias orientadas a brindar una mejor calidad de servicio, en beneficio de la población.

La investigación estableció como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022. A su vez, los objetivos específicos se centraron en: Identificar el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases Teóricas

Para la elaboración de esta investigación fue oportuno recurrir y destacar algunas bases teóricas en relación a las variables, calidad de atención y nivel de satisfacción.

En referencia a la calidad de atención, la organización Mundial de la Salud (OMS)⁶, define que "la calidad en la asistencia sanitaria, consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado a fin de conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores, tanto los conocimientos del paciente como los del servicio médico, generando así el mejor resultado, con el mínimo riesgos y la máxima satisfacción del mismo". Así mismo, el Sistema Nacional de Salud⁴, define a la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos para lograr la adhesión y la satisfacción del usuario".

Por otro lado, Sánchez, Flores, Mateo⁷. Concretan que la Calidad implica cuestiones relativas a la durabilidad de un bien o servicio, así como con su pertinencia, precio, disponibilidad, oportunidad y aceptación, esto se puede evaluar a partir del cumplimiento o no de ciertos tipos de estándares, satisfacción de necesidades y logro de metas. Desde esa perspectiva podemos contextualizar que calidad de atención hace referencia a la obtención de buenos resultados, respecto a un servicio, que cumpla con todos los estándares y necesidades de los usuarios, generando satisfacción.

La valoración de la calidad se realiza mediante parámetros de evaluación, Sánchez, Flores, Mateo⁷, consideran que estos se pueden establecer a partir de criterios empíricos o implícitos; los cuales están basados en el conocimiento de todas las circunstancias de un caso, mientras que los criterios normativos o explícitos están fundamentados en demostraciones científicas. Así mismo, los autores establecen siete parámetros para la evaluación de la calidad de atención, mismos que son descritos a continuación:

a) Efectividad: capacidad de obtener beneficios o efectos planteados bajo situaciones normales de atención, b) Eficacia: facultad de obtener las metas y objetivos programados con los medios disponibles en un tiempo predeterminado; c) Aceptabilidad y humanidad: está referido a que el paciente y el prestador se mantenga en un ambiente favorable con condiciones amigables, amables y de calidez; d) Equidad y accesibilidad: hace referencia a la disponibilidad de los servicios, para toda aquella persona que lo necesite sin hacer discriminación alguna; e) Eficiencia: habilidad de obtener el beneficio o efecto esperado con el mínimo de medios posibles, logrando un servicio óptimo; f) Empoderamiento: está referido a la información que se le brinda al paciente o usuario, para que tenga conocimiento todo en cuanto a su padecimiento, haciéndolo participe en la toma de decisiones referidas al diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la enfermedad.

Por otra parte, Varo⁸ establece tres criterios para poder evaluar el tipo de calidad que presentan las áreas de salud en relación a sus dimensiones. Estos criterios son: a) Criterio técnico: Aplica la tecnología médica, la ciencia y otras ciencias de la salud a una molestia sanitaria personal, a fin de incrementar los beneficios y disminuir los riesgos; b) Criterio económico: Tanto la utilización como la distribución racional de los recursos disponibles se ven reducidos, con el objetivo de cumplir con las metas trazadas; c) Criterio interpersonal: Regulariza las interacciones sociales y psicológicas entre los usuarios y los profesionales, así mismo, considera el nivel de responsabilidad y autonomía del cliente ante el nivel de dependencia que generan las actividades asistenciales.

Así mismo, es importante mencionar que en el año 2013, en el Perú, a través del Ministerio de Salud (MINSA)⁹, se desarrolló la Guía Técnica para la Evaluación de

la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, dentro del cual se elaboró el modelo de encuesta SERVQUAL, cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad de servicio mediante la aplicación de un cuestionario en el cual se plasman las cinco dimensiones más relevantes de la calidad de atención, mismas que son descritas a continuación:

- a) **Fiabilidad:** facultad para desempeñar positivamente dentro del área brindada.
- b) **Capacidad de respuesta:** habilidad de atender al paciente, brindar una atención oportuna y rápida ante a una demanda, manteniendo una contestación cálida y dentro de un tiempo razonable.
- c) **Seguridad:** valora la seguridad que crea la actitud del empelado que ofrece el servicio de salud evidenciando conocimientos, habilidades de comunicación, cortesía, privacidad y confianza.
- d) **Empatía:** facultad de un ser humano para colocarse en el lugar del otro para entenderlo, y atender a sus necesidades de forma apropiada.
- e) **Aspectos tangibles:** aspectos concretos que el paciente distingue del establecimiento, está relacionado con la condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, limpieza, material de comunicación, personal, equipo y comodidades.

En cuanto al término satisfacción, la Real Academia Española (RAE)¹⁰ la contextualiza como la acción o el resultado de complacerse ante el cumplimiento de un deseo, mientras que al usuario lo detalla como aquella persona que aprovecha o goza de un servicio con el objetivo de obtener un beneficio. Al mismo tiempo, la satisfacción del usuario⁵ está referida al grado del placer que siente la persona en el momento de recibir un servicio por parte del profesional de salud y de esta manera cumplir con sus intereses.

Por otro lado, la satisfacción del usuario está relacionada con aquella atención que considera resolver los problemas del consumidor con el objetivo de cumplir con los

intereses y expectativas del mismo, logrando una atención de calidad y por ende el bienestar completo del paciente¹¹. En tal sentido podemos puntualizar que la satisfacción del usuario está relacionada con el resultado de la atención que este recibe, siendo el personal de salud el encargado de cumplir con todas las expectativas del usuario, con el fin de lograr sus objetivos en cuanto al bienestar físico y psicológico del paciente, teniendo en cuenta todos aquellos factores que la afectan.

Rojas¹² sostiene que la satisfacción del usuario es el producto que se obtiene a partir de una buena prestación en los servicios de salud, además que ésta no solo depende de la calidad del servicio, sino que también con el cumplimiento de los intereses que el usuario pueda tener en el momento de la atención, teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario puede influir en: el establecimiento al que asista para su atención; la decisión de aceptar costear los servicios que ha recibido; la acción del usuario al proseguir con las indicaciones del personal que brinda el servicio; el caso de que el consumidor vuelva al prestador de servicios cuando lo crea conveniente y en efecto éste sugiera la ocupación de los servicios a los demás.

Por otro lado, el autor hace mención a los derechos que poseen los usuarios: Obtener información acerca de todo lo referente a planificación familiar; tener accesibilidad a todos los prestadores de servicios, así como a sus sistemas; poder elegir la continuación o el cambio de tratamiento, así como de métodos; estar seguro en la atención de planificación familiar; acceso a un servicio que otorgue la privacidad necesaria durante la atención; todos los datos del usuario deben ser reservados; ser respetado y tratado con caballerosidad, importancia, estima y decencia; tener un espacio de confort mientras hace uso de los servicios; continuar haciendo uso del servicio en el tiempo que crea conveniente para su bienestar; expresarse libremente acerca de la atención recibida.

Del mismo modo hace referencia a las necesidades del prestador de servicios, dentro de las cuales menciona: Preparación y actualización en técnicas y destrezas comunicativas; renovación constante acerca de la información sobre aspectos técnicos; equipamiento, estructura, ambientes idóneos; abastecimiento de medicamentos, equipamiento y recursos educativos; asesoramiento en la gestión

del servicio; distinguir y considerar a los compañeros de trabajo, usuarios, jefes y sociedad; incentivación al personal de salud a fin de que otorgue una atención de calidad; capacitación de los directores, inspectores, personal de salud, usuarios y otros abastecedores de servicios de salud; manifestación de las opiniones por parte del personal de tal manera que los directores respeten sus ideas en el momento de tomar una decisión.

