



# UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE SALUD LLOCLLA, OLLEROS, HUARAZ, 2018

Tesis para optar el grado de Maestro en  
Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

**NOEMI FLOR TAHUA GOMEZ**

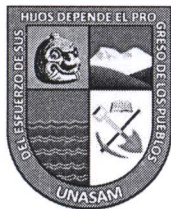
Asesora: **Dra. MAGNA GUZMÁN AVALOS**

Huaraz - Ancash - Perú

2024

Nº. Registro: **T0969**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional “Santiago Antúñez de Mayolo” para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **TAHUA GOMEZ NOEMI FLOR**

Título : **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE SALUD LLOCLLA, HUARAZ 2018**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

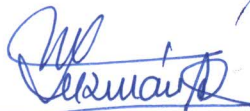
APROBADO CON EXCELENCIA, con el calificativo de Diecinueve (19)

De conformidad con el Reglamento General de la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestra en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD** a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 17 de enero del 2024

  
Dra. Bibiana María León Huerta  
PRESIDENTE

  
Mag. Elsa Gabriela Gonzales Tapia  
SECRETARIA

  
Dra. Magna Guzman Avalos  
VOCAL

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE  
SALUD LLOCLLA, OLLEROS, HUARAZ, 2018.**

Presentado por: **NOEMI FLOR TAHUA GOMEZ**

con DNI N°: **31677676**

para optar el Grado de Maestro en:

**Gestión y Gerencia en los Servicios de  
Salud**

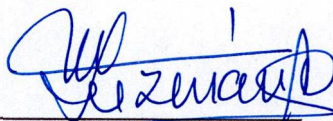
Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : **8%** de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

<b>Porcentaje</b>	<b>Evaluación y acciones</b>	<b>Marque Con una X</b>
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, **28/02/2023**



Apellidos y Nombres: **FIRMA**  
**Guzmán Avalos Magna**

DNI N°: **32855895**

Se adjunta:

*1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud*

## NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION  
DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE S  
ALUD LLOCLLA, OLLEROS, HUARAZ, 2

## AUTOR

NOEMI FLOR TAHUA GOMEZ

## RECUENTO DE PALABRAS

12218 Words

## RECUENTO DE CARACTERES

65424 Characters

## RECUENTO DE PÁGINAS

71 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

## FECHA DE ENTREGA

Feb 28, 2024 1:22 PM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Feb 28, 2024 1:25 PM GMT-5

### ● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora Bibiana María León Huerta*

Presidente



---

*Magister Elsa Gabriela Gonzales Tapia*

Secretario



---

*Doctora Magna Guzmán Avalos*

Vocal



---

## ASESORA

*Doctora: Magna Guzmán Avalos*



## AGRADECIMIENTO

- A Dios por ser mi guía y compañía en todo momento.
- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por apoyarme en mi perfeccionamiento profesional.
- A mi asesora de tesis Dra. Magna Guzmán Avalos por su apoyo en la investigación científica y motivación constante.
- Agradezco profundamente y con mucho cariño a mi querida madre Aurelia y hermanos Junior, Blanca, Vilma, Elena, Susy.

## Índice

Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
Introducción .....	1
Capítulo I.....	3
Problema De Investigación .....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Delimitación.....	10
1.5. Ética de la investigación.....	10
Capítulo II .....	14
Marco teórico .....	14
2.1. Antecedentes de investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Definición de términos.....	30
2.4. Hipótesis.....	31
2.5. Variables.....	31
Capítulo III.....	33
Metodología .....	33
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Diseño de investigación.....	34
3.3. Población y muestra.....	35
3.4. Técnicas e instrumento(s) de recolección de datos.....	36
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.....	38
Capítulo IV.....	40
Resultados y Discusión.....	40
Conclusiones .....	49
Recomendaciones.....	50
Referencias Bibliográficas .....	51
Anexos .....	54



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla de Olleros de Huaraz. En la metodología se propuso una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada por su finalidad y correlacional por su nivel, el diseño de investigación usado fue transversal, la población estuvo conformada por 620 usuarios externos de los cuales se tomó una muestra de 149, para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con las dimensiones propuestas por el MINSA-Perú. Los resultados a nivel global se han determinado que, el 70,04% consideran que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos. A nivel de dimensiones se determinó que la calidad de atención es buena y están satisfechos con los siguientes porcentajes, en la dimensión humana fue de 85,2%; en la dimensión técnico – científica el porcentaje fue de 79,2% y en la dimensión humana alcanzó el porcentaje de 86,9%. Conclusión, la relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla, del distrito de Olleros, de la provincia de Huaraz, Región Ancash.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Puesto de Salud.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between service quality and external user satisfaction at the Lloclla de Olleros Health Post in Huaraz. In the methodology, a quantitative approach research was proposed, of an applied type for its purpose and correlational for its level, the research design used was transversal, the population was made up of 620 external users from which a sample of 149 was taken, to The data collection was made using the survey technique and as an instrument the questionnaire with the dimensions proposed by the MINSA-Peru. The global results have determined that 70.04% consider that the quality of care is good and are satisfied. At the dimension level, it was determined that the quality of care is good and they are satisfied with the following percentages, in the human dimension it was 85.2%; In the technical - scientific dimension the percentage was 79.2% and in the human dimension it reached the percentage of 86.9%. Conclusion, that the relationship is significant between the quality of care and the satisfaction of the external user in the Lloclla Health Post, in the district of Olleros, in the province of Huaraz, Ancash Region.

**Keywords:** Quality of care, User satisfaction, Health Post.

## INTRODUCCION

La investigación aborda una problemática mundial que presentan las Instituciones Prestadoras de Salud, referente a la calidad de atención del servicio que ofertan y que continuamente los usuarios refieren quejas. La calidad en los servicios de la salud está marcada por la divergencia entre lo que quiere recibir el usuario de un determinado servicio y la percepción que éste tiene sobre lo que ha recibido. Es por ello que la calidad de atención en los servicios de la salud debe estar basada en la filosofía de la mejora continua para resolver los problemas del sector. Bajo estas premisas se realizó la tesis en el Puesto de Salud de Lloclla del distrito de Olleros de la provincia de Huaraz de la Región Ancash, cuyo propósito principal fue determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo quien solicita sus servicios.

El informe de la tesis, se ha estructurado en concordancia con el Reglamento de Elaboración de Tesis de los Programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Posgrado de la UNASAM, como se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se plantea el problema de investigación que comprende; el planteamiento y formulación del problema de investigación, los objetivos: el general y los específicos, la justificación, la delimitación y la ética de investigación.

El Capítulo II, corresponde al contenido del marco teórico que a su vez comprende, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definición de términos, la formulación de la hipótesis y las variables en estudio.

Capítulo III, está compuesta por la metodología usada en la investigación y dentro

de ello el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población y muestra, la técnica e instrumentos usados en la recolección de datos y finalmente el plan de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV corresponde a la presentación de los Resultados y Discusión, en este apartado se presentan detalladamente los resultados de la investigación en tablas uni y bidimensionales de acuerdo al estilo APA 7, así mismo, se presenta la contrastación de la hipótesis y se culmina con la discusión de resultados.

La tesis finaliza con las conclusiones producto de la investigación, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que coadyubaron al desarrollo de la tesis.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

##### 1.1.1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas el sector salud está experimentando diversos enfoques metodológicos y modelos para explicar la calidad del servicio partiendo de la perspectiva del usuario principalmente el externo. Es por ello que los gestores, profesionales que laboran en las instituciones prestadoras de salud (IPS), así como investigadores, tratan a través de diferentes medios identificar los problemas inherentes a la calidad de servicio y su valoración a través de la perspectiva del usuario, con el propósito de mejorar la calidad de atención en todos los niveles de la IPS a partir de la transformación y del fortalecimiento de los sistemas de salud a todo nivel.

El sistema de salud peruano tiene diferentes niveles de atención, siendo uno de ellos el Primer Nivel de Atención en Salud (PNAS), donde se encuentran los Puestos de Salud, que se convierten en el primer nivel de contacto de la población con el sector, pero éstos deben cumplir con las normas más elevadas de calidad y seguridad, es decir que, el servicio prestado debe ser acorde a la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019), una atención primaria de salud que oriente sus estructuras y funciones hacia:

Los valores de equidad y solidaridad social, que todo ser humano tenga el derecho de gozar el grado máximo de salud, sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica social. Cuyos principios que le permita mantener este tipo de sistema debe tener la

capacidad de responder con equidad y eficientemente a las necesidades sanitarias de los ciudadanos, que incluya la capacidad de vigilar el avance en la mejora y la renovación continua.

