

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD
DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Marduly Sarela Mamani Pari

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY
DE TACNA – 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. MARDULY SARELA MAMANI PARI

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Aprobada por Unanimitad, ante el siguiente jurado




Dr. Ingrid María Manrique Tejada
Presidente



Dra. Matilde Aurelia Zuñiga Rodríguez
Miembro



Dra. Yolanda Paulina Torres Chavez
Miembro



Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar
Asesora

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. **ELIZABETH BALBINA HUERTA TOVAR** en mi condición de **ASESOR** acreditado por la Resolución de Facultad N° 12798-2024-FACS-UNJBG de la tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. DE POCOLLAY DE TACNA - 2024** Presentado por la **Bach. MARDULY SARELA MAMANI PARI** para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 17%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis está de acuerdo a la SIMILITUD BAJA: PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



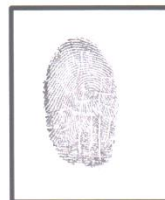
Dra. ELIZABETH BALBINA HUERTA TOVAR

DNI:09098305
ASESORA



Bach. MARDULY SARELA MAMANI PARI

DNI:45118791
TESISTA



DEDICATORIA

A Dios por dame vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de mi carrera.

A mi Padre Oscar y hermanos: Sebastian y Oscar, que sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional.

A mi mamá Glenda en el cielo, por el tiempo que estuviste conmigo compartiendo tus consejos y tu amor.

Bach. Marduly Sarela Mamani Pari

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann mi casa superior de estudios donde impulsan a ser profesionales de calidad con pensamientos humanísticos de donde provienen los conocimientos teóricos y prácticos que ayudaron a forjar las competencias profesionales.

A la Decana, directores, docentes de la Escuela Profesional de Enfermería quienes me formaron como profesional y al mismo me brindaron su apoyo, amistad y paciencia.

A la Gerencia del Centro de Salud de Pocollay, personal de salud, en especial a las licenciadas en enfermería por las facilidades brindadas para la ejecución de la investigación.

A mi asesora, la Dra. en Enf. Elizabeth Balbina Huerta Tovar, por la motivación y soporte en el transcurso y culminación de esta investigación.

Bach. Marduly Sarela Mamani Pari

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. General.....	8
1.3.2. Específicos.....	8
1.4. Justificación.....	8
1.5. Hipótesis.....	10
1.5.1. Hipótesis alterna.....	10
1.5.2. Hipótesis nula.....	10
1.6. Variables de estudio.....	11
1.6.1. Variable dependiente.....	11
1.6.2. Variable independiente.....	11
1.7. Operacionalización de las variables.....	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Teoría de enfermería.....	19
2.2.2. Mapa conceptual.....	24

	Pág.
2.2.3. Variables de estudio.....	26
2.3. Definición conceptual de términos.....	40

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.....	43
3.2. Tipo de investigación.....	43
3.3. Método de investigación.....	43
3.4. Población.....	44
3.4.1. Criterios de inclusión.....	44
3.4.2. Criterios de exclusión.....	44
3.5. Muestra.....	44
3.5.1. Tamaño de la muestra.....	44
3.5.2. Muestreo o selección de la muestra.....	45
3.6. Unidad de análisis.....	45
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.8. Validez y confiabilidad.....	49
3.9. Procedimientos de recolección de datos.....	51
3.10. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	52
3.11. Consideraciones éticas.....	53
3.11.1. Principio de autonomía.....	54
3.11.2. Consentimiento informado.....	54
3.11.3. Confidencialidad de los datos.....	54
3.11.4. Evaluación de los beneficios del estudio y destinatarios.....	54
3.11.5. Protección de grupos vulnerables.....	55
3.11.6. Principio de justicia.....	55
3.11.7. La selección de seres humanos sin discriminación.....	55

3.11.8. Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad.....55

CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

4.1. Presentación de resultados en tablas y gráficos57
4.2. Prueba de hipótesis.....70
4.3. Discusión de resultados.....70

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....84
5.2. Recomendaciones.....85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 01	Características sociodemográficas del usuario del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	58
TABLA N° 02	Nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	63
TABLA N° 03	Grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	65
TABLA N° 04	Relación del nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 01 Características sociodemográficas del usuario del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	61
GRÁFICO N° 02 Nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	64
GRÁFICO N° 03 Grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	66
GRÁFICO N° 04 Relación del nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna – 2024.	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo**, determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024. La **Metodología** de investigación, fue de enfoque cuantitativo con un tipo investigación descriptivo – correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 281 usuarios seleccionados a través del muestreo probabilístico aleatorio simple; para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento: dos cuestionarios, siendo de tipo de escala Likert modificado. Los **Resultados** indicaron, que el 69% de usuarios tienen nivel de “Calidad Eficiente” y 88,6% reporta un grado de satisfacción “Satisfecho” frente a la atención del personal de salud. **Conclusión**, existe relación directa estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, demostrado mediante la prueba Chi cuadrado, con una confianza de 95% ($P = 0,000 < 0,05$).

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, establecimiento de salud, usuario, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction in the care of the Health personnel of the C.S. Pocollay de Tacna – 2024. The research methodology was quantitative in approach with a descriptive-correlational cross-sectional research type and non-experimental design. The sample was made up of 281 users selected through simple random probabilistic sampling; To collect data, the survey was used as a technique and as an instrument: two questionnaires, with a modified Likert scale type. The Results indicated that 69% of users have a level of “Efficient Quality” and 88.6% report a level of satisfaction of “Satisfied” with the care of health personnel. Conclusion, there is a statistically significant relationship between service quality and user satisfaction, demonstrated by the Chi square test, with a confidence of 95% ($P = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Quality of service, user satisfaction, health establishment, user, health personnel.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024.

La atención al usuario o muchas veces denominado “paciente” en el área de salud, tiene muchas acepciones, dentro de las cuales se puede expresar como la serie de actividades destinadas a brindar a la persona el servicio o producto esperado de manera oportuna, además que sirve como una herramienta eficaz que sigue ciertas políticas institucionales.

Actualmente, el mundo globalizado, propone establecer prácticas eficientes y descentralizadas en gestión, que permita a las organizaciones o entidades tener herramientas e instrumentos para alcanzar un sistema eficiente y eficaz en la atención a las personas en todos sus niveles.

La Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública (DGIESP) del Ministerio de Salud, cumple su función como ente rector en el Sistema de Salud, éste viene implementando los procesos que permitan brindar a los ciudadanos una atención integral de calidad que contribuya a satisfacer las necesidades de salud.

La calidad de la atención al usuario, se debe dar durante todo el proceso en los establecimientos de salud y sobre todo en los consultorios desde el punto de vista técnico, humano y actitud profesional, para lograr los resultados esperados por los proveedores del servicio, como por las personas que reciben la atención, estos están muy ligados en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para finalmente alcanzar la satisfacción del usuario y además mencionar que, el personal enfermero (a) juega un rol importante para alcanzar la calidad de la atención por su preparación profesional, ya que en los establecimientos

de salud mayormente se encuentran en los servicios de crecimiento y desarrollo (CRED), Tuberculosis, Tópico – Emergencias, entre otros, siendo un referente importante para analizar y proponer mejoras en la atención al usuario por su contacto constante y directo.

El Centro de Salud de Pocollay, es un establecimiento de categoría I – 3, el cual debe cumplir requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los servicios, orientadas a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento, donde participa activamente el personal de salud, encontrándose al profesional de enfermería quien forma parte indispensable del equipo básico de atención en salud.

Conscientes de esta realidad se desarrolló el presente estudio de investigación, que consta de cinco capítulos: el Capítulo I, hace referencia al planteamiento del problema, que contiene la descripción, delimitación y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis, variables de estudio y operacionalización de variables. El Capítulo II, lo conforma el marco teórico, donde encontraremos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición conceptual de términos. El Capítulo III, presenta la metodología de la investigación, que identifica el enfoque, tipo y método de investigación, la población, la muestra y unidad de análisis, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección, el plan de procesamiento de datos, validez y confiabilidad, técnica de procesamiento y análisis de datos, respetando las consideraciones éticas. El Capítulo IV, trata sobre los resultados y la discusión, presentados en tablas y gráficos, además de la prueba de hipótesis. Finalmente se presenta el Capítulo V, el cual abarca las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de investigación, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, la atención del personal de salud en los establecimientos de salud en sus distintos niveles, debe ser brindada por el personal profesional y no profesional, capacitado que brinde la atención de calidad, para dar como resultado la satisfacción del atendido, siendo esta última la percepción que tendrá del servicio de salud al cual acudió.

A nivel mundial, los establecimientos de salud ya sean públicos o privados, deben cumplir labores enfocadas en la satisfacción del cliente en un servicio de salud con atención completa, ya sea preventiva, recuperativa y de rehabilitación de todas las personas en sus distintas etapas de vida, para lograr la satisfacción de los usuarios externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud.

La calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), Consiste en comparar el nivel de atención que se brinda aquí y en este momento con aquel nivel de atención deseado, esta expresión presume que la percepción de calidad no es uniforme y es entendible por la variabilidad del desarrollo de las poblaciones que hace que la atención de salud sea heterogénea.

En busca de mejorar la calidad de atención en México se creó CONAMED (Es un organismo creado para orientar y atender a pacientes y profesionales de la salud por las quejas o

inconformidades ocurridas durante la atención), con el propósito de ofrecer asesoramiento e información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios, al mismo, de recibir, investigar y supervisar las quejas relativas a posibles irregularidades en la atención de salud. (2)

Cuando se trata de evaluar la calidad en el área de salud con respecto a la satisfacción de los “usuarios”, estos adquieren considerable importancia, y cada vez, alcanzan mayor crédito debido a la autonomía con que opinan y juzgan los pacientes acerca de la asistencia recibida. (3)

Bravo y Gregor en Ecuador, tuvieron los siguientes hallazgos con respecto a la Calidad y Satisfacción: una calificación promedio de 61% en el componente de Elementos Tangibles (aspectos materiales instalaciones físicas), se encuentra dentro del rango poco aceptable; el componente de Fiabilidad (interés en solucionar problemas de salud del paciente) con un 59%; la Responsabilidad con un 46%, la más baja obtenida para la investigación; la Seguridad con un 56%; y finalmente la Empatía con un 67%. (4)

En la calidad de la atención de salud, todas las personas en el Perú tienen derecho, de acuerdo a la ley N° 29344 “Ley de Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, donde se declara que todo usuario debe de recibir una buena atención de salud de forma oportuna donde las entidades prestadoras de salud brinden un servicio adecuado sin distinción mediante el seguro de salud que permita acceder a los distintos servicios dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud. (5)

A pesar de las mejoras en la cobertura y el aseguramiento de atención en Perú en los últimos años, los usuarios de servicios de salud han reportado insatisfacción.