Dentro de los factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario, Lobo, Dominguez y Rodriguez¹³, consideran los siguientes: a) Factores individuales: entre ellos encontramos los sociales (situación civil, entorno social, nivel de educación, entre otros), demográficos (sexo, edad, raza, lugar de residencia), culturales (costumbres, etnia, etc.), económicos (estado financiero respecto a los ingresos y egresos), conocimiento sobre el servicio (producto del contacto entre el usuario y el servicio); b) Factores del servicio de salud: accesibilidad geográfica (distancia que existe entre el lugar de residencia y el puesto de salud), estructura del servicio (relaciones interpersonales, tiempo de espera para recibir la atención, empatía del personal, accesibilidad y disposición de fármacos, etc.), c) Factores familiares/sociales: vivencias de familiares y amigos con el servicio, apreciación y percepción del entorno familiar en cuanto a la relación salud-enfermedad.

Por otro lado, dentro de las dimensiones más influyente de la satisfacción del usuario, encontramos¹⁴:

Dimensión técnico-científico: esta dimensión se encuentra compuesta por las habilidades: condición intelectual que posee el personal de salud, las cuales son obtenidas por medio del aprendizaje y son empleadas con el fin de lograr un objetivo; destreza: facultad de la persona para desarrollar una habilidad, puede ser natural o aprendido; conocimiento de su trabajo: abarca la comprensión sobre los métodos y procedimientos que desarrollan dentro del trabajo, considerando las pautas y cambios frecuentes de la institución; tiempo/demora: es la duración de la aplicación de un procedimiento por parte del personal de salud, sin tener en cuenta los atrasos que este tenga; eficiencia: está referida a la obtención de logros mayores, con el mínimo costo posible;

Dimensión humanista: esta segunda dimensión es conocida también como la dimensión interpersonal, está integrada por el trato: es el modo o estilo de comunicación del ser humano con otro, o con la sociedad; comunicación verbal: hace referencia a la acción de transmitir y recibir información, ideas, mensajes, etc.; comunicación no verbal: acción que se realiza mediante el lenguaje corporal, dentro de los cuales se incluyen a las acciones corporales, gestos, aroma, miradas, desarrollando de esta manera el sistema sensorial.

Dimensión de entorno: esta tercera dimensión está referida a todo lo que rodea al usuario, brindando todas las comodidades de la institución prestadora de servicios para que el usuario pueda tener un entorno saludable, para ello es necesario conservar una atención sanitaria idónea, donde el usuario tenga acceso a los cinco elementos de la salud ambiental (luz, aire fresco y puro, agua óptima para el consumo humano, alcantarillado y limpieza), de esta manera generar un nivel elevado de confianza por parte del usuario.

Así mismo, es preciso recalcar que los pacientes pueden percibir 3 categorías de satisfacción¹⁵: i) Insatisfacción: se consigue cuando el desempeño del personal de salud en relación a la atención, no logra cubrir las expectativas del usuario; ii) Satisfacción: se consigue cuando el desempeño del personal de salud en relación a la atención, logra cubrir las expectativas del usuario, iii) Complacencia: se consigue cuando el desempeño del personal de salud en relación a la atención, excede las expectativas del usuario.

Para obtener un nivel de satisfacción óptimo, es imprescindible que se logre adquirir la lealtad del usuario hacia el centro que le brinda los servicios de salud, como por ejemplo; un paciente el cual al ser atendido en un centro de salud no se logra cubrir todas sus expectativas y por ende resolver sus problemas, éste será un paciente insatisfecho el cual va a cambiar de proveedor de los servicios de salud; por el contrario, un paciente que se encuentra satisfecho con la atención brindada en los servicios de salud, va a mantener una lealtad con su prestador de servicios. Esta situación suele ser variable debido a que los servicios de salud no siempre suelen

ser los mismos y por ende la perspectiva del usuario va a ser diferente en cada situación que se presente.

Entre las principales teorías relacionadas a las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de usuario encontramos¹⁶:

La Teoría de paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant, la cual está referida a las experiencias vividas del usuario en relación a la institución prestadora de los servicios de salud, así mismo está vinculada con la desconfirmación y el nivel de las expectativas o intereses del usuario. Los autores sostienen que el grado de satisfacción del usuario ante los servicios de salud brindados, se encuentra influenciado por la existencia de una vivencia previa en el mismo servicio, dando lugar a una comparación de lo vivido anteriormente a la actualidad.

Así mismo, encontramos la Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston: estos autores proponen un nuevo enfoque, el cual sustenta que existen tres factores de calidad: i) factores de crecimiento; la prestación de los servicios ocasionará la satisfacción del usuario, de tal manera que, si existiera un error en la misma, este no generará insatisfacción; ii) factores higiénicos: aquellos factores que el usuario espera para cubrir algunas de sus expectativas, un error en su prestación ocasionará la insatisfacción del mismo; iii) factores de doble umbral: solo existirá satisfacción si la institución prestadora de servicios de salud excede las expectativas del usuario, teniendo en cuenta que el más mínimo error cometido en la prestación, generará insatisfacción.

2.2. Antecedentes:

Es indiscutible la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con el fin de obtener y mantener la estabilidad en el Sistema de Salud, es por ello que en términos de evaluación es considerado como uno de los aspectos que ha cobrado la mayor atención en salud pública.

Mejorar los niveles de salud en una población implica cubrir y satisfacer las necesidades del paciente, lo que a su vez conlleva a asegurar la calidad de

atención, esta última, siendo percibida por el usuario en todo momento o situación en la que el personal de salud establece una relación en cada una de las etapas del proceso de atención que este recibe.

En el contexto internacional Fariño J., et al.¹⁷, en su artículo sobre Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, ciudad de Milagro, Provincia del Guayas – Ecuador 2018. Estudio no experimental de tipo cuantitativo, cuya característica es transversal – descriptivo. Los autores concluyen: i) Las dimensiones que presentaron altos niveles de insatisfacción fueron las de Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, dado que había un tiempo de espera demasiado largo, no había capacidad de respuestas para las quejas y reclamos, así como tampoco referían recibir un buen trato por parte del personal. ii) Caso contrario las dimensiones que presentaron índices de satisfacción fueron la de Tangibilidad y Seguridad.

Así mismo, Mena V., Lara T. y Soliz N.¹⁸, en su artículo sobre Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador, 2017. El estudio fue de tipo no experimental con característica cuantitativo, de tipo descriptivo transversal y retrospectiva, Los autores llegan a la conclusión: i) Se obtuvieron resultados positivos acerca de la satisfacción de los usuarios con un 97%; así mismo, la magnitud que mostró un nivel más elevado de satisfacción fue la de seguridad, mientras que la dimensión capacidad de respuesta fue la que presentaba menor percepción. ii) La dimensión que mostró resultados bajos en lo que respecta a la calidad del servicio, fue el otorgamiento de resultados, siendo sucesivo la información que recibe el usuario acerca de lo que adolece por parte del profesional médico en la Clínica de Cirugía.

Por otro lado, Camacho Y.¹⁹, en su estudio titulado Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la clínica de periodoncia de la facultad de odontología de la universidad de costa rica en el periodo de abril-mayo del 2016. [Tesis de Maestría], Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. La investigación fue descriptiva de tipo cuantitativo de enfoque transversal. La autora concluye: i) Los tres indicadores con menor grado de satisfacción fueron: el área de espera,

monitoreo del pedagogo y tiempo de espera. ii) Para la evaluación de la variable infraestructura, los indicadores como: ventilación, sillas holgadas, ambiente espacioso, privacidad, ausencia de bulla y distracción, mostraron resultados desfavorables. iii) Las dimensiones que obtuvieron mayor porcentaje de satisfacción fue la del trato al paciente, tiempo y la accesibilidad.