La calidad de atención en los servicios de la salud, cada día se encuentran bajo presión de los usuarios quienes conscientes de los derechos que les asiste exigen mejor calidad en la atención, por lo que, los gobernantes, directivos, gestores y la normatividad deben responder a los requerimientos de los usuarios y planes que permita potenciar el rol de la atención primaria de salud, y de esta manera satisfacer sus expectativas para lograr mejores indicadores de percepción del usuario, investigaciones realizadas demuestran que aún no existen expectativas satisfechas en este nivel de atención del sector salud, como demuestra la investigación de Bustamante, et al. (2021), sobre modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud en Guayanas, Ecuador, quien usando el modelo Servqual demostró que:

Las expectativas de la dimensión fiabilidad de la calidad fue de 0,77 y 0,94 respecto a los índices de percepción que alcanzó valores de 0,67 y 0,93 lo que confirma que existen elementos de satisfacción no cubiertos; en la dimensión seguridad los valores alcanzados fue entre 0,89 y 0,99 de expectativas y estimadores de 0,87 y 0,95 en la percepción, resultados que evidencian la necesidad de resolver elementos insatisfechos; en la dimensión elementos tangibles las expectativas fue de 0,89 y 0,97, mientras que la percepción alcanzó indicadores de 0,68 y 0,95 lo que demuestra que existen expectativas no satisfechas; en la capacidad de respuesta las expectativas llegaron

a 0,88 y 0,94 mientras que la percepción fue de 0,89 y 0,93 se puede decir que alcanzó un nivel aceptable de satisfacción y en la dimensión empatía las expectativas fue de 0,89 y 0,94 frente a la percepción que alcanzo valores de 0,83 y 0,95, considerándose niveles altos de percepción (p.174).

En los países de Sudamérica como en el Perú la atención en los Puestos de Salud o el primer nivel de atención es precario y fragmentado que origina una alta variabilidad en la calidad de atención, así como también no permite organizar adecuadamente el sistema de salud y la gestión de las autoridades del sector, dificultando el logro de una satisfacción plena del usuario, es por ello que, el Ministerio de Salud – MINSA – a través de la Dirección Nacional de la Calidad, propone estrategias para mejorar la calidad de atención con el objetivo de buscar un equilibrio de las expectativas y la percepción del usuario, lo que hasta el día de hoy no se logra plasmar en resultados deseados, así demuestra estudios realizados como el de Carranza (2020), referente a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud “San Martín de Porres” en la ciudad de Pacasmayo la Libertad, identificando que:

La calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo los encuestados consideran que es de nivel medio en todas las dimensiones evaluadas; esto es que, en la dimensión elementos tangibles la opinión fue del 50%, en seguridad la opinión fue del 44,4%, el 72,4% en la capacidad de respuesta, en la dimensión seguridad el 48,7% y finalmente en la dimensión empatía la opinión

fue del 52,2%, con los resultados se hace necesario corregir los puntos débiles que mejore la percepción del usuario (pp. 25-29).

Investigaciones realizadas en la Región Ancash sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en Puesto de Salud, revelan situaciones similares de inconformidad respecto a las expectativas que el usuario espera de la calidad de atención, así se tiene que la investigación de Alor (2020) realizada en el Puesto de Salud de Raquia Ancash, encontró como resultados que:

Analizada la calidad de atención en la dimensión humana con la satisfacción el 42,86% de los usuarios consideran que es regular, en la dimensión Técnica – Científica en relación con la satisfacción el 36,61% de usuarios lo califican de regular y en la relación de la dimensión del entorno y la satisfacción el 30,36% opinaron que también alcanza un nivel de regular. Encontrando así mismo que existe una relación significativa entre las variables (pp. 35-37).

En los resultados precedentes se aprecian que la calidad de servicio que se brinda en los Puestos de Salud, producen insatisfacción en los usuarios que solicitan atención, los cuales según las investigaciones realizadas son atribuibles a los inconvenientes al acceso a la atención, baja calidad técnica, uso inadecuado de los recursos, trato inadecuado del personal, entre otras acciones, por lo que, los gestores de las instituciones de salud están obligados a proponer planes de mejora que permitan elevar el grado de percepción de insatisfacción de los usuarios. Es por ello que, frente a esta realidad de los Puestos de Salud, se planteó realizar la investigación en el Puesto de Salud de Lloclla ubicada en el Distrito de Olleros, y pertenece a la Dirección Regional



de Ancash (DIRESA), tiene la categoría I-1, su finalidad según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) es impulsar la salud, evitar las enfermedades de la población y garantizar la atención universal de los habitantes de su jurisdicción, con el propósito de determinar los niveles de satisfacción a partir de la percepción de los usuarios que solicitan ser atendidos en sus instalaciones.

### **1.1.2. Formulación del problema**

#### **General**

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz - 2018?

#### **Específicos**

- a. ¿Cómo es la relación de la calidad de servicio en la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz?
- b. ¿Cómo se relaciona de la calidad de servicio en la dimensión técnico - científico y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz?
- c. ¿Cómo es la relación la calidad de servicio en la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz – 2018.

### 1.2.2. Específicos

- a. Analizar la relación de la calidad de servicio en la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz.
- b. Conocer la relación de la calidad de servicio en la dimensión técnico - científico y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz.
- c. Analizar la relación de la calidad de servicio en la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud de Lloclla, Olleros, Huaraz.

### 1.3. Justificación

La satisfacción del usuario en las IPS es un problema latente y su evaluación es importante porque es considerado como un indicador de la calidad de atención en los servicios de salud en cualquier nivel de atención, es decir que, permite determinar la diferencia entre la Percepción (P) y las Expectativas (E) del usuario externo.

La investigación tuvo una justificación teórica debido a que en su desarrollo se ha nutrido de un conjunto de modelos, conceptos y principios de la calidad de atención en el sector salud, en las dimensiones de la calidad humana; la dimensión técnico-científica y la dimensión del entorno, todas ellas asumidas en el modelo de Gestión de la Calidad del MINSA y que han sido usadas para determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla del distrito de Olleros.

Para lograr los objetivos investigativos se hizo uso de una metodología, que involucró herramientas válidas y confiables como la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, en su aplicación se guardó la confidencialidad y con ello ha permitido obtener información relevante para dar respuesta al problema planteado, el logro de los objetivo y la contrastación de la hipótesis; Así mismo, la metodología usada ha de servir como fuente en otras investigaciones similares que analicen las variables estudiadas.

Justificación práctica. De acuerdo con los objetivos propuestos y teniendo en consideración los resultados de la investigación, que ha permitido identificar las brechas de la calidad de atención al usuario y de esta manera buscarle la mejor solución que beneficie al usuario y la comunidad del Puesto de Salud de Lloclla del distrito de Olleros. Por lo tanto, corresponde a los gestores de instrumentar los medios necesarios para mejorar las brechas encontradas y su estricto cumplimiento en la práctica cotidiana en los establecimientos de salud y lograr la satisfacción plena del usuario que sirva de ejemplo para otros Puestos de Salud.

La investigación fue viable, debido a que se dispuso con la información suficiente y relevante sobre el tema de investigación; así como también se contó con los recursos humanos necesarios, lo cual permitió su concretización. Lo más importante en el desarrollo de la investigación fue que se tuvo el apoyo del personal directivo en la autorización de la ejecución de la investigación y el personal asistencial quienes colaboraron con la aplicación del instrumento a las usuarias externas del Puesto de Salud.

## **1.4. Delimitación**

### **1.4.1. Delimitación Espacial:**

La investigación se desarrolló en el Puesto de Salud de Lloclla del distrito de Olleros de la provincia de Huaraz, del departamento de Ancash y pertenece a la Dirección de Salud de Ancash (DISA).

### **1.4.2. Delimitación Temporal:**

El estudio se realizó por el tiempo de 18 meses de acuerdo al Reglamento de Elaboración de Tesis vigente.

### **1.4.3. Delimitación Social:**

En la investigación participaron los usuarios del Puesto de Salud de Lloclla, la investigadora y la asesora del presente trabajo de investigación.

## **1.5. Ética de la investigación**

La investigación desde su formulación y ejecución está basada en los principios éticos de veracidad y la autenticidad, así como también en el respeto irrestricto de los principios éticos de investigación que emanan de las normas internacionales y fundamentalmente en los principios éticos de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial; y como la investigación forma parte de la Escuela de Posgrado de la UNASAM, así como del Ministerio de Salud, se ha considerado de una parte, el código de ética de investigación de la UNASAM en su Capítulo IV y el Art. 22° del referido código. De otra parte, el documento técnico del Ministerio de Salud (MINSa, 2020) sobre consideraciones éticas para la investigación en salud con seres humanos, que rige a todo el sistema de salud que incluye los Puesto de Salud, en su artículo 8.4. ítems 8.4.1 y 8.4.9. Aspectos éticos fueron

considerados en la investigación en virtud a que, el investigador es un Recurso Humano del Ministerio de Salud, por lo tanto, está obligado a respetar los códigos de ética del ente rector de la salud a nivel nacional, regional y local, además está en la capacidad y entrenado para el cuidado de la salud de las personas.

### **Principios éticos Institucionales:**

- Código de ética de la UNASAM: la honestidad científica.

Art. 22°. El principio de honestidad en la UNASAM se expresa en los principios de comportamiento basado en:

- Respetar las fuentes de donde proviene los datos, textos, imágenes, figuras, logotipos u otros medios utilizados en los instrumentos de difusión que genere el investigador, en las que se incluye los contenidos de la materia, deberes, presentación, informes, publicaciones, patentes en formato físico o digital.
- No apropiarse de ideas o de información cuando se evalué los artículos científicos que sean incluidos como parte de la investigación.

- Consideraciones éticas del MINSA.