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, la satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa alcanzó un 73,9% a nivel nacional (lo que representa un incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto al 2014).

Sin embargo, la satisfacción de los usuarios de los centros de atención de salud del (MINSA) y de los Gobiernos Regionales no superó a lo obtenido a nivel nacional, situándose en un (66,7%), así como por debajo de otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Aunque, se han descrito factores asociados a la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud en el Perú (6), requieren una investigación más profunda para comprender mejor las experiencias particulares con respecto a la atención en los servicios de Salud.

Delgado et al, en Tumbes, en su investigación encontró, mala fiabilidad con un 15,9% en la calidad de la atención; en la capacidad de respuesta el 11,4% poco satisfecho; el nivel de seguridad con un 18,4% satisfechos; la dimensión empatía con un mismo porcentaje de 14,9% entre poco satisfecho y satisfecho; en la tangibilidad con un 21,9% sienten satisfacción; siendo así que, más del 55% de los encuestados perciben como regular la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. (7)

La calidad y calidez se ve reflejado en el tipo de atención y en las actividades que brinda el profesional de salud, es por ello que,

este mismo evalúa el procedimiento, tratamiento y lo que requiera el usuario, de ello nace la importancia de la praxis en el quehacer diario.

La satisfacción del cliente por la asistencia recibida en los servicios de salud, generalmente se relaciona con la probabilidad de absolver las dudas, recuperación la salud, rehabilitación y la reincorporación a su entorno familiar, social y laboral, pues el usuario requiere atención que compense las limitaciones y disipen las interrogantes que le aquejan para afrontar los acontecimientos venideros.

En el Centro de Salud (C.S) Pocollay de Tacna se ha observado expresiones y/o comentarios de inconformidad con la atención recibida por parte de los distintos profesionales y no profesionales del establecimiento, entre ellos: “... *no entiendo las indicaciones...*”, “... *tiene poca paciencia para explicarme..*”, “... *no quiero atenderme con ese licenciado, porque es medio gritón...*”, *etc.*, entre expresiones precisas: no está el personal del servicio, demora en la atención, explicación inadecuada en la recepción, en recolección de muestras, existiendo talvez queja en el libro de reclamaciones respecto a la atención que se les brinda e involucrando talvez la atención inadecuada que brinda el profesional de salud.

También se observó que personal de salud tiene un débil acercamiento, empatía y comunicación verbal, el cual se limita a cumplir acciones. Es por eso que, sabiendo que la calidad de atención va de la mano con la satisfacción del usuario se requiere conocer el nivel de satisfacción de las personas que acuden al

establecimiento. Esto también se observó de manera indirecta en algunas gesticulaciones y actitudes del profesional de enfermería, quien no es ajena a esta realidad, en su rol de educadora y preparación profesional debería de promover acciones para mejorar el servicio con calidad para que el usuario se sienta satisfecho con la atención.

La calidad de atención otorgada por los establecimientos de salud es valorada por medio de la satisfacción de los usuarios, constituyendo un pilar fundamental dentro del régimen de salud de estos tiempos. (8)

Ante lo descrito, se elaboró la presente investigación teniendo como objetivo: determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, Tacna 2024, y además, encontrar información relevante del Centro de Salud de Pocollay, ya que es una entidad prestadora de servicio y los resultados nos permitió averiguar la situación actual con respecto a la calidad y satisfacción del usuario, con la intención de identificar las dimensiones que abarca las variables del estudio que son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, así como, la satisfacción en sus dimensiones: técnico profesional, humano y actitud profesional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Frente a la situación descrita, se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas del usuario del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.
- Identificar el nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.
- Definir el grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S Pocollay de Tacna – 2024
- Establecer la relación entre el nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay Tacna – 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es justificable y de suma importancia, ya que, las condiciones de deshumanización hacia los

pacientes “usuarios” en los establecimientos de salud a nivel mundial y en nuestro país, viene acrecentándose en forma muy rápida en todo nivel de atención de salud, sumándose el modelo biomédico, la tecnificación creciente, las prioridades por la eficiencia y control de costos en donde se sobrepone los aspectos administrativos, financieros y procedimentales, dejando de lado nuestra principal actividad que es brindar una atención de calidad y calidez, con un enfoque de “cuidado de la persona” y este cuidado debería de ser humanizado.

La atención brindada es importante, ya que la medición de la satisfacción en los usuarios, podrá ser utilizado como instrumento referencial para la toma de decisiones, porque se relaciona directamente con la calidad de atención, es decir, no solo en un plano asistencial sino también en un plano administrativo y gerencial en los servicios de salud para poder así gestionar la prestación de los servicios y/o cuidados integrales y/o holísticos. Esto, permitirá convertir en una herramienta valiosa para mejorar y fortalecer la atención como eje fundamental del cuidado humanizado, en razón de generar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción en el usuario.

Esta problemática de salud emergente conocida como la deshumanización en salud, en algunas situaciones viene vinculado en la formación del profesional de salud que involucra aspectos económico, sociales y culturales de la persona, por ello, el propósito principal del presente estudio tiene la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios para que, la institución involucrada pueda desarrollar estrategias de intervención estimulando positivamente a los profesionales a cargo de la atención o cuidado de la persona y contribuir a brindar un cuidado de calidad e integral.

Por su parte, el quehacer del MINSA, está orientado a proteger la dignidad personal, donde la persona es el centro de su misión, con respeto a la vida y a los derechos fundamentales, ya que, la actitud humana es fundamental ante las personas con necesidades de salud, sea desde la prevención, promoción, recuperación o rehabilitación. (9)

El presente estudio se centra la obtención de información sobre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay del distrito de Pocollay del departamento de Tacna en el año 2024. Al mismo tiempo, favorecerá en brindar estrategias a los profesionales de la salud para mejorar, reestructurar, incrementar acciones para la adecuada atención al usuario, del mismo modo, contribuirá al profesional de enfermería en determinar actitudes favorables o desfavorables que poseen frente a los usuarios.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis alterna

H_i : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

1.5.2. Hipótesis nula

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

1.6 VARIABLE DE ESTUDIO

1.6.1 Variable independiente

Calidad del servicio al usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

1.6.2 Variable dependiente

Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable independiente: Calidad del servicio al usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.	Es un conjunto de estrategias y acciones que aseguran el mantenimiento y perfeccionamiento de los estándares, logrando la eficiencia y la eficacia de la atención (10) del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024.	Elementos Tangibles	Equipos Modernos	Ítem 01	Nivel de Calidad: • Eficiente: 63 a 50 puntos • Regular: 49 a 36 puntos • Deficiente: 35 a 21 puntos.	Ordinal
			Instalaciones Físicas atractivas	Ítem 02		
			Apariencia	Ítem 03		
			Materiales atractivos	Ítem 04		
		Fiabilidad	Promesa	Ítem 05		
			Interés en solución	Ítem 06		
			Primera impresión	Ítem 07		
			Eficiente	Ítem 08		
			Libre de errores	Ítem 09		
		Capacidad de respuesta	Puntualidad del servicio	Ítem 10		
			Servicio rápido	Ítem 11		
			Disposición a la ayuda	Ítem 12		
			Ayuda efectiva	Ítem 13		
		Seguridad	Genera confianza	Ítem 14		
			Transacción Segura	Ítem 15		
			Cortesía constante	Ítem 16		
			Conocimiento	Ítem 17		
		Empatía	Atención individualizada	Ítem 18		
			Interés individual	Ítem 19		
			Necesidades específicas	Ítem 20		
			Horarios flexibles	Ítem 21		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024	Es el grado de aceptación con buen ánimo de la satisfacción percibida de la atención por el Personal de Salud (11) del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024.	Técnico profesional	Seguridad	Ítem 01	Grado de satisfacción: • Satisfecho: 45 a 36 puntos • Medianamente satisfecho: 35 a 26 puntos • Insatisfecho 25 a 15 puntos.	Ordinal
			Habilidad y destreza	Ítem 02		
			Eficiencia	Ítem 03		
			Eficacia	Ítem 04		
			Conocimiento	Ítem 05		
		Humana	Respeto	Ítem 06		
			Trato	Ítem 07		
			Acercamiento	Ítem 08		
			Preocupación	Ítem 09		
			Confianza	Ítem 10		
		Actitud Profesional	Atención al paciente	Ítem 11		
			Apoyo Psicológico	Ítem 12		
			Empatía	Ítem 13 Ítem 14		
			Trato cordial	Ítem 15		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional

Hernández L.; León C.; Miranda J. y Hernández L. (12) *“Satisfacción de usuario como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García en el país Cuba – 2 021”.*

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio desde la perspectiva de usuarios. **Metodología:** De estudio cuantitativo y descriptivo de corte transversal.

Resultados: En la dimensión elementos tangibles existe relación de la media en expectativas (6,2); en la dimensión fiabilidad fue 6,2; en capacidad de respuesta fue 5,9; en seguridad fue de 6,3 y en la dimensión empatía fue de 6,2. **Conclusión:** Existen altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería, pese a la existencia de expresión adversa acerca de capacidad de respuesta.

Almeida A. y Torres D. (13) *“Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia, 2 020”.*

Objetivo: Identificar los parámetros, aspectos y factores que influyen en la calidad de los servicios de Salud. **Metodología:** De diseño descriptivo – explicativo, y enfoque cuantitativo.

Resultados: En general la atención en hombres (67%) y en mujeres (81%) es mala; Frente al trato, en hombres (90%), en mujeres (75%) es mala; No les dan a conocer las pautas de

tratamiento, en hombres (86%) y mujeres (74%); Tanto en hombres (62%) y mujeres (70%) no hay un trato digno y no se resuelve efectivamente el caso. **Conclusión:** No existe una prestación de servicios con calidad, satisfacción, humanización, integridad, capacidad resolutive, pertinencia, seguridad, oportunidad y accesibilidad.