Jara J.²⁰, en su investigación titulada Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de Latacunga, 2016. La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal. El autor concluye: i) En relación al acceso a la atención, la mayoría de los usuarios perciben que es llevado de una manera satisfactoria; por otra parte, en cuanto a la entrega de medicamentos por la farmacia, el 52.67% de los usuarios se mostraron poco satisfechos o insatisfechos. iii) Los usuarios indican sentirse satisfechos con el trato que se les brinda (95.98%), la explicación del médico según la patología (86.36%), la privacidad al momento del examen físico (87.97%). iv) Solo el 43.32% de los usuarios se mostraron satisfechos en la evaluación del indicador infraestructura, ambiente físico y limpieza del hospital.

Del mismo modo Galvan N. y Ramirez C.²¹, en su tesis titulada Nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud de una entidad hospitalaria de tercer nivel de complejidad, Bucaramanga, 2015. La investigación fue de tipo exploratorio-descriptivo con enfoque cuantitativo - retrospectivo. Las autoras llegan a la conclusión: i) El fácil acceso al establecimiento se consideró como bueno, con un porcentaje de 81.25%. ii) El 74.74% de los usuarios expresaron que el tiempo de espera para obtener su atención oscila de entre 30 minutos a 1 hora. v) Al realizar la evaluación sobre los equipos del hospital de tercer nivel, los usuarios manifestaron que son suficientes y modernos con un porcentaje del 98.96%. vi) El 98.95% manifestó que se respetaban sus derechos. vii) El 75% de los usuarios manifiestan que la discreción, privacidad y confidencialidad por parte del personal es buena.

A nivel nacional también se realizaron estudios respecto a la calidad de atención de diversos establecimientos de salud, en relación con el nivel de satisfacción de sus usuarios; entre ellos encontramos:

Mozon I.²², en su estudio titulado Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de Alto Selva Alegre, Buenos Aires de Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional, transversal-transaccional, con enfoque cuantitativo, la autora concluye: i) Existe correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, la cual indica que existe relación significativa entre la calidad de servicio brindado y la satisfacción del usuario. ii) Existe una correlación directa y positiva entre la calidad de servicio y todas las dimensiones de la variable satisfacción, iii) los servicios administrativos y médicos de los centros de salud en estudio, no generan una completa satisfacción en los usuarios.

Por otra parte, La Madrid L.²³, en su tesis titulada Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017. El estudio presento un diseño descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. El autor llega a concluir que: i) El hospital en estudio presento un predominio del 80.7% de usuarios insatisfechos con la consulta externa; ii) Las dimensiones en estudio, presentaron una insatisfacción severa, en donde se pudo observar resultados del 88.9% en capacidad de respuesta, 79.9% en fiabilidad, 74.7% en seguridad, 73.8% aspectos tangibles y 69.2% en empatía; iii) Se presentó un predominio de insatisfacción en el género femenino sobre el masculino, iv) Los usuarios atendidos en su mayoría fueron afiliados al SIS, en donde se constató que el 80% estaba insatisfecho.

Bustamante Fustamante F, Gálvez N²⁴, en su artículo sobre Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú, 2016. Las autoras concluyen: i) El 46% de los usuarios externos presentaron niveles de inconformidad, ii) El 36% de los usuarios evidencio niveles de inconformidad en las dimensiones de Elementos Tangibles, iii) Se observó que el 33% de los usuarios presentaban niveles de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y de confiabilidad, iv) El 38% de los usuarios manifestaron insatisfacción en las dimensiones de Reactividad y Respuesta, v) El 46% de los usuarios presentaron insatisfacción en las dimensiones de Empatía, vi)

Finalmente las dimensiones que presentaron un mayor nivel de insatisfacción fueron las de Garantía y Seguridad con un 48%.

Así mismo, García R., Gálvez N.²⁵, en su artículo denominado Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape – Perú, 2016. Presente investigación es de corte transversal, de tipo descriptivo, cuantitativo, analítico, no experimental. Los autores concluyen: i) Los pacientes atendidos en las consultas externas de EsSalud presentaron un mayor grado de satisfacción (71.7%), por encima, de aquellos atendidos en MINSA (44.6%), ii) La dimensión aspectos tangibles presento un nivel de insatisfacción del 31.1% en Essalud y del 55.7% en MINSA. ii) La dimensión fiabilidad presento un nivel de insatisfacción del 27.9% en Essalud y del 61.3% en MINSA. iii) La dimensión capacidad de respuesta, presento un nivel de insatisfacción del 32% en Essalud y del 63.2% en MINSA. iv) La dimensión seguridad presento un nivel de satisfacción del 50.5% en Essalud y del 74.3% en MINSA.

Huerta E.²⁶, con su tesis titulada Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. El estudio fue cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, la muestra estuvo conformada por 77 usuarios; el instrumento que utilizado en la investigación fue la encuesta SERVPERF. La autora concluye: i) Los pacientes atendidos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza – área de Medicina, presentaron un nivel de satisfacción global del 92.2%, ii) Se observó que las siguientes dimensiones presentaron altos niveles de satisfacción: 94.8% (dimensión fiabilidad), 89.6% (seguridad y empatía), 84.5% (aspectos tangibles), 76.6 % (capacidad de respuesta).

Dentro del departamento de Tumbes, se realizaron diversos estudios sobre estas variables, autores como:

Panta Quiroga I, Reyes H.²⁷, en su tesis titulada Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud

Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018. El estudio es no experimental, de tipo descriptivo, cuantitativo, prospectivo, y de corte transversal. Las autoras concluyen: i) El Centro de Salud Andrés Araujo Moran presento un 60.7% de usuarios satisfechos en la consulta externa, ii) La calidad en la atención genero un 54.5% de satisfacción en la dimensión de fiabilidad, iii) El 53.42% de los usuarios se encontraba insatisfecho con la capacidad de respuesta del establecimiento, iv) 86% de los usuarios se encontraban satisfechos en relación a la dimensión de seguridad, v) El 85.5% de los usuarios estaban satisfechos en relación a la dimensión de empatía, vi) El 73.63% de los usuarios manifestaron estar insatisfecho en la dimensión de aspectos tangibles.

Por otro lado, Sandoval J.²⁸, en su tesis titulada Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. La investigación, es de tipo no experimental, con diseño descriptiva correlacional, de carácter cuantitativo, y corte transversal. El autor concluye: i) Existió influencia de la calidad de la atención sobre la satisfacción del usuario, donde la satisfacción del usuario obtuvo el 54.5% de los entrevistados, ii) El 51% de los usuarios muestran un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión de fiabilidad, iii) La dimensión capacidad de respuesta tuvo un 48.3% de las intervenciones, con un nivel alto de influencia del 54.5%. iv) La influencia de la dimensión seguridad y competencia obtuvieron un 61.4% de las contestaciones, con una influencia del 54,5%. v) La influencia de la dimensión elementos tangibles obtuvo respuestas del 52.4%, con una influencia del 41,4% de las respuestas.

Así mismo, Dios D y Nole W.²⁹, en su tesis Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017, Perú. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo, transversal. Las autoras concluyen que: i) Se observó que las dimensiones de seguridad y fiabilidad en los pacientes es regular en promedio del 36%, ii) Se determinó que la empatía junto a la capacidad de respuesta es regular en un promedio de 35%, iii) Se determinó que la ubicación de accesos y los aspectos tangibles es regular en un promedio del 37%, iv) Las dimensiones de seguridad y confiabilidad en el cumplimiento en las labores del nosocomio es regular en un promedio de 38%, v) La hipótesis de estudio se rechaza, dado que tanto el nivel de satisfacción como la

calidad de servicio es regular en los pacientes atendidos en el nosocomio Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017.