Art. 8.4. Los investigadores son responsables de:

- 8.4.1. Poseer cualidades pertinentes para llevar a cabo desarrollar una investigación propuesta, la que incluye capacidades básicas de investigación con seres humanos.
- 8.4.9. garantizar que los procesos de consentimiento informado se lleven a cabo de manera adecuada, para ello debe usar los medios y lenguaje apropiado y mantener informado a los sujetos que participan

en la investigación sobre los resultados y los beneficios alcanzados.

#### **Principios éticos de normas internacionales:**

- Respeto del uso de las normas APA en la versión 7°
- Respeto por el derecho de patentes y de los autores citado en esta investigación.
- A fin de no generar cuestionamientos se contó con el consentimiento informado de los participantes en la encuesta.

#### **Principios éticos de la Declaración de Helsinki:**

Por haberse realizado la investigación en una institución de salud se hizo uso de los principios básicos de la ética en la investigación en salud siendo los más relevantes los del informe Belmont que dirige y evalúa las acciones humanas, siendo estos:

##### **▪ Respeto a las personas:**

El principio establece que las personas deben ser tratadas como seres autónomos y proteger a aquellas personas con autonomía limitada (vulnerables). Es por ello que, el usuario del Puesto de Salud de Lloclla, aceptó participar voluntariamente en la investigación porque se le informó previamente sobre los objetivos de la investigación, por lo tanto, el participante libremente decidió su participación proporcionándonos la información necesaria para cumplir con los objetivos.

##### **▪ Beneficencia:**

Este principio obliga a no causar daño a la persona, maximizar los beneficios y minimizar los riesgos de la persona. En consecuencia, los resultados de la información proporcionada ha de permitir corregir las

malas prácticas de la calidad de atención en los servicios del Puesto de Salud de Lloclla, para lograr la satisfacción del usuario y su entorno.

- **Justicia:**

Establece un trato justo a las personas, distribuyéndose equitativamente los beneficios y las cargas asociadas a la investigación. Por lo tanto, los beneficios que se obtenga permitirán corregir las brechas de la atención para que ésta sea de calidad.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

Gerónimo (2021). El propósito de la investigación fue conocer la satisfacción de la calidad de atención recibida en consultas externas en un Centro de Salud de Tabasco, México. En los materiales y métodos usados consideró un estudio de tipo descriptivo con diseño transversal, como instrumento utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL. Resultados, se demostró que el 8,5% estuvieron satisfechos de la calidad de atención percibida, alcanzando los índices más altos en la dimensión seguridad con una media de 39,53 y en la dimensión empatía con una media de 37,41.

Mariño (2020). El propósito fue determinar la percepción de la calidad de atención en los usuarios del Centro de atención primaria de salud Entre Ríos Norte, en Argentina; en la metodología uso un tipo de estudio analítico, de diseño transversal, uso como técnica la entrevista y grupos focales. Resultados, la percepción de los usuarios externos e internos referente a la calidad de atención fue muy buena y la satisfacción fue mayor al 80%.

Becerra (2020). El propósito fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria en la pandemia COVID-19. En el método se usó un estudio de tipo observacional, prospectivo de diseño transversal. La muestra lo conformaron 120 usuarios externos, se usó como instrumento el cuestionario del modelo SERVQHO. Resultados demostraron en forma global que el 61,7% estuvieron



insatisfecho de los servicios de salud; respecto a las dimensiones estuvieron insatisfechos en los siguientes porcentajes, en la fiabilidad el 62,2%, en la capacidad de respuesta el 76,7%, en la seguridad el 58,3%, en la empatía el 60,8% y en los aspectos tangibles la insatisfacción fue de 87,5%. Conclusión fue que los usuarios externos se encuentran insatisfechos durante la pandemia COVID-19.

Delgado (2021). Tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario consultorios externos del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, en la metodología uso una investigación de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, transeccional, la muestra fue 50 usuarios, la técnica fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario para la calidad y la satisfacción. Resultados, el 52% de los usuarios calificaron como muy alta a la calidad de atención y el 76% tienen una percepción de muy satisfecho. Concluye que, existe una correlación directa y significativa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

Sulca (2021). El propósito fue determinar la relación de la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios de dicho Puesto de Salud de Pacobamba, Anco en la Mar Ayacucho; en la metodología se planteó el enfoque cuantitativo, como tipo de investigación fue de tipo descriptivo – correlacional; usando un diseño transversal, la población lo conformo 80 usuarios de dicho establecimiento, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que: 37,5%

respondieron que la calidad de atención es insuficiente en las dimensiones técnica, humana y del entorno. Referente a la satisfacción el 63,3% lo consideran de nivel medio en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Conclusión, se demostró que existe relación significativa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

Pichen (2021). Sien el propósito determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de las usuarias del consultorio obstétrico Puesto de Salud de San Juan de Chimbote, usándose para ello una metodología de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 137 usuarias, se usó para recolectar la información el cuestionario. Resultados, el 48,2% manifestaron su satisfacción y el 49,6% respondieron que es buena la calidad de atención. En las dimensiones, comunicación, competencia y cortesía relacionado con la satisfacción esta fue positiva moderada y en las dimensiones credibilidad, responsabilidad y seguridad relacionado con la satisfacción ésta fue positiva baja. Conclusión, se demostró la existencia de una relación estadísticamente significativa de la satisfacción de las usuarias con la calidad de atención del obstetra.

Palomino (2021). El propósito fue conocer la vinculación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería en el Puesto de Salud de Pisco; el enfoque de la investigación fue cuantitativo, uso de diseño correlacional de corte transversal, la muestra fue de 72 usuarios,

uso como instrumento el cuestionario. Resultados, el 95,8% consideran que la calidad de atención es buena, el 59,7% respondieron estar muy satisfechos. Concluye que existe una relación positiva media.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad de servicio

#### Conceptos

La calidad en las instituciones de salud, corresponde “al uso de métodos correctos para lograr avances significativos en salud y al mismo tiempo proveer al usuario el más alto confort para recibir la atención en cada etapa del proceso de su atención” (Donabedian, 1980, p. 102).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), es:

El grado en que la probabilidad aumenta para las personas y los grupos de la población para alcanzar resultados sanitarios deseados los que deben estar ajustados a los conocimientos de los profesionales y basado en datos probatorios. Además, se debe abocar a la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación (p.23).

#### Elementos de la calidad

La OMS (2000) ha consensuado como elementos de la calidad en los servicios de la salud a los siguientes:

- **Ser eficaces:** este principio proporciona servicios de salud los que deben estar basados en datos probatorios de quienes lo necesitan.
- **Ser seguros:** este principio sugiere evitar lesionar a las personas que requieran atención.
- **Debe ser centrado en las personas:** proporcionar atención

adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, dentro del contexto de los servicios sanitarios que se organizan en torno de las necesidades de las personas.

- **Ser oportunos:** este principio recomienda reducir los tiempos de espera, así como también las demoras, ocasionando perjuicios tanto para quienes lo reciben como también para quienes lo prestan.
- **Ser equitativos:** ofrecer la atención sanitaria cuya calidad no debe variar por motivos de edad, sexo, raza, etnia, religión, condición socioeconómica, idioma, filiación política.
- **Ser integrados:** ofertar una atención que debe ser coordinada a todo nivel y entre los distintos proveedores que pongan a disposición el conjunto de sistemas de la organización sanitaria.
- **Ser eficientes:** este principio recomienda la maximización de los beneficios de los recursos disponibles evitando su mal uso.

### **Gestión de la calidad**

Una gestión de calidad en toda organización consiste en hacer su transformación mediante el aprendizaje y la mejora continua que surge como respuesta a los requerimientos y expectativas de los usuarios. A través de la gestión de calidad, “se debe mejorar la calidad y buscar la excelencia de las organizaciones de salud, a la cual se le debe incorporar los principios de los modelos normativos de gestión de calidad” (MINSA, 2008. pp 7-8).

Para implementar un sistema de gestión en el sector salud la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), considera dos razones para implementar un sistema en el sector:

- Primera: en los sistemas en donde se ha logrado un buen desarrollo y que cuentan con suficientes recursos, la calidad se convierte en una persistente preocupación, debido a que sus resultados son poco confiables, debido a que existe variabilidad de los estándares usados para medir la calidad entre los sistemas.
- Segunda: se debe implementar en aquellos sistemas que necesitan optimizar sus recursos y ampliar su cobertura poblacional en particular en los países en vías de desarrollo (p.109).

### **Modelos de Calidad**

Los gestores de las organizaciones que están vinculadas a procesos de desarrollo y de gestión hacen uso de la planificación para lograr sus metas de su empresa. Es decir que tienen como objetivo lograr la calidad total y la excelencia con el propósito de cumplir con las exigencias de sus clientes o usuarios según sea el tipo de organización y para ello usan uno de los distintos modelos de calidad que existen, como lo ha clasificado la empresa EUROINNOVA (2004) y que se resume a continuación:

- **Modelo de calidad de Boehm**

Es una herramienta que ayuda a las empresas mejoras y presentar mayor competitividad. Este modelo está centrado en las características operativas, en la capacidad de medir los cambios, así como de evaluar el software y hardware de un proceso de producción.