Numpaque A.; Buitrag L. y Pardo D. (14) *“Calidad de la Atención en el Servicio de Cirugía Ambulatoria desde la Percepción del usuario”* Colombia – 2019. **Objetivo:** Identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio. **Metodología:** De diseño descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo, se utilizó el modelo SERVQHOS. **Resultados:** En la calidad objetiva, aspectos a mejorar son el tiempo de espera (3,1) y la información a los familiares (3,3). En cuanto a la calidad subjetiva, los aspectos destacados son la amabilidad (3,9), el trato personalizado (3,9) y la confianza transmitida (3,9). **Conclusión:** La calidad subjetiva como en la calidad objetiva, el nivel de satisfacción se encuentra en el rango "como el paciente lo esperaba", no superan las expectativas.

A nivel nacional

Gamarra S. (15) *“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Atendido en Consulta Externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo – 2023”*. **Objetivo:** Establecer la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. **Metodología:** De diseño cuantitativo, correlacional, transversal y prospectivo, sobre una muestra de 193 usuarios. **Resultados:** Se registró una satisfacción global de 56,5%. En cuanto a la calidad del servicio, el 49,2%

indicaron haber recibido atención de buena calidad; Además, en relación al tiempo de espera, el 82,9% de los encuestados mencionaron haber esperado más de 50 minutos. **Conclusión:** Existe una relación fuerte, directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Cano L. (16) “*Calidad y satisfacción del usuario en un centro de Salud de Lima, año 2021*”. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. **Metodología:** Estudio cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo. **Resultados:** Existe relación positiva, moderada y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción con un Rho de Spearman 0,626 y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$; la capacidad de respuesta (Rho de Spearman 0,592); La seguridad (Rho de Spearman 0,529); La empatía (Rho de Spearman 0,567), y en tangibilidad un Rho de Spearman 0,545. **Conclusión:** Existe relación positiva alta y significativa entre las variables calidad del servicio y la satisfacción, con un Rho de Spearman de 0,740 ($p = 0.000 < 0.05$).

Tkachenko R. y Victorovna L. (17) “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla, 2021*” Lima. **Objetivo:** Relacionar la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. **Metodología:** Estudio cuantitativo, diseño no experimental, enfoque descriptivo. **Resultados:** Existe una relación positiva, moderada significativa entre la fiabilidad y satisfacción (Rho de Spearman 0,587, significancia de $p = 0,001 < 0,05$); la capacidad de respuesta (Rho de Spearman 0,576). En la seguridad (Rho de Spearman 0,576); En empatía (Rho de Spearman 0,555). Por último, en tangibilidad

(Rho de Spearman 0,678). **Conclusión:** Existe una relación positiva moderada entre las variables calidad del servicio y satisfacción, con Rho de Spearman de 0,542, $p = 0,000 < 0,05$.

Torres M. (18) “*Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021*”. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. **Metodología:** De diseño no experimental, descriptivo correlacional. **Resultados:** Se observó que el 30,0% de los usuarios perciben un nivel deficiente de calidad de atención, el 42,9% la consideran regular y el 27,1% sostienen que la calidad es buena. El 40,0% la ubica en un nivel medio y el 21,4% manifiesta alta satisfacción. **Conclusión:** Existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización, con una correlación alta de Rho de Spearman (0,700).

Piscoya N. y Arteaga G. (19) “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente del centro médico especializado Lab. Salud S.A.C Chiclayo – 2020*”. **Objetivo:** Determinar como la Calidad de Servicio influye en la Satisfacción del Cliente. **Metodología:** De tipo descriptiva – correlacional con diseño no experimental y transversal. **Resultados:** En la dimensión tangibilidad: infraestructura el 36,7% se encuentra de acuerdo; se cumple lo prometido de la dimensión fiabilidad: el 37,2% está de acuerdo; y en la dimensión capacidad de respuesta: rapidez del servicio el 47,5% se encuentra de acuerdo. **Conclusión:** Existe relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, con Rho de Spearman (0,277).

A nivel local

Marin A. (20) *“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021”*. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción. **Metodología:** De enfoque cuantitativo, tipo no experimental y correlacional. **Resultado:** En elementos tangibles no se relacionan con la satisfacción del usuario (Rho Spearman 0,001 siendo $< 0,05$): Fiabilidad se relaciona (Rho Spearman fue de 0,112); la capacidad de respuesta no se relaciona (Spearman de -0,100); La seguridad no se relaciona (Rho de Spearman - 0,040). En empatía se relaciona (Rho Spearman 0,004). **Conclusión:** Se determinó que la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario, ya que el resultado de la correlación fue de -0,057.

Ninaja J. (21) *“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna – 2021”*. **Objetivo:** Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario. **Metodología:** De diseño no experimental, de corte transversal – correlacional. **Resultados:** Se determina que la tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario (V de Cramer = 37,2%); La fiabilidad mostró incidencia significativa (V de Cramer = 37,8%); La capacidad de respuesta (V de Cramer = 38,1%); la seguridad (V de Cramer = 37,8%). Y la empatía un V de Cramer = 36,0%. **Conclusión:** La calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, con un V de Cramer de 38,1%, refleja incidencia moderada (20% - 60%).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teoría de enfermería

HILDEGARD E. PEPLAU: “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES”

Hildegard Peplau nació en 1909 en Pensilvania y es considerada como la madre de la enfermería psiquiátrica. (22)

Peplau desarrolló su propia teoría de enfermería psicodinámica basada en las relaciones interpersonales entre los pacientes y los profesionales de la enfermería. El progreso de dicha teoría se basó en el estudio de otras obras importantes sobre la conducta humana y el funcionamiento de la psique; además las hilvanó con sus experiencias personales y profesionales dentro de su campo laboral. (22)

Es una teoría cuya esencia es la relación humana entre un individuo enfermo o que requiere un servicio de salud es decir (23), que para una relación humana debe de existir la calidad en la atención, y es expresada muchas veces en el trato humanizado, al mismo se necesita una enfermera o profesional de la salud preparado para reconocer y responder a la necesidad de ayuda, traducida finalmente al lograr la satisfacción del usuario.

BASES TEÓRICAS (24)

El Modelo de Peplau se incluye en las teorías sobre Enfermería de nivel medio, las cuales se derivan de trabajos

de otras disciplinas relacionadas con la enfermería, proponen resultados menos abstractos y más específicos en la práctica que las grandes teorías. Son propias del ejercicio de la enfermería y delimitan el campo de la práctica profesional, cuando detectan la necesidad del usuario para plantear la acción o intervención del paciente/usuario sano o enfermo y la evaluación al final de los resultados esperados cuando la persona se siente satisfecho.

Teoría psicodinámica de la Enfermería:

Las relaciones interpersonales están abarcadas por las siguientes disciplinas y conceptos:

1. Psicodinámica de relaciones interpersonales.
2. Teoría psicoanalista.
3. Teoría de las necesidades humanas.
4. Concepto de motivación y desarrollo personal.

METAPARADIGMAS (25)

- Persona: Organismo en desarrollo que se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades del mismo usuario. Según Peplau la persona vive en equilibrio inestable.
- Entorno: No define el entorno de forma explícita, sin embargo, describe que la enfermera debe tener en cuenta la cultura y los valores de los usuarios, dimensiones humanas inherentes.

- Salud: implica un movimiento dirigido de la personalidad y otros procesos propios del hombre hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y en comunidad. La salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan, a través del proceso interpersonal, es decir, existe la comunicación traducida en preguntas y respuestas enfermera usuario – enfermera.
- Enfermería: proceso significativo, terapéutico e interpersonal que actúa de forma conjunta con otros procesos humanos que posibilitan la salud. Es la dimensión humana de relación entre el usuario que siente una necesidad y una enfermera que está preparada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Para Peplau la enfermera consigue sus metas mediante la promoción del desarrollo de las habilidades en un proceso mutuo y de cooperación.

FASES (26) (ver en anexos el mapa conceptual)

1. Orientación: El usuario tiene una necesidad no satisfecha se inicia cuando surgen dificultades para ser atendido, recibir atención en el establecimiento de salud y busca ayuda profesional. La enfermera o personal de salud, en esa interrelación interpersonal con el paciente identifica y comprende las necesidades de salud del usuario e intenta satisfacerla.
2. Identificación: El usuario como producto de la interrelación capta las cualidades humanas y el interés de la enfermera, es clarificar su situación e identificar quien la puede ayudar y buscar su ayuda profesional, por otro lado, la enfermera

precisa las necesidades del paciente y las comparte, considerándolo el centro de atención y fomentando el sentido de seguridad y confianza, como elementos esenciales para alcanzar la satisfacción del usuario.

3. Explotación o aprovechamiento: El usuario extrae de sí su mayor esfuerzo en realizar actividades que solucionen su problema o necesidad usando los recursos que la enfermera y el personal de salud le proporciona, fortaleciéndose la interrelación enfermera – usuario, y con ello la satisfacción del usuario por la atención; este modelo de relaciones interpersonales se alinea con la calidad del servicio ya que refuerza la autonomía del paciente y su confianza en los procesos asistenciales impactando directamente en su percepción positiva de la atención recibida
4. Resolución: El usuario se independiza del vínculo con la enfermera al manejar de manera autónoma y positiva acciones que favorezcan su salud. La enfermera evalúa capacidades de independencia del usuario y reflexiona sobre la importancia de la interrelación enfermera - usuario que repercute en el bienestar de ambos.

ROLES (27)

Por otro lado, Peplau describe 6 funciones de Enfermería: persona recurso, extraño, líder, docente, consejera y sustituta. En cada una de ellas el papel del profesional se desarrolla progresivamente durante su profesión y en función de la necesidad del paciente en ese momento, por lo cual, el ojo clínico permite identificar la

necesidad del usuario para satisfacerlo durante todo lo proceso de la atención.

A continuación, se presenta cada etapa de roles:

- Rol de extraño: Inicialmente el usuario observa al enfermero o personal de salud como un desconocido, por ende, es de suma importancia desarrollar la relación siempre en base al respeto desde el primer contacto para de esta manera fomentar la confianza entre ambas partes.
- Rol persona recurso: El enfermero ofrece respuestas al problema del usuario y brinda explicaciones sobre el plan de cuidados a seguir para dar soluciones y cumplir con las expectativas del usuario.
- Rol docente: En esta función se mezclan dos tipos de aprendizajes: instructivo, que se basa en el conocimiento a través de informaciones por diferentes medios; y el aprendizaje experimental basado en las actividades prácticas que se realizan como parte del plan de cuidados ofrecido por el enfermero.
- Rol de liderazgo: Se aplica la teoría de cooperación y relación interpersonal entre usuario y enfermero/personal de salud, ya que ambos deben participar activamente en pro de los objetivos planteados al inicio de la relación.
- Rol de sustituto: Para el usuario, el enfermero se convierte en un suplente de alguien a quien recuerda con similitud. En este punto el enfermero debe ayudar a crear diferencias y se da una relación de dependencia e

independencia entre ambos, hasta satisfacer sus necesidades.