Por último, Callata D. y Peña W.³⁰, en su tesis titulada satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud Corrales-Tumbes 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva simple transversal, con diseño no experimental, estuvo conformada por una muestra de 62 pacientes, en donde se empleó a la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los autores concluyen: i) El 94% de los usuarios indican estar satisfechos en la dimensión humana en relación a la atención que le brinda el área de enfermería, ii) El 86% de los usuarios atendidos en el consultorio CRED indican estar satisfechos en la dimensión técnico-científico, iii) El 86% de los usuarios, manifiestan conformidad en la dimensión del entorno.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

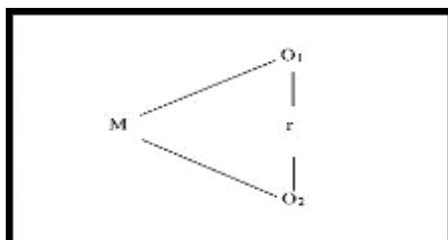
3.1. Tipo de investigación:

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista³¹, la presente investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional, de corte transversal, orientada a la comprobación.

3.2. Diseño de investigación:

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista³¹, el estudio tuvo un diseño de tipo no experimental, dado que solo se observaron los fenómenos tal como ocurren en su contexto, sin intervención o manipulación alguna por parte del investigador.

Esquema:



Dónde:

- M: Pacientes atendidos en el puesto de salud Casa Blanqueada.
- O₁: Variable 1 (Calidad de Atención)
- O₂: Variable 2 (Nivel de Satisfacción del usuario)
- r: Relación entre las variables de estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Monje³² aclara las definiciones con respecto a población y muestra, manifestando que:

Población

No solo se le denomina al grupo de personas que habitan en determinada área geográfica, sino que estas se pueden formar estructuralmente de diferentes maneras, por lo cual podemos establecer que una población se refiere a todos aquellos elementos que manifiestan una condición en común.

El universo poblacional estuvo conformado por 1547 usuarios mayores de 18 años atendidos en el Puesto de Salud de Casa Blanqueada.

Muestra

Es lo que representa a la población, denominándosele como un subconjunto de elementos seleccionados para ser estudiados. Así mismo, la muestra estuvo conformada por 97 usuarios mayores de 18 años atendidos en el Puesto de Salud de Casa Blanqueada.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N : 1547 Usuarios

Z : 1.96 valor "Z" normal estándar al 95 % de confianza.

p : Probabilidad de éxito 0.50

q : 1- p Probabilidad de fracaso 0.50

e : Tolerancia de error 10%

Aplicando la fórmula para estimar la muestra:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(1547)}{(1547 - 1)(10)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 97 \text{ usuarios}$$

Muestreo

Para determinar a los usuarios que conformaron la muestra de estudio, se aplicó la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Criterios de inclusión:

- Usuarios que acudan al Puesto de Salud de Casa Blanqueada.
- Usuarios de ambos sexos (femenino o masculino) mayores de 18 años de edad.
- Usuarios o acompañantes que estén consientes y ubicados en tiempo y espacio.
- Usuarios que acceden firmar voluntariamente el consentimiento informado.

3.5. Criterios de exclusión:

- Usuarios que no deseen participar del estudio de investigación.
- Usuarios que sufran de trastornos mentales que les impida dar su opinión.
- Usuarios que no estén conscientes u orientados en tiempo y espacio durante la aplicación de la encuesta.
- Usuarios que estén bajo los efectos del alcohol.

3.6. Técnicas e instrumentos:

Técnica

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta, a través de la misma, se pudo adquirir la información necesaria de los usuarios atendidos en el puesto de salud de Casa Blanca.

Instrumento

Para la recolección de datos en el desarrollo del estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por una lista de preguntas relacionadas con las variables de estudio.

Para la aplicación del instrumento se utilizó el cuestionario elaborado en el departamento de Trujillo, Perú por María Elena León Rázuri³³ en el año 2019. El cuestionario en mención tiene por objetivo recolectar los datos en relación a las variables calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios. El cuestionario está estructurado en dos secciones que se encuentran regidas por la escala de Likert, la misma que tiene la siguiente clasificación (Nunca = 1; Casi Nunca = 2; A veces = 3; Siempre = 4).

La primera sección del cuestionario, está orientada a medir la calidad de atención (Anexo 4), este apartado se encuentra conformado por 22 ítems, los cuales se encuentran distribuidos en cinco dimensiones, Fiabilidad (ítems 01, 02, 03, 04, 05), capacidad de respuesta (ítems 07, 08, 09), seguridad (ítems 10, 11, 12, 13), empatía (ítems 14, 15, 16, 17, 18) y aspectos tangibles (ítems 19, 20, 21, 22). Así mismo, la escala de puntuación se mide a través de barómetros, los cuales se clasifican: Malo (22 a 51 puntos), Regular (52 a 80 puntos) y Buena (81 a 110 puntos).

La segunda sección está orientada a medir la satisfacción del usuario (Anexo 6), este apartado se encuentra conformado por 18 ítems, los cuales se encuentran distribuidos en tres dimensiones, Satisfacción Humana (ítems 01,

02, 03, 04, 05), Satisfacción Técnico-Científica (ítems 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12), y Satisfacción Entorno de Calidad (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18). Así mismo, la escala de puntuación se mide a través de barómetros, los cuales se clasifican: Baja (18 a 42 puntos), Media (43 a 66 puntos) y Alta (67 a 90 puntos).

3.7. Validez y confiabilidad:

Validez

Referida al valor por el cual el instrumento logra calcular la variable que se busca medir. En tal sentido, antes de aplicarse el instrumento en el estudio, este se sometió a consideración de los especialistas, los cuales han emitido una calificación aprobatoria³¹.

Confiabilidad

Es el valor con el que, al aplicar el instrumento, este nos otorgará resultados consecuentes y sólidos, conforme a lo estudiado³¹.

Para determinar el nivel de confiabilidad, la autora utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, siendo así que obtuvo un valor de 0.955 para la variable Calidad de atención y un calor de 0.914 para la variable nivel de satisfacción del usuario, pudiendo concluir de esa manera que el instrumento de recolección se encontraba altamente correlacionado y puede medir un mismo constructo³³.

3.8. Procesamiento de recolección de datos:

Se solicitó al jefe del Centro de Salud de Casa Blanqueada el permiso correspondiente para llevar a cabo la aplicación del instrumento en los pacientes que son atendidos en su establecimiento. Una vez se aprobó la solicitud se pasó a programar la fecha y hora para la intervención. Finalmente, se procedió aplicar los dos cuestionarios a cada uno de los usuarios que deseen participar de forma voluntaria en la investigación y que cumplan con los criterios de inclusión del presente estudio.

3.9. Métodos de análisis de datos:

Para el procesamiento de datos obtenidos a través de la encuesta aplicada, se utilizó el programa informático Microsoft Excel, debido a que nos brindará un sistema de análisis gráficos y estadísticos, el cual facilitó el desarrollo de cualquier tipo de análisis.

Así mismo, para determinar la relación existente entre las variables en estudio, se empleó el método estadístico de Rho de Spearman, permitiendo así, medir el nivel de asociación. Finalmente, los datos que se obtuvieron en el estudio fueron redactados de forma descriptiva e inferencial, del mismo modo, se utilizaron las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos de barra, a fin de demostrar representativamente los hallazgos más importantes.

3.10. Aspectos éticos:

No maleficencia: La integridad del usuario será respetada en su totalidad, por lo tanto, los datos obtenidos, así como su identidad, serán totalmente confidenciales.