- **Modelos de calidad de Deming**

En este modelo se aplica las teorías de Control de la Calidad, es decir que evalúa sus resultados de la organización después de haber implementado

el control de calidad usando un conjunto de aspectos que permiten la realización de una valoración de la organización.

▪ **Modelo de calidad de Baldrige**

Este modelo considera la eliminación de los cargos burocráticos y concentra sus acciones en la revisión permanente de los procesos, para ello dirige más a fondo las pruebas de calidad para satisfacer al cliente.

▪ **Modelo Europeo (EFQM)**

Su importancia radica porque es muy usado en Europa, está centrado en el liderazgo de los directivos y gerentes de la organización lo que permite aumentar la eficiencia de los colaboradores. Fomenta las alianzas y uso eficaz de los recursos. Es considerado como un modelo rígido por los siguientes criterios:

- Lo que obtiene la empresa durante el proceso
- Lo que se obtiene producto de las metas de la organización
- Lo que ha sido generado por la competencia
- Lo que obtienen las organizaciones en el campo comercial
- La relación causa – efecto entre agentes y resultados

**Normas para el uso de un modelo de calidad**

En el uso de un modelo para la calidad se hace necesario seguir un conjunto de sistemas de normas, esto permite una mejor efectividad cuando sea aplicado en una organización, siendo según EUROINNOVA (2004) las siguientes:

- Normas ISO 9001:2015: esta norma regula a los sistemas de gestión de calidad que están enfocadas en un sistema por procesos.

- ISO 9000: Es una norma aplicada a organizaciones orientadas a la producción y está basada en las normas de control y gestión de calidad que regula la Organización Internacional de Normalización.

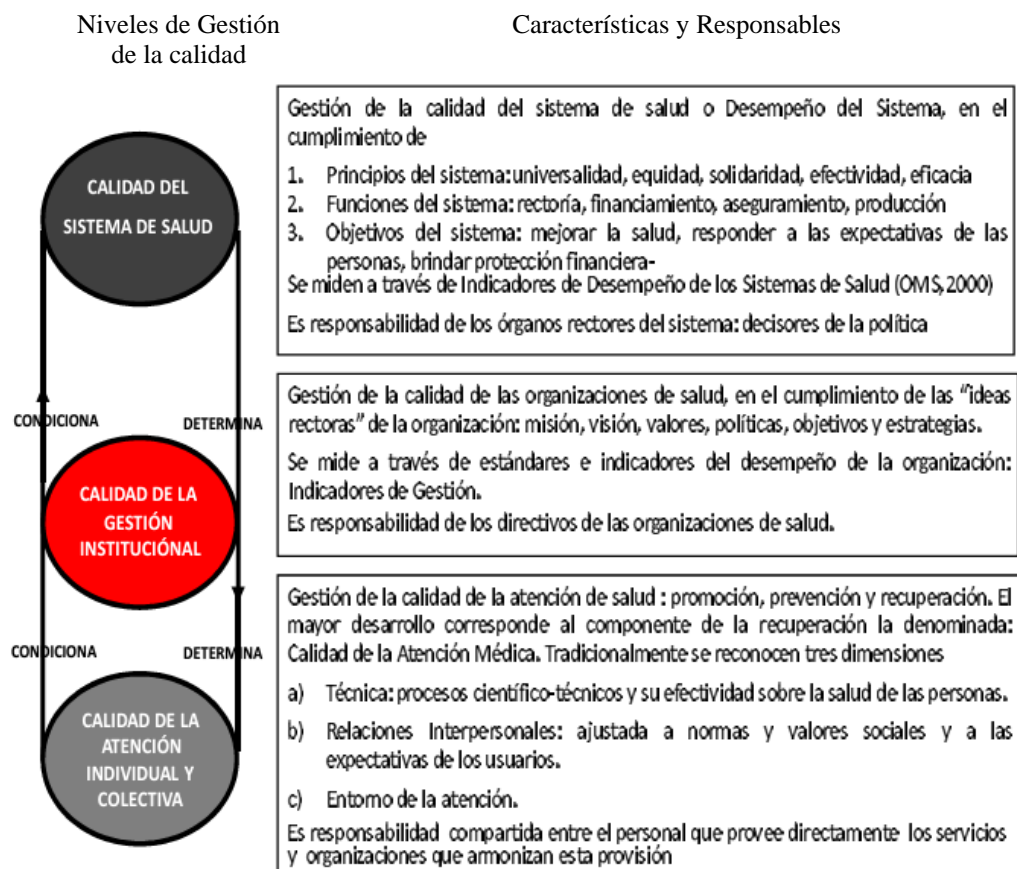
### **Sistema de Gestión de Calidad en el Perú**

El Ministerio de Salud del Perú, (MINSA, 2008) a través de la Dirección General de Salud de la Personas, con la finalidad de contribuir a incrementar la calidad y seguridad de atención en la salud y desde una visión sistemática considera tres niveles para la gestión de calidad en el sector, siendo:

- **Primer nivel:** en este nivel la gestión de calidad está dirigida a la atención a nivel individual, así como colectiva e integrada por un conjunto de relaciones y procesos entre los usuarios, proveedores con la organización que es el objetivo de la atención.
- **Segundo nivel:** En este nivel de la gestión de la calidad corresponde a la institución que provee los servicios de atención que brindan la dirección y soporte institucional de información y recursos de atención; pero remarca de forma determinante sobre la calidad de atención.
- **Tercer nivel:** en este nivel es conocido el de desempeño de los sistemas de salud. Es considerado como la expresión de haber logrado los objetivos y funciones básicas en el conjunto de todo el sistema de salud. Es aquí en donde se genera un conjunto de determinantes estructurales que tienen su incidencia sustancial en la atención que brindan las organizaciones de salud (p.23).

**Figura 1**

**Resumen del modelo de gestión de calidad – Sistema de Salud**



Fuente: MINSA, 2008 - Dirección General de Salud de las Personas

**Componentes del Sistema de Gestión de Calidad en Salud (SGCS)**

El MINSA para el modelo SGCS propone tres (03) componentes:

**Primer componente. Dirección:** en este componente se debe

realizar:

- La implementación de la Política Nacional de Calidad en Salud
- Se debe definir los objetivos para la calidad de atención
- Liderar, dirigir y planificar la implementación y desarrollo del SGCS a nivel nacional y regional
- Dicta las normas y directivas institucionales que sean eficaces y



operativas (MINSA, 2006, p. 23).

**Segundo componente. Garantía y mejora:** en este componente se debe realizar las siguientes acciones

- Difundir e implementar las normas y estándares sectoriales e institucionales de calidad.
- Se define y se gestiona los procesos que garantice y mejore la calidad de atención que permitan los logros de los objetivos de la calidad, que deben ser evaluados a través de la auditoria de la calidad de atención, acreditación de los establecimientos d salud, seguridad del paciente, proceso de mejora continua, evaluación de la tecnología sanitarias y otros (MINSA, 2006, p.24).

**Tercer componente. Control:** este componente tiene dos (02) dimensiones:

**Control institucional:** en esta dimensión se debe realizar el análisis y control de los procesos, productos, resultados, los requisitos de los usuarios y de la organización. También se determina las no conformidades y realiza propuestas a la dirección de SGCS las diferentes acciones que permita elevar su desempeño.

**Control social:** en esta dimensión se debe facilitar que soliciten las organizaciones integradas por los ciudadanos para que ejerzan la vigilancia de la calidad de atención (MINSA, p.25).

**Figura 2**

*Componentes de un Sistema de Gestión de Calidad en Salud*



Fuente: MINSA, 2008 - Dirección General de Salud de las Personas

### **Dimensiones de la calidad del sistema de salud en el Perú**

El ministerio de Salud del Perú a través de la Dirección General de Salud de las Personas (2006). Sostiene que: “las tres dimensiones propuestas por Avedies Donabedian es la que pese a su generalidad sigue siendo la mayor aceptación, que se refieren a los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales proveedor – usuario y el contexto de la atención” (p.12).

Para su comprensión y manejo se debe tener en cuenta lo se propone en la siguiente tabla.

**Tabla 1***Dimensiones y características del Sistema de Gestión de Salud en el Perú*

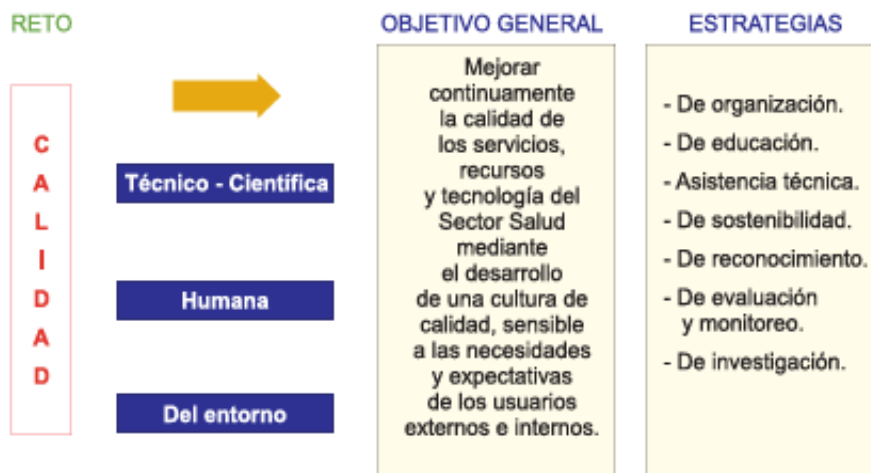
Dimensión	Características
<b>Técnico - Científico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Efectividad</b>, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.</li> <li>▪ <b>Eficacia</b>, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.</li> <li>▪ <b>Eficiencia</b>, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.</li> <li>▪ <b>Continuidad</b>, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.</li> <li>▪ <b>Seguridad</b>, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.</li> <li>▪ <b>Integralidad</b>, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.</li> </ul>
<b>Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;</li> <li>- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella;</li> <li>- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno;</li> <li>- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;</li> <li>- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.</li> </ul>
<b>Entorno</b>	Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad – MINSA – Perú - (2006)

El modelo del Sistema de Gestión de la calidad en Salud, se establece mediante el siguiente esquema.