- Rol de consejero: Hace referencia a cuando el enfermero asiste al usuario al brindarle respuestas y observaciones de la realidad de la situación que vive; con el objetivo de ayudarlo a comprender lo que sucede y de esta manera pueda superar las necesidades.

SUPUESTOS PRINCIPALES

Finalmente recordar que la teoría de las relaciones interpersonales parte de dos postulados fundamentales:

- El aprendizaje de cada usuario cuando recibe asistencia de enfermería es sustancialmente diferente según el tipo de persona que sea él o la enfermera.
- Estimular el desarrollo de la personalidad del usuario hacia la madurez es una función de enfermería y de la formación en este campo. Sus profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales.

2.2.2. Mapa conceptual

Para este estudio se propone la teoría de “Relaciones interpersonales” de Hildergard Peplau (Anexo N° 15); que va en relación al modelo de SERVQUAL y sus dimensiones para medir la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad), para evaluar la satisfacción del usuario se basó en sus dimensiones técnica,

humana y actitud profesional que esta vinculada a las relaciones interpersonales del profesional de la salud – usuario y viceversa; del mismo modo, todo lo previamente mencionado, involucra el proceso de las 04 fases de Peplau que son: orientación, identificación, explotación y resolución.

Desde la primera fase de orientación, la enfermera o profesional de salud identifica al usuario desde que ingresa al establecimiento de salud teniendo un primer contacto, brindándole orientación y atención personalizada y más aún cuando es un usuario que acude por primera vez. En esta primera parte el usuario observa la dimensión de tangibilidad, empatía y dimensión humana.

En la segunda fase de identificación, el personal de salud capta al usuario quien entre dudas y preguntas busca quien pueda atenderlo, y según la necesidad identificada deriva a los servicios respectivos, para analizar la situación encontrada y realizar un plan de atención. En esta segunda parte, podemos decir que se evalúa las dimensiones de fiabilidad, seguridad y dimensión de actitud profesional

En la tercera fase de explotación, el profesional de salud establece una comunicación efectiva, esto ocurre cuando el usuario se encuentra en el consultorio externo, que permite aprovechar al máximo el motivo de consulta y satisfacer sus necesidades en salud. En esta tercera parte, se mide las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y dimensión técnica.

En la cuarta y última fase de resolución, el consultorio o personal de salud cumple con las expectativas y absolución de dudas, antes, durante y después de la atención recibida por el personal de salud logrando la satisfacción del usuario. Esta cuarta parte, intervienen todas las dimensiones de la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

2.2.3. Variables de estudio

2.2.3.1. Calidad del servicio

Hoy por hoy el concepto de calidad de servicio ha ganado relevancia en el conocimiento de las diversas carreras profesionales (disciplinas). Esto se debe a que se considera que tanto la productividad como la rentabilidad de la empresa se hallan estrechamente relacionados con la calidad de los productos y servicios que ofrece. (28)

Definición

La palabra calidad deriva del latín “qualitas”, hace referencia a las características o propiedades de un objeto o servicio que lo definen, sujetos a ser evaluadas según su valor. (29).

Calidad enmarca variables y elementos fundamentales destinados a satisfacer las necesidades del usuario interno como externo en relación con un producto o servicio ofrecido (30). Estas variables abarcan atributos y propiedades que, de ser tangibles o intangibles están relacionadas con factores como costo, durabilidad, seguridad, facilidad de uso, todo con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes. (31).

Deming indica: “la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes respecto a cualquier servicio o artículo fabricado y su evaluación puede variar desde la insatisfacción extrema hasta la mayor complacencia”. (28)

Por su parte, Cerezo (1996) define la calidad de servicio como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio tras su utilización”. (p.109). (32)

Bajo estos conceptos, la calidad se concibe como un conjunto de atributos de un bien o servicio, donde el juicio sobre este se basa en la interpretación de las necesidades y expectativas de los usuarios. Así el valor de este atributo varía en función de su capacidad para satisfacer dichas necesidades, y son los clientes quienes determinan el nivel de calidad que esperan, obligando a las empresas a responder a estas demandas. (29)

Principios de la calidad del servicio (33)

Según Horovitz en el año 1991, señala los principios de la calidad pueden resumirse en:

- El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- El cliente define el nivel de excelencia que debe alcanzar el servicio
- La empresa debe establecer metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse en el mercado.
- La empresa debe considerar la expectativa del cliente.

- Las empresas tienen la capacidad de establecer normas claras para alcanzar la calidad en el servicio.
- La excelencia implica no tener errores, lo que demanda una disciplina y un esfuerzo continuo.

A partir de las definiciones previas, es esencial resaltar: el amoldar al uso y la satisfacción del usuario. Estos dos conceptos están interrelacionados con lo que pueda percibir el usuario y consideran que la calidad es una filosofía integradora que abarca las diversas actividades de la empresa, generando un enfoque necesario para enfrentar el desafío de la competitividad.

Modelos de la calidad del servicio (34)

Hoy en día, han surgido diversos modelos a lo largo del tiempo que permiten medir la calidad de servicio y productos. A continuación, se presenta algunos de ellos:

Modelo de calidad técnica y funcional de Grönroos:

- La calidad del servicio se basa en la calidad técnica y funcional.
- La calidad y la imagen corporativa de la organización son factores importantes.
- Se considera que la calidad funcional tiene mayor relevancia que la calidad técnica.

SERVQUAL, modelo de Parasuraman y otros autores:

Es una herramienta analítica que identifica sistemáticamente las brechas de calidad de servicio. Se

centra en factores externos, permitiendo identificar los elementos clave de calidad desde la perspectiva del consumidor.

Modelo SERVPER, de Cronin y Taylor:

Hace uso de la escala de SERVQUAL del segmento de percepciones. Se enfoca en las experiencias de calidad del servicio, así como en las perspectivas de los usuarios.

Modelo de calidad de atributo de servicio de Haywood-Farmer:

Con este modelo la gestión de la calidad se ve facilitada porque clasifica la organización sobre el cimiento de tres dimensiones: instalaciones físicas, comportamiento del personal y discernimiento profesional. Profundiza la comprensión del concepto de calidad de servicio.

El modelo del proceso dinámico de Boulding y otros autores:

Ayuda a entender cómo los clientes forman juicios sobre la calidad del servicio y cómo estos afectan su comportamiento posterior. Reconoce que las percepciones y expectativas de los clientes evolucionan con el tiempo, y pone a prueba las relaciones entre expectativas, percepciones y comportamiento esperados.

Enfoque del retorno de la calidad de Rust y otros autores:

Sostiene que las dimensiones de medición de la calidad del servicio deben estar alineados con los procesos de negocio de la organización. Se centra en realizar esfuerzos de mejora de la calidad que sean económicamente viables.

Estructura jerárquica de servicio Calidad de Kang:

El modelo de Kang presenta una estructura de cinco factores que confirma y representa la dimensión de calidad funcional dentro de la calidad percibida del servicio. Este modelo proporciona evidencia empírica que respalda la idea de que la percepción de la calidad del servicio se fundamenta en los componentes de la calidad técnica y funcional

Modelo FAIRSERV de Carr:

El modelo de FAIRSERV acepta las cinco dimensiones de SERVQUAL para medir la calidad de servicio, pero añade la equidad como una dimensión crucial. Aquí los clientes muestran preocupación en relación a otros acerca de similar atención a recibir. Su evaluación de la equidad influye significativamente en su percepción general de la calidad del servicio.

2.2.3.1.1. Calidad de los Servicios de Salud

Según la OMS, la calidad en el ámbito de la salud implica garantizar que cada paciente reciba una atención sanitaria óptima. Esto significa que los servicios de diagnóstico y tratamiento deben ser apropiados, minimizando los riesgos de efectos adversos y maximizando la satisfacción del usuario, todo ello mediante un uso eficiente de los recursos. (35)

Donabedian señala el efecto en el estado de salud de las personas define la calidad de los servicios de salud.

Esto se logra mediante la aplicación del conocimiento médico y la tecnología, buscando maximizar los beneficios posibles y minimizar los riesgos (36)(37). Implica ofrecer a los clientes procedimientos o tratamientos que sean eficaces, efectivos, eficientes y seguros; adaptándose a sus condiciones y necesidades, mientras se consideran sus expectativas y se respetan principios éticos y culturales. (38)

Ross en el año 2000 rescata de la OPS: están inmersas en las funciones primordiales de la salud pública, responsabilidades del Estado asegurar la calidad de los servicios de salud: (39)

- Elaborar sistemas permanentes que garanticen la calidad y al mismo tiempo monitorear los efectos de las evaluaciones ejecutadas.
- Facilitar la creación de normas que definan las características básicas de los sistemas de garantía de calidad y asegurar su acato por lo proveedores del servicio.
- Propiciar la toma de decisiones a través de la promoción de un sistema de evaluación de tecnología de salud
- Emplear el método científico en la evaluación de las intervenciones de salud de acuerdo a su complejidad
- Utilizar el sistema de mejora continua de la calidad en la dotación directa de los servicios de salud.

Dimensiones de la calidad del servicio

Según el Ministerio de Salud (40) (41) los atributos considerados para asegurar la calidad de atención son: oportunidad, eficacia integralidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa, trabajo en equipo y participación social.

Zeithaml, V. en el año 1992 citado por Mendocilla Sotomayor, K. P en el año 2015. Propuso bajo del modelo de SERVQUAL aplicar la teoría de las Brechas y su instrumento para medir la percepción de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud dado que el instrumento contiene 22 ítems características propias de todo servicio enmarcadas en las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (42) (43)

- **Fiabilidad:** Se entiende que el servicio que se presta debe ser de un modo cuidadoso y fiable, es decir el usuario externo debe sentirse confiado por atenderse en ese centro porque siente que es seguro.
- **Capacidad de Respuesta:** Capacidad de brindar una atención oportuna, sobre todo, porque se trata de un área de emergencia, donde en ocasiones la vida de un usuario externo está en riesgo.
- **Seguridad:** Requiere del personal del establecimiento de salud el conocimiento, control y manejo de la situación de salud que aqueja al usuario externo, evitando y minimizando cualquier daño que se pudiera

suscitar, generando con ello confianza y credibilidad en la atención.