Autonomía: De forma oportuna, los usuarios serán informados sobre el objetivo de la investigación y quienes deseen formar parte de la investigación deberán firmar el consentimiento informado, proporcionado por la investigadora.

Justicia: Los usuarios serán tratados con igualdad y sin ningún tipo de discriminación, garantizando el respeto de sus derechos y ofreciéndoles un trato respetuoso en todo momento.

Beneficencia: La investigación permitirá que se identifiquen las dimensiones con más altos niveles de insatisfacción lo cual generará que el establecimiento de salud puede implementar nuevas estrategias para contrarrestar la problemática.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados:

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

Fuente: la autora

De acuerdo con la tabla 1, se evidenció a través del estadístico de Rho de Spearman que, existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022; destacando que se presentó un valor de correlación de 0,392. Del mismo modo, el resultado es significativo, dado que se alcanzó un valor de $p=0.000$.

Tabla 2: Calidad de atención del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

Calidad de atención		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1,0 %
Regular	67	69,1 %
Buena	29	29,9 %
Total	97	100,0 %

Fuente: la autora

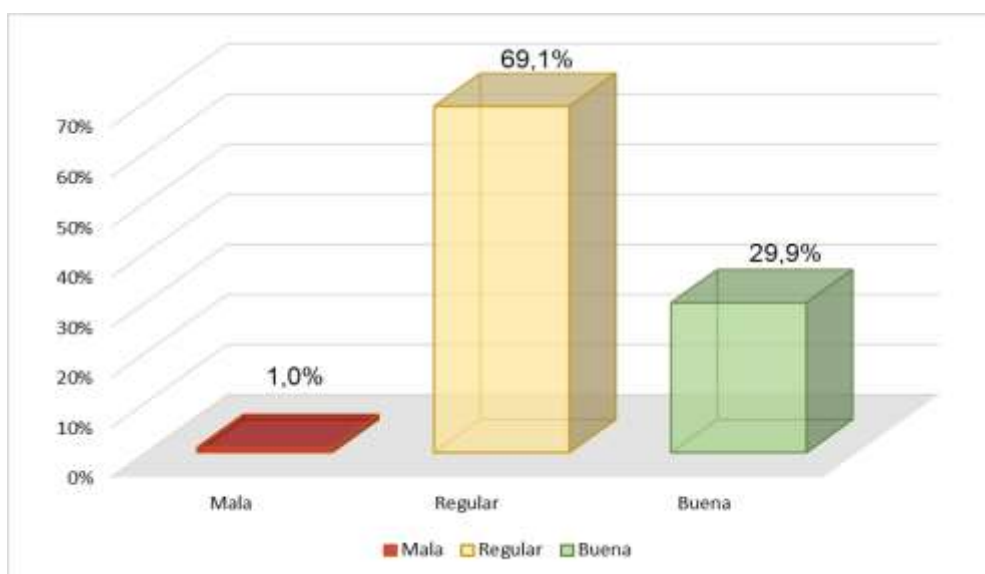


Figura 1: Calidad de atención en el usuario

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 2, el usuario atendido en el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, clasifico como “Regular” (69,1%) la calidad de atención ofrecida por el puesto de salud. Así mismo, (29,9%) la clasificaron como “Buena” y solo el (1%) como “Mala”.

Tabla 3: Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción del usuario		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Media	52	53,6%
Alta	45	46,4%
Total	97	100,0%

Fuente: la autora

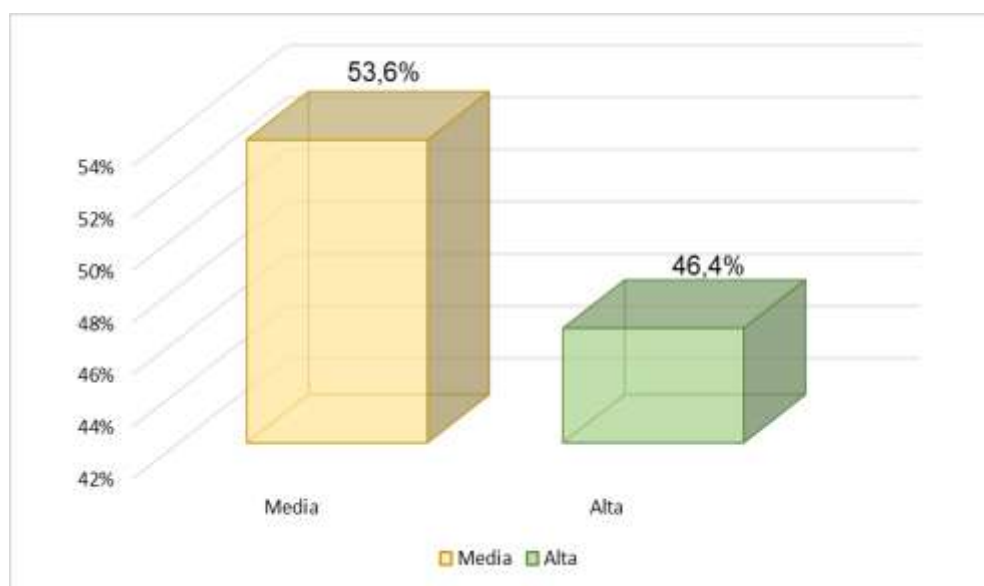


Figura 2: Nivel de satisfacción del usuario

Se observó en la tabla 3, que el usuario atendido en el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, en un 53,6% presenta un nivel de satisfacción “Medio” en relación a la calidad de atención que le brinda el puesto de salud, así mismo, el 46,4% manifiesto presentar un nivel de satisfacción “Alto”.

4.2. Discusión:

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), juega un papel fundamental, dado que es la máxima autoridad encargada de salvaguardar y proveer la salud gratuita y la atención oportuna a toda la población peruana, bajo esa finalidad, es que actualmente viene promoviendo estrategias para mejorar la calidad de atención que ofrecen los establecimientos de salud. En tal sentido, a todo el recurso humano que labora en el sector salud, se le ha brindado guías y protocolos direccionados a la atención de los usuarios a fin de generar una mejora continua y los niveles de satisfacción de los mismos sigan en aumento. Sin embargo, en el puesto de salud Casa Blanqueada, aún se siguen evidenciado ciertas deficiencias, es en tal sentido que, nace la necesidad de determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.

En base a ello, los datos obtenidos en la tabla 1, dejan en evidencia que existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022, esto se basa en los datos de correlación obtenidos en el estadístico de Rho de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0,392, así como se alcanzó un valor de $p=0.000$.

Los resultados obtenidos en la investigación concuerdan por los presentados por Mozon I.²², quien en su investigación: Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de Alto Selva Alegre, Buenos Aires de Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018, logro determinar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Rho de spearman = 0,626 y $p = 0,000$) , por lo tanto, se aceptó la hipótesis investigación, la cual indicó que existe relación significativa entre la calidad de servicio brindado y la satisfacción del usuario, así mismo, destacó que existe una correlación directa y positiva entre la calidad de servicio y todas las dimensiones de la variable satisfacción (Niveles de atención médica; Rho de

spearman = 0,488 y $p = 0,000$) (Niveles de atención administrativa; Rho de spearman = 0,620 y $p = 0,000$).

Así mismo, se encontró relación con los datos presentados por Sandoval J.²⁸, quién en su investigación: Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. Demostró que, si existió una influencia directa y positiva entre la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario, dado que se evidenció un valor del Rho de spearman = 0,162 con un nivel de confianza de 0,05.

En base a lo anterior, se puede aseverar que la calidad de atención que ofrece un establecimiento de salud presenta relación mutua con el nivel de satisfacción del usuario, en tal sentido una buena calidad de atención conlleva que el usuario presente altos niveles de satisfacción.