Figura 3

*Sistema de gestión de Calidad MINSA - Perú*



Fuente: Dirección General de la Calidad – MINSA – 2006

## 2.2.2. Satisfacción del usuario

### Conceptos

La satisfacción del usuario de las Instituciones de Salud es, “la percepción total de la calidad de atención que realiza el usuario externo de los servicios de salud” (MINSA, 2008).

Para Cleary (1997), la satisfacción del usuario “es un indicador importante para medir la calidad de atención en los servicios de Salud”.

### Proceso para evaluar la satisfacción del usuario externo

El proceso para evaluar la satisfacción del usuario externo según la Guía del MINSA (2011). Aprobada por RM N° 527-2011/MINSA, considera los siguientes pasos:

- **La Planificación:** en este paso es en donde se organiza, se identifica el ámbito de intervención y debe elaborarse el plan de trabajo en la que se debe incluir el cronograma de actividades con sus responsables y tiempos requeridos.

- **Recolectar de datos:**

En esta etapa corresponde a proponer una metodología que comprende: determinar un tamaño de muestra; seleccionar las unidades de análisis; seleccionar encuestadores; describir el instrumento de evaluación.

- **Procesar los datos:**

Corresponde a la digitalización de las encuestas para ello se recomienda usar herramientas informáticas de acuerdo al servicio y categoría. También se recomienda realizar un control de calidad de la base de datos.

- **Analizar los datos e interpretar los resultados:**

Corresponde a la expresión en forma de porcentaje por cada criterio (dimensión) de evaluación. Se debe considerar satisfecho a los valores positivos (+) que se obtienen de la diferencia de la percepción (P) y las expectativas (E).  $D = P - E$

- **Retroalimentar de resultados:**

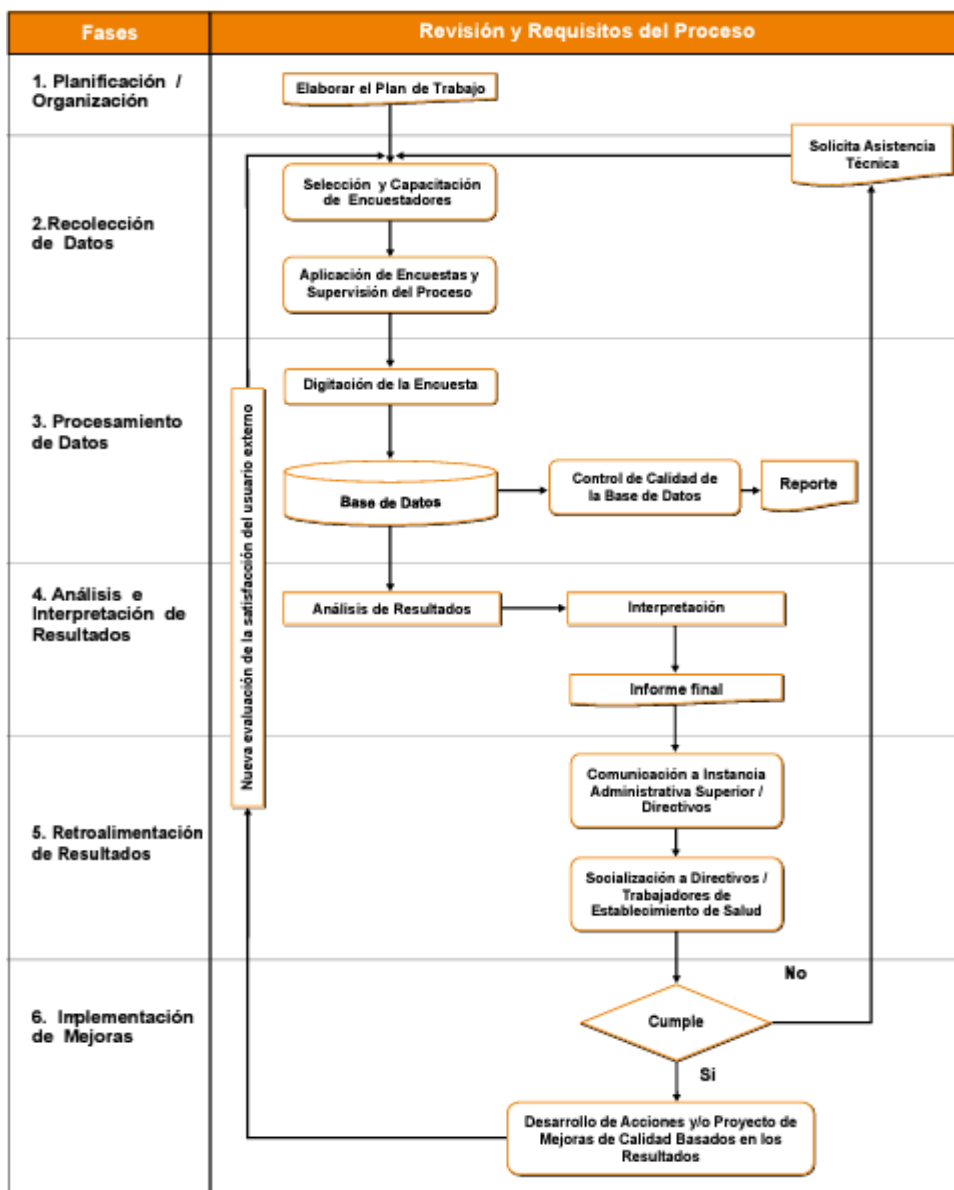
Corresponde a la difusión de los resultados a los jefes y los trabajadores de la institución de salud usando para ello boletines, medios informáticos, etc.

- **Implementación de mejoras basados en los resultados:**

Consiste en el desarrollo de acciones correctivas a partir de la formulación de planes de mejora, que tengan su base en los resultados obtenidos producto de la intervención. Después de ello se deberá volver a evaluar la satisfacción, con el cual se verificará su efectividad o no de los planes de mejora (pp 17-25).

Figura 3

*Pasos para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en salud y servicios médicos de apoyo en el Perú.*



Fuente: Guía Técnica MINSA (2011)

## Dimensiones de la satisfacción

Según Vélez (2017) considera que la satisfacción del usuario en cualquier sistema u organización tiene TRES (03) dimensiones que un Sistema de Gestión de Calidad debe considerar:

**a. Rendimiento percibido:** es la apreciación después de haber recibido el servicio, generalmente se hace a partir de la apreciación personal (individual) de cada cliente. Es decir que permite que el que el consumidor analice el post consumo, es decir que tanto le gusto el servicio y en qué medida ha sido satisfechos sus necesidades que estuvo buscando.

**b. Expectativas:** esta dimensión radica fundamentalmente lo que el cliente espera llegar a encontrar o recibir contra lo que verdaderamente ha llegado a recibir respecto a un bien o servicio. Estas expectativas son generadas a partir de:

- La publicidad
- Características del producto o servicio
- Recomendaciones y/o opiniones individuales o de grupos
- Experiencia de compras o gratificantes en otros rubros de servicios
- Desempeño diferente del bien o servicio de la competencia

**c. Complacencia:** esto se produce después que el cliente ha experimentado totalmente con un servicio, en la cual las expectativas del cliente han sido sobrepasadas, es decir, que ha obtenido más de lo que esperaba del servicio o producto ofrecido (pp. 53-54).

## 2.3. Definición de términos

### a. Evaluación

Es emitir un juicio de valor al comparar resultados obtenidos frente a un patrón de referencia o estándar con el propósito de contrastar la mejora de la atención de la salud de los usuarios que acuden a solicitar su atención en cualquier organización de salud (MINSA, 2011).

### b. Establecimiento de salud

Es la organización de salud que realiza atención ya sea ambulatoria o de internamiento cuyo fin es la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación cuyo fin es mantener o restablecer el estado de salud de las personas (MINSA, 2011).