- **Empatía:** Es la manifestación de afecto e interés que muestra el recurso humano de los establecimientos de salud en contribuir a la satisfacción de las necesidades de salud del usuario externo.
- **Elementos Tangibles:** Comprende el recurso humano, la infraestructura, equipos y materiales empleados al brindar la atención de salud.

2.2.3.2. Satisfacción del usuario (44)

Según Sanz en el año 2017, menciona que la satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en el ámbito de la salud empresarial. Es una medida de cómo los servicios proporcionados por un enfermero cumplen o superan las perspectivas del paciente”.

La satisfacción se entiende como la sensación de bienestar que experimenta una persona tras haber adquirido algo, y que, por lo tanto, cumple o supera sus expectativas. Este concepto tiene un componente subjetivo, ya que está intrínsecamente relacionado con las creencias culturales, sociales, económicas, políticas y religiosas de cada individuo.
(29)

El Prof. Philip Kotler cita a Ivan Thompson, quien define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas

llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente”, podemos resumirlo en la siguiente fórmula.

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Es la percepción que el cliente experimenta, al satisfacer sus necesidades y expectativas en el momento en que se le da un servicio. La satisfacción conlleva varios factores como por ejemplo alguna experiencia anterior, la información que le brinda otra persona y del propio servicio. Todo este conjunto de factores hace que la satisfacción sea diferente para las personas ya que para cada una han sido diferentes circunstancias.

Montesinos define la satisfacción, como la representación del desempeño del servicio brindado, cuando las organizaciones cumplen con las expectativas del usuario, a través de diferentes actividades, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano quien percibe el servicio o producto de una determinada empresa o institución. Asimismo, se dice del grado de conformidad de una persona el cual tendrá como resultado la recomendación y otros factores que benefician directamente a la empresa. (28)

Niveles de Satisfacción

Después de haber adquirido algún servicio o producto los usuarios pueden tener tres niveles de satisfacción según Kotler y Armstrong:

- Insatisfacción: sucede cuando el producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: sucede cuando el producto alcanza las expectativas del cliente.
- Complacencia: sucede cuando el producto excede las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

Dimensiones de la satisfacción:

Según Sanz (2017), menciona que la satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en el ámbito de la salud empresarial. Es una medida de cómo los servicios proporcionados por un enfermero cumplen o superan las perspectivas del paciente”.

Dimensión técnico profesional: Se refiere a la aplicación de los conocimientos y la adecuada utilización de la ciencia, cuya función científica favorece la aplicación del conocimiento con criterios unificados, probados y evaluados sistemáticamente. (Suñol, 2004)

Seguridad

En el ámbito de la salud es la confianza que el paciente o usuario tenga con el profesional de la salud o la institución a la cual solicita el servicio de salud. Así mismo es la percepción de la efectividad del trabajo o desempeño profesional que el usuario tenga con el médico o enfermero(a).

Habilidad y destreza

Son las características de una persona en cuanto desarrolla una actividad o tarea con eficiencia y eficacia que en casos diversos solo él puede realizar con el resultado exacto o solicitado, características como las cuales el profesional de enfermería dispone para realizar su atención y cuidado hacia el paciente.

Conocimiento

Es la asociación de ideas que un individuo tenga en relación a un hecho o un estado relacionado a su entorno, es el resultante de sus estudios y experiencias, y la formación sociocultural que tenga.

Eficiencia

Es cuando se utiliza los recursos o métodos mínimos para realizar una acción u objetivo determinado.

Eficacia

Es la exactitud o certeza de una acción que se realiza en forma esperada.

Dimensión Humana: Esta dimensión proviene de la dimensión ética, que sugiere establecer una comunicación honesta, verídica, clara y oportuna entre los integrantes del equipo de enfermería y otros miembros del equipo de salud. (Suñol, 2004).

Respeto

El respeto es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

Trato

Es la forma en que un profesional de enfermería realiza su interacción con el paciente, puede ser de una forma humanizada como solo protocolar.

Acercamiento

Es la acción del individuo que lo realiza para poder tener una conciencia más cercana de una idea o una situación presente en una persona como en el caso del paciente.

Preocupación

Es el sentimiento de temor en razón de un resultado esperado, sin la necesidad de una certeza.

Confianza

Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

Dimensión actitud profesional: Se refiere a que la enfermera tiene que sustentar, su actividad profesional en un conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, humanistas y conductuales enfocados en el cuidado a personas que requieren su ayuda profesional. Este cuidado es considerado como un acto de reciprocidad que tiende a

darse a cualquier persona que requiera ayuda para satisfacer sus necesidades vitales, ya sea de manera temporal o definitiva. (Marriner, 2002)

Atención al paciente

Son las acciones que el profesional de la salud realiza en función de las necesidades y requerimientos del paciente, esta se da de forma oportuna y acorde a la situación.

Apoyo psicológico

Es el apoyo que el profesional de la salud pueda tener con el paciente, es el entendimiento que este tenga en relación a los sentimientos y miedos que el paciente pueda tener que desequilibren su estado y perjudiquen su recuperación o situación de enfermedad.

Empatía

Es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona cuando se afecta a otra. Preocupación Es el interés que el profesional de salud pueda tener con el paciente y con la situación que este le compete, dicha preocupación el paciente lo percibirá y le brindará una mayor confianza en la solución o control de su enfermedad o dolencia.

Trato cordial

Es el trato que una persona le da a otra de una manera sincera, con respeto, considerando la situación de quien beneficie de este acto.

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD, CUIDADO Y SATISFACCIÓN

Hay una relación entre la calidad, el servicio o cuidado que brindamos al usuario y la satisfacción del mismo. Esto se resalta aún más cuando se dice que la calidad y el servicio es lo que el cliente dice que es, no lo que se brinda o lo que se tiene, y la satisfacción es la percepción del cliente frente a sus diferentes expectativas cubiertas. Por lo tanto, uno brinda las dos primeras en base a cada uno de sus clientes. (45)

EL ROL Y SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO.

El Ministerio de salud (40), destaca que la satisfacción del usuario debe reflejar el cumplimiento de sus percepciones y expectativas respecto a los servicios ofrecidos por cada establecimiento. El desafío que enfrentan las instituciones sanitarias consiste en garantizar la calidad de la atención que brinda y en consecuencia obtendrá la satisfacción del usuario considerando que la variación en la satisfacción de sus necesidades se genera según el contexto y circunstancias en las que se recibe el servicio (46).

Los servicios de salud proporcionados por diferentes instituciones generan niveles de satisfacción que deben ser atendidos y medidos. Esta medición debe utilizarse como herramienta de gestión en la toma de decisiones para ofrecer asistencia de calidad (47), lo que contribuye a la mejora de la salud del paciente y, por ende, del sistema sanitario en su conjunto es fundamental recordar solo se mejora aquello que se mide y evalúa.

El profesional de salud brinda una atención basada en conocimientos y prácticas basadas en las experiencias que

adquiere durante la preparación en el pre grado y en el campo laboral desde que inicia a ejercer su carrera. El personal que trabaja en área asistenciales y/o especializadas debe de tener la mayor capacidad de solvencia en brindar una atención con calidad y calidez a las personas bajo su atención o cuidado, específicamente cuando se habla de personas que requieren asistencia completa o parcial, ya que la asistencia que se le brinda influirá directamente en su proceso de recuperación.

Brindar un servicio, implica un proceso en recolectar información a través de varias técnicas, instrumentos y materiales de apoyo que permite realizar intervenciones oportunas, esto a raíz de velar por el bienestar y confort de la persona - usuario, supliendo necesidades básicas, orientando al usuario en una primera instancia; brindando el apoyo emocional en la identificando las necesidades como segunda instancia; psicoespiritual cuando se abarca y explora las necesidades en tercera instancia; y por último lograr la satisfacción de la persona cuando se dio la solución al motivo de su consulta, por lo tanto, el rol fundamental del equipo de salud, identifica y visualiza la atención a través de la absolución de las necesidades en forma progresiva e inmediata para el confort en la satisfacción del servicio brindado por el profesional de salud.

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

- **CALIDAD DEL SERVICIO**

Es un conjunto de estrategias y acciones que aseguran el mantenimiento y perfeccionamiento de los estándares, logrando

la eficiencia y la eficacia de la atención del Personal de Salud.
(10)

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Es el grado de aceptación con buen ánimo de la satisfacción percibida de la atención por el Personal de Salud. (11)

- **ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

Es la unidad básica del primer nivel de atención de salud y de complejidad, orientada a brindar una atención integral en sus componentes de Promoción, Prevención y Recuperación. A fin de mejorar la organización de los servicios de salud, cada establecimiento de salud esta categorizado de acuerdo a los servicios que brinda, infraestructura, recursos humanos y capacidad resolutiva con que cuenta. (48)

- **USUARIO**

Es aquel ser humano que asiste al establecimiento de salud para obtener atención integral de salud con calidad (49), desde un enfoque biopsicosocial. Para presente estudio se considera todos los usuarios mayores de 18 años.

- **PERSONAL DE SALUD**

Es la persona que forma parte del equipo de salud, que está técnicamente capacitado y humanizado para brindar la atención

en los establecimientos de salud con calidad y calidez en forma oportuna, satisfaciendo las necesidades del individuo que requiere la atención. (50)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se designó valores numéricos a los resultados hallados, se cuantificó los datos de las variables, para dar un análisis estadístico. (51)

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal y de diseño no experimental, prospectivo; descriptivo porque se describió los resultados y/o hallazgos; correlacional ya que la investigación requirió realizar la relación estadística a través del Chi – Cuadrado (X^2) por ser un estudio bivariable; de corte transversal porque se realizó en un tiempo y/o espacio determinado; de diseño no experimental porque no se manipuló la muestra de estudio y finalmente prospectivo, porque se realizó a partir de la aprobación para la ejecución de la investigación. (51)

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo a fin de aceptar o rechazar la hipótesis planteada en función al análisis de los datos obtenidos. (51)

3.4. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por 1035 usuarios aproximadamente que acudieron a los servicios del C.S. Pocollay de Tacna (obtenido a través del reporte de producción de servicios HIS MINSA del C.S Pocollay), siendo una de las instituciones prestadoras de servicio de categoría I – 3 con mayor afluencia de usuarios. (Anexo N° 02)

3.4.1. Criterios de inclusión

- Usuario que firma el consentimiento informado.
- Usuario mayor o igual a 18 años sin importar el género.
- Usuario que haya recibido al menos una atención.
- Usuarios que completaron de manera correcta el llenado del instrumento.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Usuario que no aceptó el consentimiento informado.
- Usuario que fue menor de 18 años.
- Usuario que no haya recibido al menos una atención.
- Usuarios que dejó inconcluso los instrumentos.