En relación al tipo de calidad que ofrece el puesto de salud Casa Blanqueada en cuanto a la atención que le brinda a sus usuarios, se logró evidenciar en la tabla 2, que en su mayoría (69,1%) clasificaron la atención como “Regular” (69,1%), así mismo, solo una minoría (29,9%) la clasificaron como “Buena” y (1%) como “Mala”.

Al contrastar los resultados, encontramos similitud con los publicados por Fariño J., et al.¹⁷, quién en su estudio titulado: Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, ciudad de Milagro, Provincia del Guayas – Ecuador 2018. Evidencio que uno de los factores que se ve más vulnerado en cuanto a la atención que brinda las unidades operativas de atención primaria de salud es la: Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, dado que había un tiempo de espera demasiado largo, no había capacidad de respuestas para las quejas y reclamos, así como tampoco referían recibir un buen trato por parte del personal.

Del mismo modo, Mena V., Lara T. y Soliz N.¹⁸, a través de su investigación: Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador, 2017. Identificaron que la dimensión que mostró resultados bajos en lo que respecta a la calidad del servicio, fue el otorgamiento de resultados, siendo sucesivo la información que recibe el

usuario acerca de lo que adolece por parte del profesional médico en la Clínica de Cirugía.

Finalmente, la investigación a través de la tabla 3, resalta que el usuario atendido en el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, en un 53,6% presenta un nivel de satisfacción “Medio” en relación a la calidad de atención que le brinda el puesto de salud, así mismo, el 46,4% manifiesto presentar un nivel de satisfacción “Alto”.

Se coincide con los resultados presentados por Callata D. y Peña W.³⁰, quienes lograron determinar que en el consultorio CRED del centro de salud Corrales – Tumbes, el 94% de los usuarios indican estar satisfechos en la dimensión humana en relación a la atención que le brinda el área de enfermería, así mismo, el 86% de los indican estar satisfechos y conformes con la dimensión técnico-científico y la dimensión del entorno. Del mismo modo, se encontró similitud con Huerta E.²⁶, quién aseguro que los pacientes atendidos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza – área de Medicina, presentaron un nivel de satisfacción global del 92.2%, y en relación a sus dimensiones se observó que se presentaron altos niveles de satisfacción: 94.8% (dimensión fiabilidad), 89.6% (seguridad y empatía), 84.5% (aspectos tangibles), 76.6 % (capacidad de respuesta).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el presente estudio sirve como un aporte para el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, debido a que permitirá localizar las debilidades que presentan al momento de ofrecer la atención al usuario, del mismo modo, se podrá elaborar planes de mejora continua direccionados a mejorar la calidad de atención y por ende aumentar los niveles de satisfacción, dado que se evidenció la relación que existe entre estas variables.

V. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos se concluye que:

- Existe una correlación positiva débil entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- El tipo de calidad de atención ofrecida por el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, de acuerdo con la clasificación realizada por los usuarios es “Regular”, esto se entiende principalmente porque la atención otorgada por el puesto de salud, no cumple completamente con las expectativas de los mismos.
- Referente al nivel de satisfacción que presenta el usuario atendido en el puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes, en su mayoría es “Regular”, debido a que los mismos no lograron satisfacer sus expectativas en todas sus dimensiones.

VI. RECOMENDACIONES

Se realizan las siguientes recomendaciones:

- A los directivos del puesto de salud Casa Blanqueada – Tumbes, realizar capacitaciones en temas orientados a la calidad de atención, al personal de salud y administrativo, así como también promover una cultura de evaluación y autoevaluación empleando los cuestionarios presentados en la investigación, a fin de lograr un aumento en los niveles de satisfacción del usuario que es atendido en el establecimiento.
- Al personal de salud y administrativo que labora en el puesto de salud Casa Blanqueada – Tumbes, practicar la amabilidad, respeto y empatía hacia los usuarios, para que los mismos puedan presentar una experiencia gratificante durante su atención y por ende sus niveles de satisfacción aumenten.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería. Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. 2002.
2. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016: Informe Final. Lima; 2016.
3. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Satisfacción De Usuarios en Salud: Informe Final. Lima; 2015.
4. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud. Sistema Nacional de Salud. Gobierno de España
URL disponible en:
<https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/home.htm>
5. Castro M., Villagarcia H. y Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. SITUA. 2003; 12 (23): 47-53.
URL disponible en:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm.
6. Mozobancyk. Satisfacción de Usuarios de Centros de Atención Primaria de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Argentina. 2019.
URL disponible en:
<https://www.paho.org/es/documentos/satisfaccion-usuarios-centros-atencion-primaria-salud>

7. Sánchez H. y Flores JM. Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud [en línea]. España: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona; 2011.
URL disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=bW-MBJH6IZMC&pg=PA87&dq=calidad+en+servicios+de+salud&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwix5MuC6qzrAhVGMt8KHR6zBAsQ6AEwBXoECAIQAg#v=onepage&q=calidad%20en%20servicios%20de%20salud&f=false>
8. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria [en línea]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994. [fecha de acceso 20 de agosto de 2020].
URL disponible en:
https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA3&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
9. Ministerio de salud (MINSA). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2011.
URL disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
10. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Asociación de Academias de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. 2021
URL disponible en:
<https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
11. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el instituto nacional de salud del niño de Lima, Perú. Rev Perú Med Exp Salud Publica. 2012; 29 (4): 483-89.
URL disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n4/a10v29n4.pdf>

12. Rojas J. Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud [en línea]. Bolivia: 2000. [fecha de acceso 23 de mayo de 2021].
URL disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA44&dq=satisfaccion+del+usuario&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjFz9Pgg9nwAhXcppUCHUCSA1QQ6AEwAHoECAoQAq#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20usuario&f=false>
13. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista de la Asociación de Enfermería Comunitaria 2016; 9 (1): 21-25.
URL disponible en:
<https://www.enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/5encuentroaeccanari-as-comunicaciones/268-ridec/ridec-2016-volumen-9-numero-1/1666-originales-2-satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>
14. Parco N. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho – 2016. [Tesis de especialidad]. Lima: Escuela de Post Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
URL disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13658/Parco_Carhuapoma_Nerio_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Ayala I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018. [Tesis de pregrado]. Lima: Escuela Profesional de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
URL disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10351#:~:text=Concluye%20que%20el%20nivel%20de,fue%20de%2064%2C79%25>

16. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018. [Tesis de Pregrado]. Lima: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad San Ignacio de Loyola; 2019.
URL disponible en:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
17. Fariño J, et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios 2018; 39 (32): 22.
18. Mena V., Lara T. y Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. Publicado 2017; 11 (2): 218 – 237.
19. Camacho Y. Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016. [Tesis de Maestría]. Costa Rica; 2017.
20. Jara J. Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de Latacunga. [Tesis de Especialidad]. Ecuador; 2016.
21. Galván N. y Ramírez C. Nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud de una entidad hospitalaria de tercer nivel de complejidad, Bucaramanga, 2015. [Tesis de Especialidad]. Colombia; 2015.
22. Mozon I. Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de Alto Selva Alegre, Buenos Aires de Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. [Tesis de Doctorado]. Perú; 2018.

23. La Madrid L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017. [Tesis de Maestría]. Perú; 2017.
24. Bustamante F. y Gálvez N., Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. Tzhoecoen 2017; 9 (1).
25. García R. y Gálvez N., Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–ESSALUD, Chongoyape – Perú. Tzhoecoen 2016; 8 (2).
26. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú; 2015.
27. Panta I. y Reyes H. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes. 2018. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional del Callao, Perú; 2018.
28. Sandoval J. Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. [Tesis de Maestría], Universidad Nacional de Tumbes, Perú; 2018.
29. Dios D. y Nole W. Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. [Tesis de Pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú; 2017.
30. Callata D. y Peña W. Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud Corrales-Tumbes 2017. [Tesis de Pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú; 2017.