### c. Expectativa del usuario

Es la expresión del usuario que espera recibir en un sistema de salud. Estas expectativas están formadas por las experiencias que lo adquiere durante la atención que vive el usuario en un nosocomio, y se fundamentan en las necesidades que presentan en el acceso inmediato a los servicios de salud. (Parasuraman, 1988)

### d. Satisfacción del usuario

Es la expresión del grado de cumplimiento de las Instituciones de Salud, frente a la atención solicitado por el usuario y está relacionado directamente con las expectativas y percepción a los accesos de salud que oferta la institución de salud (Parasuraman, 1988)

### e. Percepción del usuario

Es la expresión del usuario frente al proceso de atención que le ha brindado



la institución hospitalaria como parte del tratamiento ofertado (Parasuraman, 1988).

**f. Usuario externo**

Individuo que asiste a un establecimiento de salud para recibir atención de manera continua y con calidad (MINSA, 2011).

**g. Calidad de atención**

Está referido a las actividades que realizan las organizaciones de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención del usuario desde el punto de vista técnico y humano, cuyo fin es alcanzar los efectos deseados tanto del proveedor y el usuario en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción (MINSA, 2011).

**2.4. Hipótesis**

Calidad de servicio se relaciona directa y positiva con la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Lloclla, Olleros, Huaraz, 2018

**2.5. Variables**

**Variable 1:** Calidad de servicio

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

## Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Categoría	Escala de Medición
<b>Variable 1</b> <b>Calidad Atención</b>	Está referido a las actividades que realizan las organizaciones de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención del usuario desde el punto de vista técnico y humano, cuyo fin es alcanzar los efectos deseados tanto del proveedor y el usuario en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción (MINSA, 2011).	<b>Humana</b>	<p>Porcentaje de usuarios que consideran que sus expectativas satisfacen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto de sus derechos.</li> <li>• Reciben información completa y veraz</li> <li>• El interés por sus demandas</li> <li>• El trato</li> <li>• Respeto por sus valores</li> </ul>	1. Nunca	Ordinal
		<b>Técnico - Científico</b>	<p>Porcentaje de usuarios cuyas expectativas consideran que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivas</li> <li>• Eficaces</li> <li>• Eficientes</li> <li>• Son continuas</li> <li>• Son seguras</li> <li>• Integrales</li> </ul>	2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre	
		<b>Entorno</b>	<p>Porcentaje de usuarios sus expectativas en la atención son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes cómodos, limpios y ordenados.</li> <li>• Se le da confianza en su tratamiento</li> <li>• Accesibilidad</li> </ul>		
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Es la expresión del grado de cumplimiento de las Instituciones de Salud, frente a la atención solicitado por el usuario y está relacionado directamente con las expectativas y percepción a los accesos de salud que oferta la institución de salud (Parasuraman, 1988)	<b>Percepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de usuarios satisfecho sus expectativas.</li> <li>▪ Porcentaje de usuarios medianamente satisfechos sus expectativas</li> <li>▪ Porcentaje de usuarios insatisfechos sus expectativas</li> </ul>	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	Ordinal

## Capítulo III

### METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de Investigación

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, en razón de que en la captación de los datos y en su procesamiento se han usado métodos empíricos que permitieron responder al problema investigado y contrastar la hipótesis planteada. El enfoque cuantitativo según Hernández et. al. (2014), “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (pruebas estadísticas), con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

La investigación por su finalidad fue aplicada, debido a que la investigación se orientó como solución práctica a determinar la calidad atención para evaluar la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Lloclla del distrito de Olleros, basado en antecedentes cuyos resultados han permitido contrastar los resultados y un estado del arte que han fundamentado las variables. Las investigaciones aplicadas también conocidas como prácticas o empíricas y son las “que se caracterizan porque buscan aplicar o usar los conocimientos ya adquiridos sobre los temas a investigar. Se encuentran estrechamente ligadas con las investigaciones básicas porque dependen de sus resultados y avances, requieren además de un marco teórico” (Universidad de Veracruz, 2014).

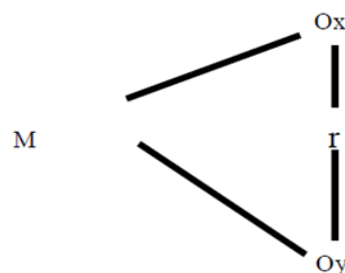
La investigación por su alcance fue correlacional, porque mediante la contrastación de la hipótesis se ha determinado la relación de las variables calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Lloclla del

distrito de Olleros. Para Bernal (2010) las investigaciones correlacionales, “tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos”.

### 3.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental por lo que, para responder al problema de investigación y el logro de los objetivos se usó un diseño transversal y no hubo manipulación de las variables, esto en razón de que los datos fueron recolectados a través de la encuesta usando un instrumento con preguntas cerradas estandarizadas y se aplicó en un tiempo único, Sobre este tipo de diseños no experimentales Hernández, et. al (2014) sostiene que: “Son diseños que no generan nuevas situaciones, se basan en observaciones ya existentes, así mismo no provocan intencionalidad por parte del investigador, es decir que no se tiene control directo sobre las variables, ni tampoco se puede influir en ellas” (p.152). y respecto a los diseños transversales Liu (2008) y Tucker (2004), citado por Hernández et al (2014). sostienen que son diseños “que recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único”.

El esquema mediante el cual se diseñó la investigación fue:



Donde:

M: Muestra

O: Observaciones

X: Calidad de Atención

Y: Satisfacción del usuario

r: relación de variables

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por todos los usuarios externos que acudieron al Puesto de Salud de Lloclla del distrito de Olleros, para determinar el marco poblacional se consideró la atención a los usuarios externos que fueron atendidos en los tres últimos meses: mayo, junio y julio del año 2021 y que fueron en total de 620. Entendido como población al conjunto de individuos que son sometidos a un estudio estadístico, y cada individuo se le conoce como unidad de análisis (INTEF, 2020) quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión siguientes:

#### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios externos de ambos sexos que fueron atendidos en el Puesto de Salud de Lloclla.
- Usuarios externos mayores de 18 años de edad.
- Usuarios externos que aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios externos que no aceptaron participar en el estudio.
- Usuarios externos menores de 18 años de edad.
- Usuarios externos quienes no recibieron alguna atención de salud

- Usuarios externos en condiciones especiales.
- Usuarios externos quienes formaron parte de la prueba piloto

### 3.3.2. Muestra

La determinación del tamaño de la muestra se realizó mediante la

Siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

$N = 620$

$Z_{\alpha/2} = 1,96$  para  $\alpha = 5\%$

$p = 0.50$   $q = 0.50$

$E = 0.07$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 620}{619 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{595.448}{3.9935} = 149.1 \cong$$

**$n = 149$  unidades de análisis**

## 3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos

### 3.4.1. Técnica

La técnica usada en la recolección de datos fue la encuesta para ambas variables (independiente y dependiente).

### 3.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario con preguntas cerradas y escalamiento tipo Licker, presentado en el anexo 1, y como se detalla:

I. Datos generales

II. Calidad de atención

### Categorías

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>			
Humana	Del	1	Al	8
Técnico – Científico	De	9	Al	15
Entorno	De	16	Al	21

### Niveles de la calidad de atención

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>
Humana			
Técnico – Científico	[6 - 14)	[14 - 22)	[22 - 30]
Entorno			
Global	[18 - 42)	[42 - 56)	[56 - 90]

### III. Satisfacción del usuario

#### Categorías

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

	<b>Nivel</b>		
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Satisfecho</b>
Global	[18 - 42)	[42 - 56)	[56 - 90]

## Validación

El instrumento se validó mediante el análisis de contenido por juicio de expertos, en la que participaron 04 profesionales con grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, quienes validaron y emitieron su opinión favorable permitiendo su aplicación. (Anexo 02).

## Confiabilidad

La **Confiabilidad** del instrumento se calculó mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, para el efecto se usó una muestra piloto donde participaron 15 usuarios externos atendidos en el puesto de salud de Lloclla, el resultado fue:

**Tabla 2**

*Resultado de la confiabilidad del instrumento de la calidad de servicio*

N ° de Participantes	N ° de ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach
15	21	$\alpha = 0,885$

*Nota.* El resultado obtenido indica que el instrumento es confiable para su aplicación.

**Tabla 3**

*Resultado de la confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario*

N ° de Participantes	N ° de ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach
15	8	$\alpha = 0,801$

*Nota.* El resultado obtenido indica que el instrumento es confiable para su aplicación

De los resultados de la validación y la confiabilidad se pudo realizar su aplicación.

### 3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos



**a. Análisis descriptivo:**

Con la información obtenida se confeccionó una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.0, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, los resultados se presentaron en tablas univariadas y bivariadas, éstos últimos para analizar la relación de las variables en estudio.

**b. Contratación de la hipótesis:**

Para la contratación de la hipótesis de investigación se usó como estadística de prueba el Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

## Capítulo IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de Resultados

**Tabla 4**

*Calidad de servicio y satisfacción del usuario, Puesto de Salud de Lloclla, Ancash*

Satisfacción del Usuario	Calidad de Servicio				Total	
	Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%
Medianamente satisfecho	10	6,7	22	14,7	32	21,6
Satisfecho	12	8,0	105	70,4	117	74,4
Total	22	14,7	127	85,3	149	100,0

**Nota.** Los datos que se reportan corresponden a la encuesta realizada a los usuarios del Puesto de Salud, se aprecia que el mayor porcentaje 70,4% usuarios respondieron que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos.