3.5. MUESTRA

3.5.1. Tamaño de muestra

La muestra la constituyeron 281 usuarios que acudieron a los servicios de salud del C.S. de Pocollay a partir II trimestre del año 2024, y fue obtenido a partir de la formula finita. (Anexo N° 03)

3.5.2. Muestreo o selección de la muestra

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico aleatorio simple cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión. (Anexo N° 03)

3.6. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis es la persona (denominado usuario) que acude a los servicios de salud por cualquier tipo de atención o consulta, mayores de 18 años en el Centro de Salud de Pocollay de Tacna.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando dos cuestionarios como instrumento. Estos cuestionarios permitieron medir las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la atención del personal de salud.

INSTRUMENTO N° 01

Cuestionario tipo escala Likert: “Calidad del servicio en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024”. (Anexo N° 04 – A)

El cuestionario fue elaborado por los autores Zeithmal, Parasuraman y Berry (1 988) con el Modelo Teórico SERVQUAL Calidad de Servicio de tipo Likert, incluye las 5 dimensiones del servicio de calidad que estaban expresadas en 21 ítems/preguntas, que permitieron medir la brecha entre lo que el usuario espera y la forma en que lo percibe.

Para la medición del instrumento estableció el siguiente puntaje:

- Siempre (S) = 03 puntos
- A veces (AV) = 02 puntos.
- Nunca (N) = 01 punto

Para la escala valorativa y obtener la clasificación General del nivel de Calidad de atención al usuario se estableció lo siguiente:

- Calidad eficiente : 63 a 50 puntos
- Calidad regular : 49 a 36 puntos
- Calidad deficiente : 35 a 21 puntos

Para categorizar las dimensiones del cuestionario sobre el nivel de calidad del servicio, se definieron de la siguiente manera:

Para clasificación de la Dimensión de Tangibilidad:

- Calidad eficiente : 12 a 10 puntos
- Calidad regular : 09 a 08 puntos
- Calidad deficiente : 07 a 04 puntos

Para clasificación de la Dimensión de Fiabilidad:

- Calidad eficiente : 15 a 13 puntos
- Calidad regular : 12 a 09 puntos
- Calidad deficiente : 08 a 05 puntos.

Para clasificación de la Dimensión de Capacidad de Respuesta:

- Calidad eficiente : 12 a 10 puntos
- Calidad regular : 09 a 08 puntos
- Calidad deficiente : 07 a 04 puntos

Para clasificación de la Dimensión de Seguridad:

- Calidad eficiente : 12 a 10 puntos
- Calidad regular : 09 a 08 puntos
- Calidad deficiente : 07 a 04 puntos

Para clasificación de la Dimensión de Empatía:

- Calidad eficiente : 12 a 10 puntos
- Calidad regular : 09 a 08 puntos
- Calidad deficiente : 07 a 04 puntos

INSTRUMENTO N° 02

Cuestionario Tipo escala Likert: “Satisfacción del usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024” (Anexo N° 04 – B).

El cuestionario fue elaborado autor Rodríguez, validado en su investigación: cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo 2016, cuenta con una validez facial y de contenido, por contar con un índice de aceptabilidad del 0,92 y un índice de validez de contenido

de 0,98 por expertos, por lo tanto, fue confiable para permitir recolectar la información necesaria y así responder la problemática definida y lograr los objetivos formulados con previo consentimiento informado, constó de 15 ítems/preguntas y tuvo una escala de tipo Likert modificada.

Para la medición del instrumento tendremos se estableció el siguiente puntaje:

- Siempre (S) = 03 puntos
- A veces (AV) = 02 puntos.
- Nunca (N) = 01 punto

Para la escala valorativa y obtener la clasificación general del grado de satisfacción del usuario será:

- Satisfecho : 45 a 36 puntos
- Medianamente satisfecho : 35 a 26 puntos
- Insatisfecho : 25 a 15 puntos

Para la categorización por dimensiones del cuestionario sobre el grado de satisfacción del usuario, se estableció de la siguiente forma:

Para clasificación de la Dimensión Técnico Profesional:

- Satisfecho : 15 a 13 puntos
- Medianamente satisfecho : 12 a 09 puntos
- Insatisfecho : 08 a 05 puntos

Para clasificación de la Dimensión Humana:

- Satisfecho : 15 a 13 puntos
- Medianamente satisfecho : 12 a 09 puntos
- Insatisfecho : 08 a 05 puntos

Para clasificación de la Dimensión de Actitud Profesional:

- Satisfecho : 15 a 13 puntos
- Medianamente satisfecho : 12 a 09 puntos
- Insatisfecho : 08 a 05 puntos

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

- **Validez de contenido:**

Los instrumentos N° 01 y N° 02 fueron sometidos a juicio de expertos conformado por 05 personas para su validez (participaron 01 docente investigador sobre el área a investigar, 03 enfermeras(os) que trabajen en primer nivel de atención y tengan experiencia en calidad y/o gestión pública y 01 estadístico) cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias, contribuyeron en la mejora de los instrumentos e aceptabilidad y confiabilidad a través del alfa de Cronbach, y así, favorecer para dar respuesta posterior a la problemática definida y lograr los objetivos formulados con previo consentimiento informado. (Anexo N° 05)

- **Validez de criterio**

La validez de concordancia fue alta en los dos cuestionarios

teniendo como resultado el coeficiente de proporción de rango (CPR) el cual se obtuvo al realizar el juicio de experto por lo que la evaluación cayó en la escala de valoración: “Validez y Concordancia muy alta” con los resultados de 0.90 (Calidad del servicio) y 0.91 (Satisfacción del usuario). (Anexo N° 05)

- **Validez de constructo**

Para establecer la validación por constructo se tomó como muestra la prueba piloto y los resultados obtenidos de la aplicación de ambos instrumentos donde se determinaron y especificaron la relación teórica entre los conceptos de las variables a su vez se correlacionan los conceptos y se analizó cuidadosamente, interpretándose con la evidencia empírica. Según la prueba de KMO y Bartlett, indican que en ambos instrumentos obtuvieron un promedio de 0,689, por lo consiguiente, tiene una regular adecuación muestral. (Anexo N° 05)

- **Confiabilidad**

La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el método de varianza aplicado a una prueba piloto (con 20 usuarios del C.S. de Leoncio Prado) con las mismas características a la muestra de estudio. Los resultados obtenidos fueron: 0,781 para la calidad de servicio y 0,654 para la satisfacción del usuario. Según Rosenthal, se considera una confiabilidad mínima de 0,50 para fines de investigación, y un 0,70 es aceptable. Por lo tanto, los instrumentos aplicados demostraron tener una alta confiabilidad

lo que permite su uso en la muestra real; de lo contrario, no se habrían podido utilizar los instrumentos elaborados. (Anexo N° 06).

3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Obtenida la validación y confiabilidad de los instrumentos se solicitó una carta de presentación a la Escuela Profesional de Enfermería de la UNJBG – TACNA, con el fin de obtener la autorización de la Red de Salud para investigar en el Centro de Salud de Pocollay. Los pasos fueron los siguientes:

- Se coordinó con el Gerente del Centro de Salud “Pocollay” y la jefa de Enfermería, sensibilizándolos sobre los objetivos y propósitos del estudio.
- Se solicitó un pase y credencial a la Red de Salud para evitar inconvenientes durante la aplicación de los instrumentos.
- Para la participación de los usuarios en la investigación se consideraron los criterios de inclusión y exclusión y se solicitó a los participantes que firmen el consentimiento informado, previo a ello se informó sobre los objetivos y finalidades del estudio.
- La encuesta comenzó con un cuestionario de tipo escala Likert, que media la calidad de los servicios de salud, seguido por el cuestionario sobre el grado de satisfacción del usuario.
- Los cuestionarios se aplicaron a los usuarios que se encontraban en las áreas de espera, antes o después de recibir atención en el Centro de Salud de Pocollay. Ambos cuestionarios fueron adaptados por la investigadora, con el objetivo general de determinar la relación entre el nivel de calidad del servicio y el

grado de satisfacción del usuario en la atención del personal de salud.

- La aplicación de los instrumentos se realizó durante el período de 2 meses, en turnos de la mañana y tarde. Se entrevistó a los usuarios para explicarles la finalidad del estudio y el respeto a sus derechos a través de los principios éticos; para luego solicitar su participación voluntaria y la firma del consentimiento informado.
- La encuesta que se realizó a los usuarios fue durante el horario disponible, hasta llegar a la cantidad que requirió la investigación.
- Para la aplicación de la encuesta, se realizó principalmente cuando los usuarios estaban en la sala de espera.
- Cada día, se aplicaron los instrumentos (cuestionarios) de 10 a 15 usuarios.
- El tiempo de aplicación de los instrumentos duró entre 15 a 20 minutos, lo que incluía el llenado y marcación de las respuestas, indicado en el instrumento y diseñado para que los participantes puedan marcar con un aspa según la opción que consideraran adecuada.
- Para la aplicación de los instrumentos estuvo a cargo de la investigadora quien realizó todos los pasos requeridos para la obtención de los datos y llevar a cabo la investigación.

3.10. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez finalizada la recolección de datos, se procedió a organizar y codificar la información para elaborar la base de datos utilizando el programa estadístico SPSS (The Statistical Package for

the Social Sciences V 23) y el programa Microsoft Excel 2016. Previamente se elaboró una tabla de códigos y una tabla matriz.

Los resultados obtenidos finalmente fueron expresados en tablas de contingencias y gráficos estadísticos, para realizar el análisis e interpretación correspondiente.

Para obtener la relación entre el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna, se aplicó la prueba de significación estadística: Chi-cuadrado (χ^2) lo cual dará una confiabilidad al 95%.