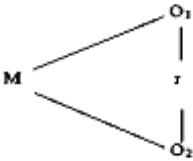
31. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: McGraw-Hill; 2014.
32. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Neiva, 2011.
URL disponible en:
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
33. León M. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de consultorio externo del Servicio de Cirugía General del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, EsSalud-2019. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo, Perú. 2019.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivo	Variables	Dimensiones	Instrumentos para la recolección de datos
¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022?	<p><u>General:</u></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022.</p> <p><u>Específicos:</u></p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles 	<p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>97 usuarios</p> <p><u>Tipo de investigación:</u></p>

	<p>Identificar el nivel de la calidad de atención en el usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanca, Tumbes 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del puesto de salud Casa Blanca, Tumbes 2022.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Nivel de Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción humana - satisfacción técnico – científica - satisfacción entorno de calidad 	<p>Cuantitativa, correlacional, de corte transversal, orientada a la comprobación.</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>Esquema</u></p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O₁: Calidad de Atención</p> <p>O₂: Satisfacción del usuario</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio.</p>
--	---	---	---	---

ANEXO 2

Operalización de variables: calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escalas de medición	Instrumento
Variable 1: Calidad de Atención	"La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción	Se emplea el uso de un cuestionario el cual cuenta con 5 dimensiones para medir la variable calidad de atención, siendo las mismas: fiabilidad, capacidad de respuesta,	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad - Respeto - Facilidad de presentación de quejas. - Entrega de medicamentos 	01 02 03 04 05	Malo 5 – 12 pts Regular 13 – 18 pts Bueno 19 – 25 pts	Nunca (1 pt) Casi nunca 2 (pts)	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atenciones en servicios de salud. - Rápida intervención al problema. 	07 08 09	Malo 4 - 9 pts Regular 10 - 15 pts Bueno 16 - 20 pts	A veces (3 pts) Siempre (4 pts)	

	del usuario ⁴ .	seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la privacidad. - Atención a la calidad de salud. 	10 11 12 13	Malo 4 - 9 pts Regular 10 - 15 pts Bueno 16 - 20 pts		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de ayuda. - Trato al paciente. - Atenciones saludables. 	14 15 16 17 18	Malo 5 - 12 pts Regular 13 - 18 pts Bueno 19 - 25 pts		
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Avisos de orientación. - Aseo y limpieza. - Presentación del personal. - Logística de insumos médicos- 	19 20 21 22	Malo 4 - 9 pts Regular 10 - 15 pts Bueno 16 - 20 pts		

ANEXO 3

Operalización de variables: Nivel de satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escalas de medición	Instrumento
Variable 2: Nivel de Satisfacción del usuario	Está referida al grado del placer que siente la persona en el momento de recibir un servicio	Se empleo el uso de un cuestionario el cual cuenta con 3 dimensiones para medir la variable	satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los derechos humanos. - Información oportuna y verídica. 	01 02 03 04 05	<p>Baja 5 – 12 pts</p> <p>Media 13 – 18 pts</p> <p>Alta 19 – 25 pts</p>	<p>Nunca = (1 pt)</p> <p>Casi nunca = 2 (pts)</p> <p>A veces = (3 pts)</p>	Cuestionario

	por parte del profesional de salud y de esta manera cumplir con sus intereses ⁵ .	nivel de satisfacción del usuario, siendo las mismas: satisfacción humana, satisfacción técnico – científica, satisfacción entorno de calidad	satisfacción técnico – científica	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Seguridad - Integridad - Efectividad 	06 07 08 09 10 11 12	Baja 7 – 16 pts Media 17 – 26 pts Alta 27 – 35 pts	Siempre = (4 pts)	
			satisfacción entorno de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad. - Ambiente del establecimiento o de salud. - Indicaciones y entrega de medicamentos 	13 14 15 16 17 18	Baja 6 – 14 pts Media 15 – 22 pts Alta 23 – 30 pts		

ANEXO 4

Cuestionario de calidad de atención

Instrucciones: El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos serán únicamente para fines académicos. Se recomienda marcar con la EQUIS (X), la respuesta con la que se sienta más identificado:

“N = Nunca”, “CS = Casi Nunca”, “AV = A veces”, “S = Siempre”

Ítem	PREGUNTA	PUNTUACIÓN			
		N	CN	AV	S
DIMENSIÓN: Fiabilidad					
01	¿Usted o su familia son atendidos inmediatamente a su llegada al centro de salud, sin importar su condición socioeconómica?				
02	¿Usted o su familia son atendidos considerando la gravedad de su salud?				
03	¿Su atención en los consultorios del centro de salud, estuvo a su cargo del personal del área?				
04	¿El personal de salud que le atiende mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?				
05	¿La farmacia de la consulta externa cuenta con los medicamentos que receta el personal de salud?				
DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta		N	CN	AV	S
06	¿Considera que las citas se otorgan oportunamente?				
07	¿La atención en los consultorios del centro de salud es rápida?				
08	¿La atención en el área de triaje es rápida?				
09	¿La atención de la farmacia es rápida?”				
DIMENSIÓN: Seguridad		N	CN	AV	S
10	¿Considera que el personal de salud que le atendió en el centro de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
11	¿Durante la atención en el centro de salud, se respeta su privacidad?				
12	¿El personal de salud que atiende en el centro de salud, le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?				
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido en el centro de salud se ha resuelto?				
DIMENSIÓN: Empatía		N	CN	AV	S
14	¿El personal del centro de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?				
15	¿El personal del centro de salud demuestra interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención?				
16	¿Usted comprende la explicación que brinda el personal del centro de salud, sobre el problema de salud o resultado de la atención?				
17	¿Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda, sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?				
18	¿Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre el tratamiento que recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				
DIMENSIÓN: Elementos Tangibles		N	CN	AV	S
19	¿Los carteles, letreros y flechas, que señalan en el centro de salud, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				
20	¿El personal del centro de salud, tienen una presentación pulcra?				
21	¿El centro de salud, cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
22	¿Los ambientes del centro de salud estuvieron limpios y cómodos?”				

ANEXO 5

Escala de valoración del cuestionario de calidad de atención

Está estructurado en 5 dimensiones, “Fiabilidad”, la cual está conformada por 5 ítems, “Capacidad de respuesta” la cual está conformada por 4 ítems, “Seguridad” la cual está conformada por 4 ítems, “Empatía” la cual está conformada por 5 ítems, y “Elementos Tangibles” la cual está conformada por 4 ítems

1. NÚMERO DE ÍTEMS

El cuestionario estará conformado por 22 Ítems.

2. ESCALAS DE VALORACIÓN Y MEDICIÓN

Dimensiones	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición
Fiabilidad	01 – 02 – 03 – 04 – 05	Malo = 05 – 12 pts. Regular = 13 – 18 pts. Bueno = 19 – 25 pts.	Nunca (1 pt) Casi Nunca (2 pts.) A veces (3 pts.) Siempre (4 pts.)
Capacidad de Respuesta	06 – 07 – 08 – 09	Malo = 04 – 09 pts. Regular = 10 – 15 pts. Bueno = 16 – 20 pts.	
Seguridad	10 – 11 – 12 – 13	Malo = 04 – 09 pts. Regular = 10 – 15 pts. Bueno = 16 – 20 pts.	
Empatía	14 -15 -16 – 17 – 18	Malo = 05 – 12 pts. Regular = 13 – 18 pts. Bueno = 19 – 25 pts.	
Elementos Tangible	19 -20 – 21 – 22	Malo = 04 – 09 pts. Regular = 10 – 15 pts. Bueno = 16 – 20 pts.	

3. CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

Calificación	Puntaje
Malo	22 – 51 pts.
Regular	52 – 80 pts.
Bueno	81 – 110 pts.

ANEXO 6

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Instrucciones: El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos serán únicamente para fines académicos. Se recomienda marcar con la EQUIS (X), la respuesta con la que se sienta más identificado:

“N = Nunca”, “CS = Casi Nunca”, “AV = A veces”, “S = Siempre”

Ítem	PREGUNTA	PUNTUACIÓN			
		N	CN	AV	S
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN HUMANA					
01	¿En la consulta, el personal de salud le realizó cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada?				
02	¿Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido?				
03	¿El personal que atiende en el centro de salud, le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?				
04	¿Durante su permanencia en el centro de salud la trataron con amabilidad?				
05	¿El personal que atiende en el centro de salud le explica sobre los cuidados a seguir?				
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA		N	CN	AV	S
06	¿Considera que siguiendo el tratamiento indicado en el centro de salud, ha conseguido mejoras en su salud?				
07	¿Considera que la atención del servicio que le brindaron en el centro de salud fue eficaz?				
08	¿Considera que los exámenes auxiliares ordenados para su diagnóstico son los adecuados?				
09	¿Considera que la atención del servicio en el centro de salud debe ser continua?				
10	¿El horario le parece conveniente?”				
11	¿Siente seguridad con la atención del servicio en el centro de salud?				
12	¿El personal del centro de salud que le atendió le explicó con palabras claras?				
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD		N	CN	AV	S
13	¿Le parece cómodo los ambientes de espera?				
14	¿La sala de espera tiene buena ventilación?				
15	¿El centro de salud está limpio y ordenado?				
16	¿Los consultorios del centro de salud están bien iluminados?				
17	¿Las indicaciones que le dieron en una receta, son escritas con letras claras y entendibles?				
18	¿La entrega de la medicina es completa de acuerdo a su receta?”				

ANEXO 7

Escala de valoración del cuestionario de satisfacción del usuario

Está estructurado en 3 dimensiones, "Satisfacción Humana", la cual está conformada por 5 ítems, "Satisfacción Técnico-Científica" la cual está conformada por 7 ítems, "Satisfacción Entorno de la Calidad" la cual está conformada por 6 ítems.

1. NÚMERO DE ÍTEMS

El cuestionario estará conformado por 22 ítems.

2. ESCALAS DE VALORACIÓN Y MEDICIÓN

Dimensiones	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición
Satisfacción Humana	01 – 02 – 03 – 04 – 05	Baja = 05 – 12 pts. Media = 13 – 18 pts. Alta = 19 – 25 pts.	Nunca (1 pt)
Satisfacción Técnico-Científica	06 – 07 – 08 – 09 – 10 – 11 – 12	Baja = 07 – 16 pts. Media = 17 – 26 pts. Alta = 27 – 35 pts.	Casi Nunca (2 pts.) A veces (3 pts.)
Satisfacción Entorno de la Calidad	13 – 14 – 15 – 16 – 17 – 18	Baja = 06 – 14 pts. Media = 15 – 22 pts. Alta = 23 – 30 pts.	"Siempre (4 pts.)

3. CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

Calificación	Puntaje
Baja	18 – 42 pts.
Media	43 – 66 pts.
Alta	67 – 90 pts.

ANEXO 8

Consentimiento informado

Estimado participante, ante usted expongo:

Soy licenciada estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes, la cual está realizando un estudio titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Casa Blanqueada en el año 2022. El estudio tiene una participación de carácter voluntario y confidencial. La participación para este estudio, consiste en aplicar a los usuarios 2 cuestionarios, en donde se marcará con una “X” la respuesta con la que se sientan más identificados. Es importante mencionar que los encuestados tienen derecho a negarse en participar o incluso retirarse del llenado de estos cuestionarios si lo considere conveniente.

En función a lo leído, si desea participar completar la siguiente información:

Yo.....
identificado con DNI o Cédula declaro haber recibido y entendido la información otorgada sobre el desarrollo de los 2 cuestionarios del presente estudio titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada, Tumbes 2022” a cargo de Licenciada Sanchez Balladares Maryury Acela. Siendo así que en pleno uso de mis facultades mentales **OTORGO VOLUNTARIAMENTE MI CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN** para formar parte de esta investigación.

Sí ()

No ()

FIRMA

Tumbes..... de....., 2022

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 9

Cuadros de validez y confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo a la autora María Elena León Rázuri se obtuvo como resultado los siguientes valores de validez y confiabilidad para ambos cuestionarios.

1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

<i>V- Aiken con intervalos de confianza</i>		
Valor promedio de la calificación	V	IC 95% V
3.14	0.713	0.499 – 0.861
3.43	0.810	0.601 – 0.924
3.57	0.857	0.653 – 0.950
3.71	0.903	0.709 – 0.973
3.86	0.953	0.775 – 0.992
4.00	1.000	0.845 – 1.000

Siendo para la variable: Calidad de servicio 0.99 y para la variable: Satisfacción 0.99

Fuente: María Elena León Rázuri. 2019³³.

2. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

<i>Coefficientes de Alfa de Cronbach en Calidad de Servicio y Satisfacción.</i>		
Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Calidad de servicio	0.955	22
Satisfacción	0.914	18

Fuente: María Elena León Rázuri. 2019³³.

ANEXO 10

Solicitud de aplicación de instrumento

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para la aplicación de encuesta a los usuarios del Puesto de salud Casa Blanqueada.

LIC. ENF. CAROLINA ANCELMO CASTILLO
JEFA DEL PUESTO DE SALUD DE CASA BLANQUEADA

Yo, Maryury Acela Sanchez Balladares, identificada con N° DNI 70048262, maestrante en Ciencias de la salud con mención en gerencia de servicios de salud, de la Escuela de Posgrado, Universidad Nacional de Tumbes, con el debido respeto me presento ante usted para solicitar se me brinden las facilidades para aplicar dos encuestas a los usuarios atendidos en el Puesto de salud "Casa Blanqueada", la información recaudada servirá para la elaboración de mi tesis, la misma que se titula "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios del puesto de salud Casa Blanqueada".


En tal sentido agradeceré de ante mano la atención que le brinde a la presente.

ATENTAMENTE



Lic. Nut. Maryury Acela Sanchez Balladares
DNI: 70048262




Carolina Ancelmo Castillo
LIC. ENFERMERÍA
C.E.P. 41441
Tumbes, 5/12/2022
Hoy: 10:00 AM

Tumbes, 5 de diciembre del 2022

ANEXO 11

Permiso para la aplicación del instrumento

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

INFORME N° 002-2022-GOB.REG.TUMBES-DRST-PS-CB

Señora:

**MARYURY ACELA SANCHEZ BALLADARES
MAESTRANTE EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente en nombre del Puesto de Salud Casa Blanqueada y al mismo tiempo manifestarle que, de acuerdo a lo solicitado por su persona, se le autoriza realizar la aplicación de encuesta a los usuarios que son atendidos en nuestro Puesto de Salud, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación y culminar de manera satisfactoria su Maestría en Gerencia en los Servicios de Salud.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

ATENTAMENTE



Carolina Ancelmo Castillo
LIC. ENFERMERIA
C.E.P. 41441



Lic. Enf. Carolina Ancelmo Castillo
JEFA DEL PUESTO DE SALUD CASA BLANQUEADA

Tumbes, 7 de diciembre del 2022

ANEXO 12
Evidencias fotográficas