**Tabla 5**

*Calidad de Servicio Humana y satisfacción del usuario, Puesto de Salud de Lloclla, Ancash, 2018.*

Satisfacción del Usuario	Calidad de Servicio Humana				Total	
	Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%
Medianamente satisfecho	7	4,6	5	3,3	12	8,0
Satisfecho	10	6,7	127	85,2	137	92,0
Total	17	11,4	132	88,5	149	100,0

**Nota.** Los datos que se reportan en la tabla es la relación de la calidad de servicio humana y la satisfacción del usuario se aprecia que el 85,2% de usuarios manifestaron que la calidad de servicio es buena y están satisfechos.

**Tabla 6**

*Calidad de Servicio Técnico – Científico y satisfacción del usuario, Puesto de Salud de Lloclla, Ancash, 2018.*

Satisfacción del Usuario	Calidad de Servicio Técnico Científico				Total	
	Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Medianamente satisfecho	4	2,6	9	6,0	13	8,7
Satisfecho	18	12,0	118	79,1	136	91,3
Total	22	14,6	127	88,0	149	100,0

**Nota.** Los resultados de la encuesta a los usuarios reportados en la tabla en donde se aprecia que el 79,1% de los usuarios respondieron que la calidad de servicio en esta dimensión es buena y se encuentran satisfechos

**Tabla 7**

*Calidad de Servicio del Entorno y satisfacción del usuario, Puesto de Salud de Lloclla, Ancash, 2018.*

Satisfacción del Usuario	Calidad de Servicio del Entorno				Total	
	Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Medianamente satisfecho	6	4,0	11	7,4	17	11,4
Satisfecho	7	4,7	125	83,9	132	88,6
Total	13	8,7	136	91,3	149	100,0

**Nota.** Los resultados de la encuesta a los usuarios reportados en la tabla en donde se aprecia que el 83,9% de los usuarios respondieron que la calidad de servicio en esta dimensión es buena y se encuentran satisfechos

## 4.2. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de investigación mediante la regla específica que nos permite aceptar o rechazar una afirmación sobre una población dependiendo de los datos que se analizan en la muestra. (Addlink, 2019).

**Ho:** La calidad de servicio no se relaciona y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla, Huaraz, 2018.

**Hi:** La calidad de servicio se relaciona y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla, Huaraz, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Estadística de Prueba:** Chi cuadrado = 
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Resultado:**

**Tabla 8**

*Resultados de la prueba Chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,257 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	11,398	1	,000
Asociación lineal por lineal	9,315	1	,000
N de casos válidos	149		

*Nota.* El resultado de la prueba indica que existe diferencia significativa

**Decisión:** Se acepta la hipótesis de investigación  $p = 0,000 < 0,05$ , esto es que existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Lloclla, Huaraz, 2018.

### 4.3. Discusión

En este apartado se analiza y discuten los resultados de la investigación, con la finalidad de responder a los objetivos y la hipótesis formulada, contrastando los resultados con los antecedentes y el estado del arte que sustentan las variables analizadas.

Los resultados que sustenta el objetivo general se muestran en la tabla 4, en ella se aprecian que el mayor porcentaje 70,4 % de los usuarios opinaron que la calidad de atención es buena y que se encuentran satisfechos de la atención, este resultado es un indicador de que se está cumpliendo con los elementos de la calidad de servicio del sector salud, que según la OMS (2020) en su nueva versión considera que, la calidad de atención debe ser, eficaz, seguro, centrado en las personas, oportuna, debe ser equitativa, integradora y eficiente, con lo cual se logra que la satisfacer las expectativas del usuario. Otro resultado importante que se reporta en esta tabla es que, el 6,7% refieren que la calidad de atención es regular y se encuentran medianamente satisfechos, de este resultado se deduce que, aún existen brechas no satisfechas de la calidad de atención a los usuarios, las cuales corresponde a los directivos y personal que laboran en el Puesto de Salud subsanar estas insatisfacciones para mejorar la percepción de quienes solicitan ser atendidos. Los resultados obtenidos en la investigación son similares a los de Mariño (2020) realizado en el centro de atención primaria Entre Ríos Norte en Argentina quien demostró que la percepción de los usuarios externos e internos referente a la calidad de atención fue muy buena y la satisfacción fue mayor al 80%. Similares resultados son los de Delgado (2021) investigación realizada en el Puesto de Salud San Juan de Chimbote, habiendo determinado que el 52% de los usuarios

calificaron como muy alta a la calidad de atención y el 76% tienen una percepción de muy satisfecho. Estos resultados analizados indican que el usuario se encuentra satisfechos por el grado de cumplimiento con las expectativas y la percepción del usuario.

Los resultados que se reportan en la tabla 5, corresponden al primer objetivo específico en la cual se planteó analizar la relación de la calidad de servicio en la dimensión humana y satisfacción del usuario, los datos analizados reportan que 85,2% de los usuarios opinan que la calidad percibida en la dimensión humana es buena por ello se encuentran satisfechos y en menor porcentaje 4,6% consideraron que en la dimensión humana la calidad de atención es regular y están mediamente insatisfechos, de los resultados se desprende que los directivos y el personal asistencial, respetan los derechos a la cultura y las características individuales de sus usuarios, proporcionan información veraz, completa, entendible al usuario y quien lo acompaña en el proceso de atención como establece el MINSA (2008), es decir que han desarrollado los aspectos interpersonales en la atención (Donabedian, 1999). Los resultados de la investigación difieren de Pichen (2021), obtenidos en el Puesto de Salud San Juan de Chimbote, encontrando que en las dimensiones, comunicación, competencia y cortesía al ser relacionadas con la satisfacción resultó, ésta fue positiva moderada y en las dimensiones credibilidad, responsabilidad y seguridad relacionado con la satisfacción fue positiva pero baja.

Los resultados del tercer objetivo específico son mostrados en la tabla 6, donde se planteó conocer la relación de la dimensión técnico – científico con la



satisfacción del usuario, encontrándose que el 79,1% consideraron que la calidad de atención es buena y están satisfechos. Y un reducido porcentaje 2,6% consideran que la calidad de atención es regular y están mediamente satisfechos, resultado que nos permite inferir que los usuarios han visto cumplida con sus expectativas al ser atendidos en el Puesto de Salud, es decir que en la capacidad de repuesta de la institución se está usando los métodos correctos que han permitido avances significativos en la atención en la salud (Donabedian, 1980, p. 102). Los resultados de la investigación contradicen a los de Sulca, (2021). Investigación realizada en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco en la Mar Ayacucho, cuyos resultados demuestran que 37,5% respondieron que la calidad de atención es insuficiente en las dimensiones técnica, humana y del entorno y el 63,3% consideran de nivel medio en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En la tabla 7 se presentan los resultados del tercer objetivo que tuvo como finalidad analizar la relación de la dimensión del entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Puesto de Salud de Lloclla, del análisis se concluye que el 85,9% de los usuarios opinan que la calidad de atención en esta dimensión es buena y se encuentran satisfechos; y el 4,0% opinan que la calidad de atención del entorno es regular y están mediamente satisfechos. Los resultados obtenidos como producto de la percepción del usuario externo es un indicador que se está desarrollando un buen Sistema de Gestión de Calidad en dicho establecimiento. En tal sentido si en una Institución Prestadora de Servicios de Salud se hace de calidad en todos los procesos la percepción es satisfactorio como señala Vélez (2017), a la referirse a la calidad como rendimiento percibido por parte

del usuario después de haber recibido el servicio que es su apreciación personal, es decir que tanto le gusto el servicio en qué medida han sido satisfechos sus necesidades. Los resultados de la investigación son similares a los de Gerónimo, et al (2021). En el centro de salud de Tabasco, México. Demostrando que el 8,5% estuvieron satisfechos de la calidad de atención percibida, alcanzando los índices más altos en la dimensión seguridad con una media de 39,53 y en la dimensión empatía con una media de 37,41. Los resultados son concluyentes cuando los sistemas de gestión de calidad están centrados en las personas y la comunidad.

## Conclusiones

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. A nivel general se ha demostrado que el mayor porcentaje de usuarios externos del Puesto de Salud de Lloclla, del distrito de Olleros, Huaraz, opinaron que la calidad de atención es buena y están satisfechos y solo un porcentaje menor manifestaron que la calidad de atención es regular y se encuentran mediamente satisfechos.
2. Del análisis de la dimensión humana de la calidad se ha demostrado que el mayor porcentaje de los usuarios externos del Puesto de Salud de Lloclla, tienen una percepción buena de la calidad de atención y se encuentran satisfechos.
3. Se ha conocido que en la dimensión técnico – científico, los usuarios externos del Puesto de Salud de Lloclla, el mayor porcentaje consideran que la calidad de atención de esta dimensión es buena y se encuentran satisfechos.
4. En el análisis de la dimensión del entorno, el mayor porcentaje de los usuarios externos del Puesto de Salud de Lloclla, consideran que la calidad de atención en esta dimensión es buena y se encuentran satisfechos de su atención.