3.11. Consideraciones éticas

Se cumplió con la Ley General de salud en los artículos que señalan las disposiciones referentes a la investigación en salud que a continuación se mencionan (52):

- Artículo 13, se garantizará el respeto a la dignidad de los participantes y la protección de sus derechos.
- Artículo 17, se asegurará que los sujetos de investigación no sufran daños durante el estudio.
- Artículo 20, la participación se autorizará mediante un consentimiento informado por escrito.
- Artículo 21, los participantes recibirán una explicación clara y completa del estudio al que serán sometidos.
- Fracción VII, se explica la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio.

- Fracción VIII, se garantizará que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad.

3.11.1. Principio de autonomía (53)

Se brindó información clara y correcta a los usuarios sobre la investigación, respetando sus valores y creencias personales.

3.11.2. Consentimiento informado

Se redactó el texto de consentimiento informado dando a conocer con precisión la finalidad del estudio y el respeto a los derechos del participante en el estudio y finalmente su participación a través de la firma del documento. (Anexo N° 07)

3.11.3. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Se respetó el anonimato de las respuestas de los participantes, derecho que fue expresado tanto verbal y escrito.

3.11.4. Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios

La predisposición de los usuarios facilitó la obtención

de los datos, lo que resulta un beneficio para conocer la situación actual en el C.S. Pocollay de Tacna.

3.11.5. Protección de grupos vulnerables

Se trató a los usuarios con la atención y calidez que merecen. Los instrumentos fueron diseñados para abordar posibles situaciones en relación con la hipótesis planteada. Se recomendó a los participantes que, ante cualquier queja tienen el libro de reclamaciones a su disposición, por encontrarse dentro de sus derechos.

3.11.6. Principio de justicia

Los usuarios fueron respetados en su dignidad y derechos, sin discriminación alguna en todo el proceso de la obtención de datos.

3.11.7. La selección de seres humanos o sin discriminación

La investigación se llevó a cabo con la mayoría de los usuarios que acudían a los consultorios externos, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

3.11.8. Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad

El presente trabajo de investigación, es relevante para todos los niveles de atención en salud, especialmente para el personal de salud que trabaja directamente con los usuarios.

En particular es de gran importancia para los profesionales de enfermería y el usuario que busca una atención de calidad y calidez lo que contribuye a su satisfacción, por lo cual, las relaciones interpersonales fortalecen los lazos de comunicación, ayuda mutua y la mejora de la atención en todos los servicios y consultorios de salud.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se obtuvo los siguientes resultados, los cuales son presentados en distribución de frecuencias y porcentajes, respondiendo a los objetivos e hipótesis planteadas.

TABLA N° 01

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS
DEL C.S POCOLLAY, TACNA – 2024.**

EDAD	N°	%
De 18 a 25 años	58	20,7
De 26 a 35 años	79	28,1
De 36 a 45 años	52	18,5
Mas de 46 años	92	32,7
Total	281	100%
SEXO	N°	%
Masculino	96	34,2
Femenino	185	65,8
Total	281	100%
ESTADO CIVIL	N°	%
Soltero	120	42,7
Casado	82	29,2
Conviviente	72	25,6
Viudo	7	2,5
Total	281	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Analfabeto	6	2,1
Primaria	34	12,1
Secundaria	197	70,1
Superior	44	15,7
Total	281	100%
OCUPACIÓN	N°	%
No	110	39,1
Si	171	60,9
Total	281	100%

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

Elaborador por: Bach. Mamani, M.

... CONTINUACIÓN DE LA TABLA N° 01

PROCEDENCIA	N°	%
Tacna	233	83,0
Puno	29	10,3
Arequipa	8	2,8
Otros	11	3,9
Total	281	100%
PRIMERA VEZ QUE ACUDE	N°	%
No	270	96,1
Si	11	3,9
Total	281	100%
ACUDE CON FRECUENCIA	N°	%
Si	53	18,9
A veces	86	30,6
No	142	50,5
Total	281	100%
SERVICIO AL QUE ACUDE	N°	%
Odontología	14	5,0
Medicina General	87	31,0
Tópico / Urgencia	85	30,2
Obstetricia	34	12,1
CRED / Enfermería	37	13,1
Psicología	12	4,3
Servicio Social	1	0,4
Laboratorio	6	2,1
Consultorio TBC	5	1,8
Total	281	100%

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

Elaborador por: Bach. Mamani, M.

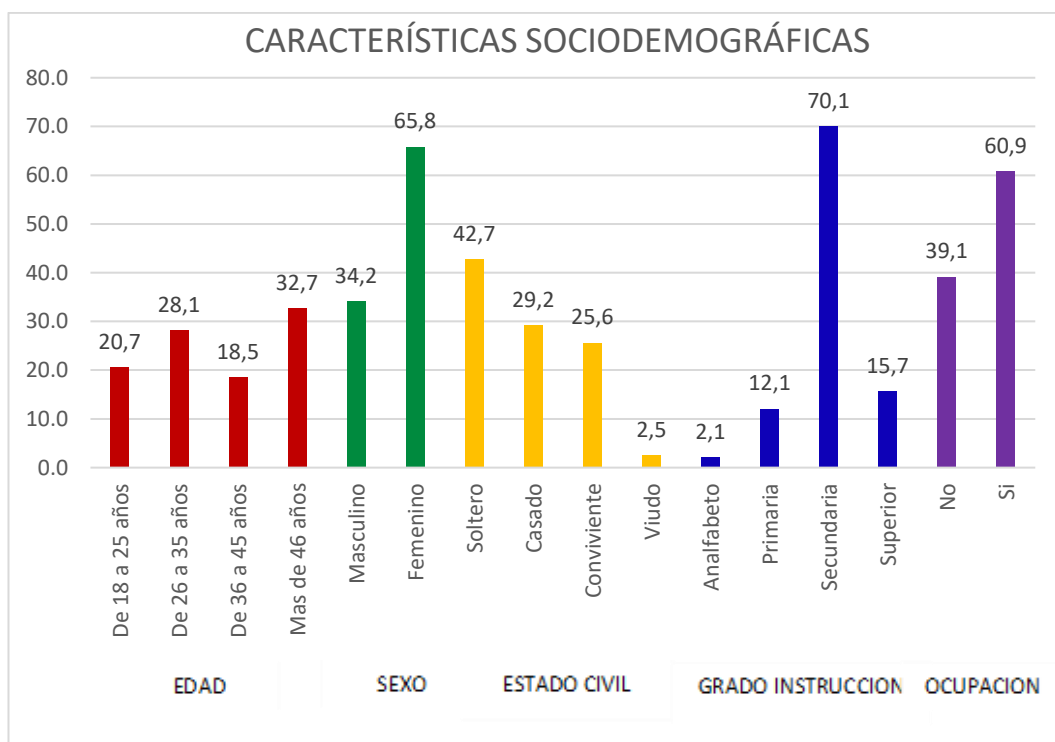
DESCRIPCIÓN:

En la tabla N° 01, se observa las características sociodemográficas de los usuarios del C.S. de Pocollay, con respecto a la edad de los usuarios, el mayor porcentaje 32,7% tienen edades más de 46 años, mientras que con un menor porcentaje 18,5% reflejan edades de 36 a 45 años de edad. Respecto al sexo, el mayor porcentaje 65,8% son de sexo femenino, mientras que el menor porcentaje 34,2% son de sexo masculino. Referente al estado civil, el mayor porcentaje 42,7% son solteros, seguidamente un 25,6% son convivientes, por último, con un 2,5% son viudos. Acerca del grado de instrucción, el mayor porcentaje 70,1% son de secundaria, seguidamente un 12,1% son de primaria y por último con un 2,1% son analfabetos. La ocupación, el mayor porcentaje 60,9% si tienen una ocupación, mientras que el menor porcentaje 39.1% no tiene una ocupación. Con referencia a la procedencia, el mayor porcentaje 83,0% son de Tacna mientras que el menor porcentaje 2,8% son de Arequipa.

El 96,1% no es la primera vez que acude al establecimiento, y solo el 3,9% es la primera vez que acuden. En cuanto a la frecuencia a la que acuden, el mayor porcentaje 50,5% no acuden, mientras que el menor porcentaje 18,9% si acuden. Con respecto al servicio que acuden, el mayor porcentaje 31,0% es el servicio de Medicina, seguidamente de CRED/Enfermería con 13,1% y por último el que menos acuden con un 0,4% es el Servicio Social.

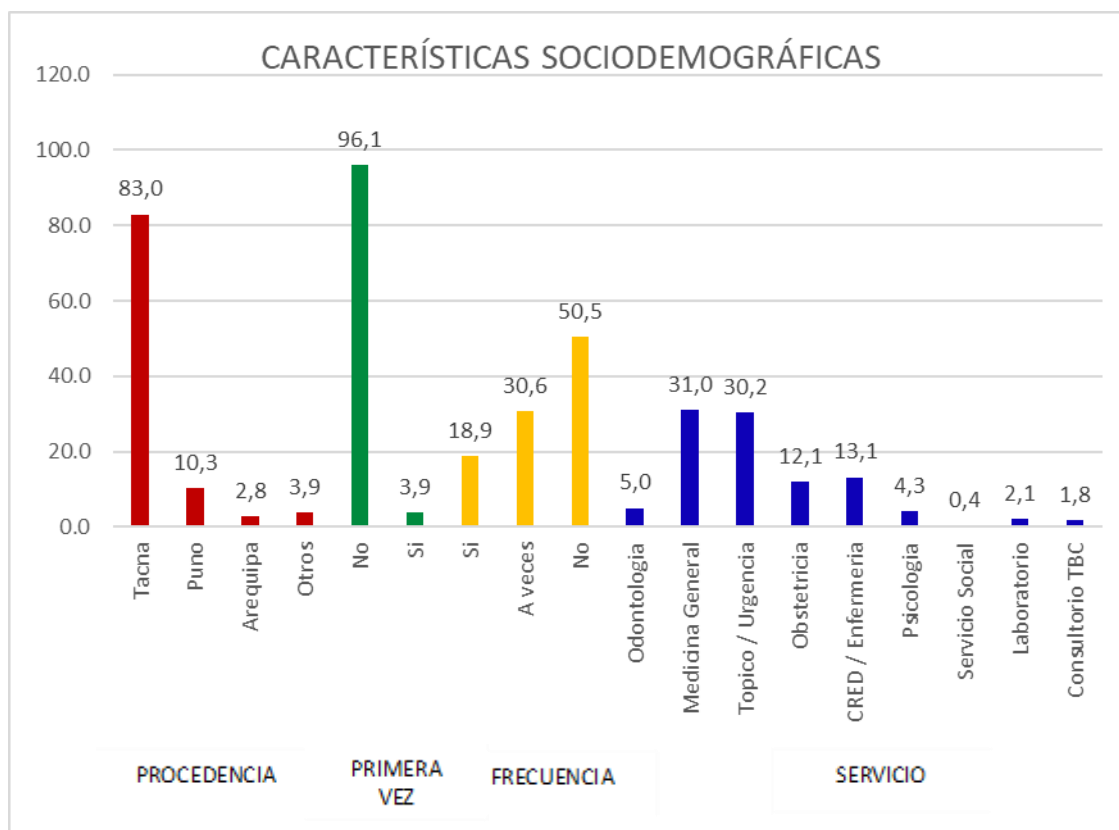
GRÁFICO N° 01

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL C.S POCOLLAY, TACNA – 2024.