## Recomendaciones

1. A las autoridades de la Dirección Regional de Salud de Ancash (DIRESA)-Zona Sierra, Red Huaylas Sur considerar los resultados obtenidos en la investigación, a quienes se les hará llegar oportunamente, para continuar mejorando la Calidad de Atención al usuario externo del Puesto de Salud de Lloclla.
2. A las Autoridades del Puesto de salud de Lloclla y Micro red San Nicolás a la cual pertenece el establecimiento de salud, tener en cuenta los resultados de la investigación, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal que labora en el puesto de salud de Lloclla y sirva como estímulo para mantener y elevar el nivel de la calidad de atención a los usuarios externos que acuden para su atención al establecimiento de salud.
3. Implementar en el puesto de salud, evaluaciones periódicas de satisfacción del usuario externo, que permita recoger información sobre las expectativas e implementar medidas de cambios con retos encaminados a brindar una buena atención de salud con calidad a todos los usuarios.

## Referencias Bibliográficas

- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella a%20Heidi%20Alor%20La%20C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20La%20C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Addlink (01 de febrero 2019). *¿Qué es una prueba estadística?*  
<https://www.addlink.es/noticias/minitab/2852-que-es-una-prueba-de-hipotesis>
- Becerra, B. et. al (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Méd Panacea*. 2020;9(3) 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. PEARSON EDUCACION, Colombia.
- Bustamante, M., Lapo, M. & Tello, M. (2021). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Revista Información Tecnológica*. Vol. 33(4), 171-180 (2022)  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Carranza, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49586>
- Cleary, PD., Edgman, S. (1997). Calidad de atención Sanitaria. Incorporar las perspectivas del consumidor. *Revista JAMA*. 1997 Nov 19;278(19):1608-12. PMID: 9370508. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9370508/>
- Dirección General de Salud de las Personas (2006), *Sistema de Gestión de la Calidad en salud: Documento Técnico*.
- Delgado, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88916>
- EUROINNOVA, (2004). *¿Qué es un modelo de calidad?*

<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-un-modelo-de-calidad#questqueacute-es-un-modelo-de-calidad>

Gerónimo, R. et al. (2021) Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*; 9(35):11-15. <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México D.F., Estados Unidos de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Instituto de Tecnología Educativas y Formación del Profesorado – INTEF – (2020). *Estadística*.

[http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3\\_2/contenidos/M3\\_U10/\\_ficha\\_tcnica\\_y\\_descarga\\_.html](http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3_2/contenidos/M3_U10/_ficha_tcnica_y_descarga_.html)

Mariño, L. (2020). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Centro de Atención Primaria de la Salud “Entre Ríos Norte”*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la Plata, Argentina].

<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/120172>

Ministerio de Salud, (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*

Ministerio de Salud (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>

Ministerio de Salud (MINSA, 2020), Consideraciones Éticas para la Investigación en Salud

<https://cdn.www.gob.pe/document/file/R>

Organización Panamericana de la Salud (2019). *Atención Primaria de Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Calidad de atención. Un proceso para tomar decisiones estratégicas en los sistemas de salud*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Organización Mundial de la Salud, (2020). *¿Qué es la calidad?* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud (2021), *La implementación de sistemas de gestión de la calidad en las autoridades regulatorias nacionales* (versión

- electrónica). <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240022379>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicancias para futuras investigaciones. *Revista de Marketing*, 49(4), 41-50.
- Palomino, Y. (2021). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes de un puesto de salud de Pisco*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128595>
- Pichén, Y. (2021). *Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan Chimbote*. [Tesis de Doctoral, Universidad Católica los Ángeles, Chimbote, Perú].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25551>
- Sulca, J. (2021). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios en puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar Ayacucho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123452>
- Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, (UNASAM, 2017), *Código de ética de investigación*.  
<https://investigacion.unasam.edu.pe/archivos/documentos/publicaciones/31-03-2022-17-04-39-codigo-de-etica.pdf>
- Universidad de Veracruz (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*.  
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/index.html>
- Vélez, C. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Madrid: Editorial Elearning

# Anexos





### Cuestionario

Estimado Sr. (a), usuario del Puesto de Salud de Lloclla, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información la calidad que recibe y la Satisfacción del usuario externo; por lo que le solicito su apoyo y sinceridad en sus respuestas, agradeciéndole por anticipado su colaboración.

#### I. Datos Generales

Edad:.....(en años)

Sexo: Masculino  Femenino

#### II. Calidad de atención

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (X) en el casillero que Ud. considera de la calidad de atención recibida de acuerdo a la valoración siguiente:

1                      2                      3                      4                      5  
Nunca      Casi nunca      Regularmente      Casi siempre      Siempre

N°	DIMENSION HUMANA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	El personal de salud le brindo un trato cordial amable y de calidad					
2.	Se respetó el orden de llegada de los pacientes.					
3.	El tiempo de espera fue de 20 minutos.					
4.	El personal de salud muestra interés en su problema de salud.					
5.	El personal de salud tiene una presentación correcta y respeta su privacidad.					
6.	Lo atienden cuidadosamente en su atención.					
7.	El personal de salud tiene una presentación física correcta limpia y uniformado					
8.	Considera Ud. Que la atención brindada por el personal de salud es de calidad					
<b>TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>						
9.	Recibió charlas informativas con materiales visibles en su espera.					
10.	Le atiende y orienta sobre sus medicamentos en su entrega.					

11.	Logra entender la indicación de su medicinas recibidas y cuidados en el hogar.					
12.	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
13.	Le entregan todas sus medicinas recetadas.					
14.	El personal de salud mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
15.	El tiempo que recibe en su atención de salud es suficiente.					
<b>ENTORNO</b>						
16.	Los consultorios y ambientes están limpias y señalizadas.					
17.	Los consultorios y ambientes tienen buena ventilación.					
18.	Los consultorios y ambientes están bien distribuidos y ordenandos.					
19.	Los consultorios y ambientes tienen buena iluminaria.					
20.	Los baños están limpios permanentemente.					
21.	Existen recipientes para la recolección de residuos sólidos.					

### III. Satisfacción del usuario

1                      2                      3                      4                      5  
 Muy mal              Mal                      Regular              Buena              Muy buena

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	¿Los informes, la orientación, las explicaciones, los pasos o trámites para su atención del personal de salud fueron?					
2	¿Cómo fue la actuación del personal de salud respeto a la programación y el orden de llegada?					
3	¿La actuación de l personal de salud respetó a la privacidad durante su atención en el puesto de salud fue?					
4	¿La realización de los exámenes físico del problema de Salud por el cual fue atendido, fue?					
5	¿El personal de salud en el tiempo que utiliza para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud fue?					
6	¿La confianza que le brindo el personal de salud fue?					
7	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del personal de salud fue?					
8	¿La explicación sobre los resultados y tratamiento que le brindo el personal de salud fue?					

**Muchas gracias**

**Ficha de validación por Juicio de Expertos**

**Tesista:** Tahua Gómez, Noemi Flor

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Lloclla, Olleros, Huaraz, 2018.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

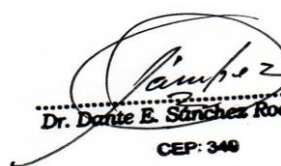
1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( )
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( )
5. Los ítems están redactados correctamente ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades ( )
7. El instrumento a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis ( )
8. La hipótesis está formulada correctamente ( )

**LEYENDA**

**PUNTUACIÓN**

DA: De Acuerdo 1  
ED: En desacuerdo 0

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8

  
Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez  
CEP: 340

### Ficha de validación por Juicio de Expertos

**Tesista:** Tahua Gómez, Noemi Flor

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Lloclla, Olleros, Huaraz, 2018.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( )
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( )
5. Los ítems están redactados correctamente ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades ( )
7. El instrumento a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis ( )
8. La hipótesis está formulada correctamente ( )

**LEYENDA**

**PUNTUACIÓN**

DA: De Acuerdo

1

ED: En desacuerdo

0

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Daniel Rubén Llajamango Bocanegra	1	1	1	1	1	1	1	1	8



Mag. Daniel Rubén Llajamango Bocanegra

## Ficha de validación por Juicio de Expertos

**Tesista:** Tahua Gómez, Noemi Flor

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Lloclla, Olleros, Huaraz, 2018.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( )
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( )
5. Los ítems están redactados correctamente ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades ( )
7. El instrumento a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis ( )
8. La hipótesis está formulada correctamente ( )

### LEYENDA

DA: De Acuerdo

ED: En desacuerdo

### PUNTUACIÓN

1

0

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz	1	1	1	1	1	1	1	1	8

  
 MG. MENDOZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA

### Ficha de validación por Juicio de Expertos

**Tesista:** Tahua Gómez, Noemi Flor

**Tema:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Lloclla, Olleros, Huaraz, 2018.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( )
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( )
5. Los ítems están redactados correctamente ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades ( )
7. El instrumento a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis ( )
8. La hipótesis está formulada correctamente ( )

#### LEYENDA

DA: De Acuerdo

ED: En desacuerdo

#### PUNTUACIÓN

1

0

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Kárin Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8



Mag. Kárin Jaimes Neglia  
CEP. 44256

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto  
participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE SALUD LLOCLLA, OLLEROS, HUARAZ, 2018**, por lo cual declaro que sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por la investigadora

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

El investigador se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, el investigador se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....  
D.N.I. N°.....