Fuente: Tabla N° 01

... CONTINUACIÓN DEL GRÁFICO N° 01



Fuente: Tabla N° 01

TABLA N° 02

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA ATENCIÓN

DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY,

TACNA – 2024

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	N°	%
Deficiente	2	0,7
Regular	85	30,3
Eficiente	194	69,0
Total	281	100,0

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

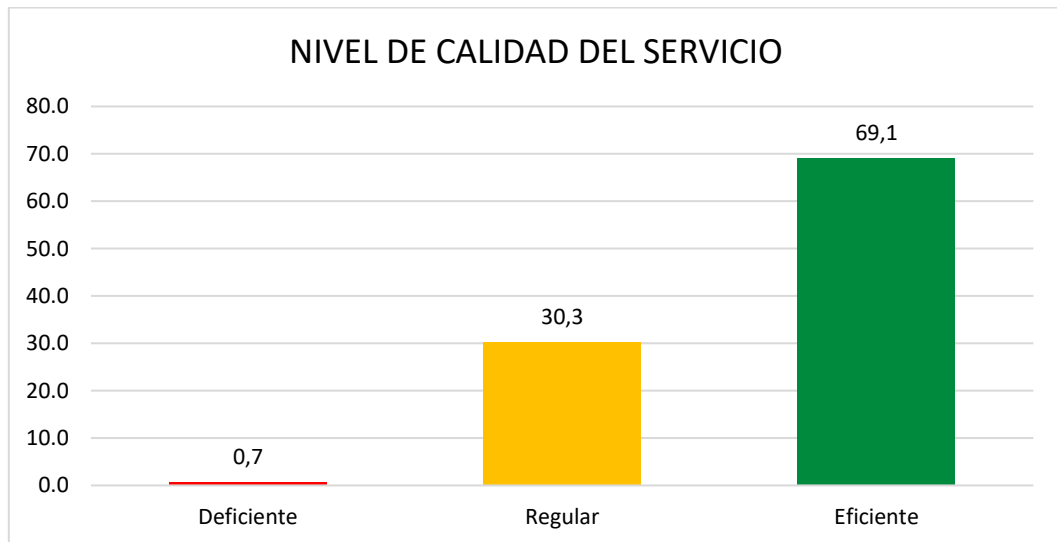
Elaborador por: Bach. Mamani, M.

DESCRIPCIÓN:

En la Tabla N° 02 se observa que, el nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay, el 69,0% refiere un nivel calidad del servicio Eficiente, mientras que 30,3% manifiesta una calidad de atención Regular y en menor porcentaje 0,7% tiene una calidad del servicio Deficiente.

GRÁFICO N° 02

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024



Fuente: Tabla N° 02

TABLA N° 03

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024

GRADO DE SATISFACCIÓN	N°	%
Insatisfecho	1	0,4
Medianamente satisfecho	31	11,0
Satisfecho	249	88,6
Total	281	100,0

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

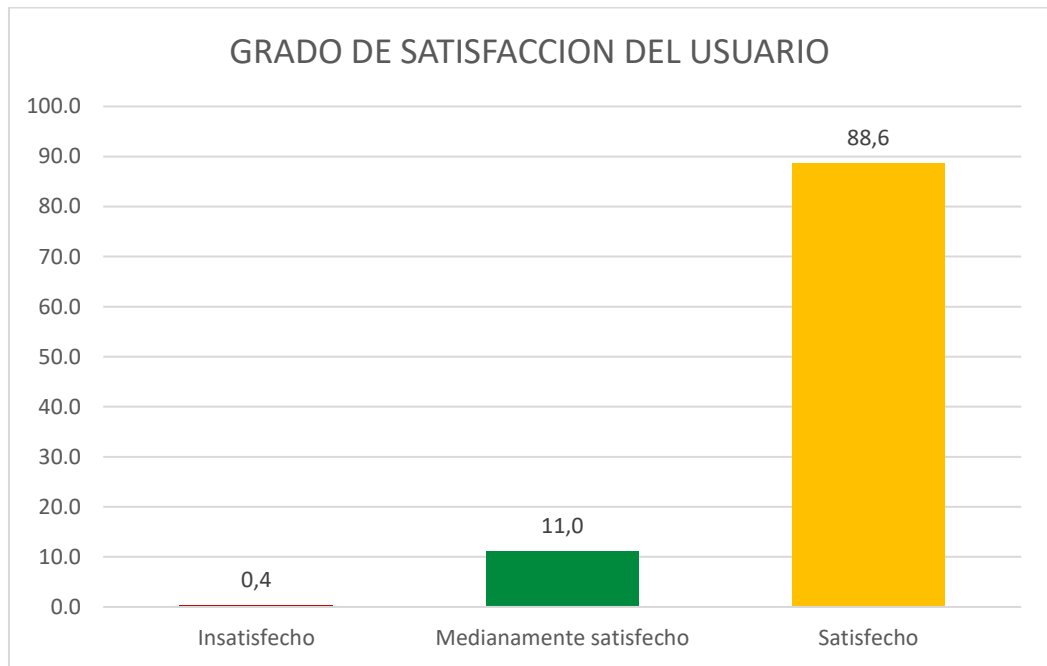
Elaborador por: Bach. Mamani, M.

DESCRIPCIÓN:

En la Tabla N° 03 se observa el grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. de Pocollay, donde el mayor porcentaje 88,6% expresa estar Satisfecho, seguidamente un 11,0% en medianamente Satisfecho, mientras que el menor porcentaje 0,4% en Insatisfecho.

GRÁFICO N° 03

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024



Fuente: Tabla N° 03

TABLA N° 04

**NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD
DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024**

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	GRADO DE SATISFACCIÓN								
	Insatisfecho		Medianamente		Satisfecho		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	1	0,4	0	0,0	1	0,4	2	0,8	
Regular	0	0,0	24	8,5	61	21,7	85	30,2	
Eficiente	0	0,0	7	2,5	187	66,5	194	69,0	
Total	1	0,4	31	11,0	249	88,6	281	100,0	
X²= 176,599		GL= 4				P= 0,000 < 0,05			

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

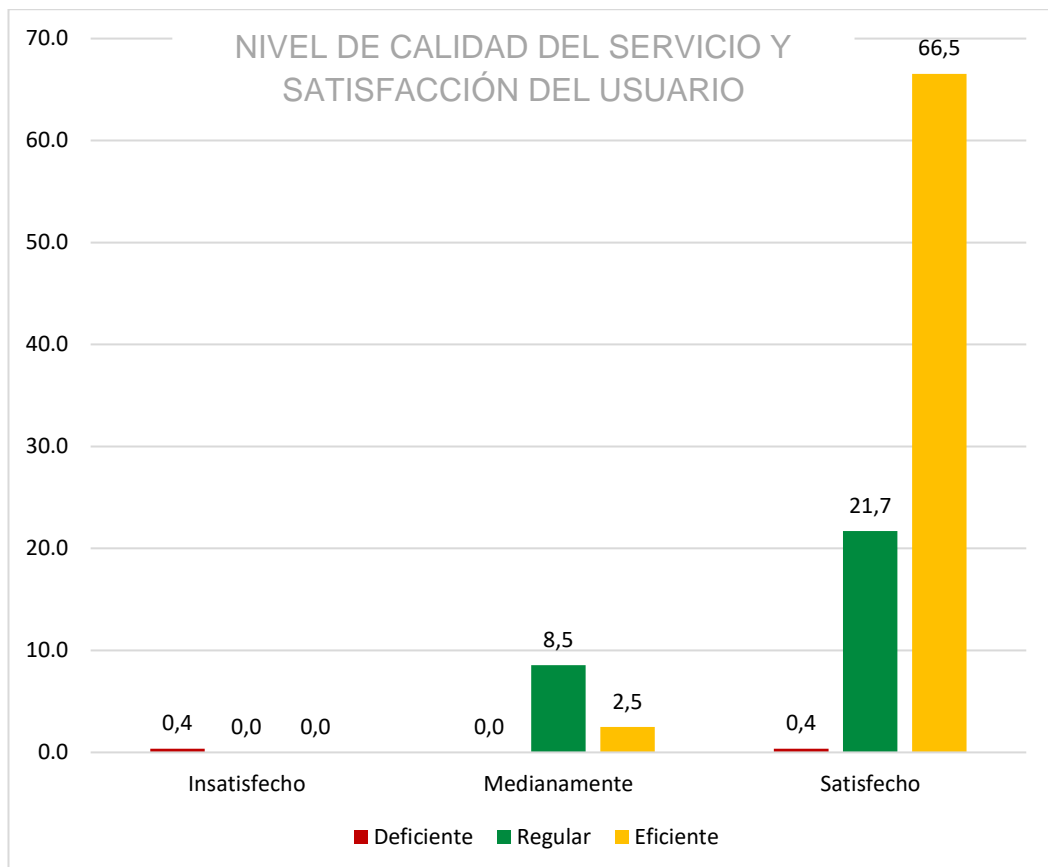
Elaborador por: Bach. Mamani, M.

DESCRIPCION:

En la Tabla N° 04, se observa el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay, del 69,0% de usuarios que reportan el nivel Eficiente en la calidad del servicio: el 66,5% manifiesta estar Satisfecho de la atención del personal de salud y en menor porcentaje 2,5% medianamente Satisfecho; así mismo, del 30,2% que reportaron un nivel Regular en la calidad del servicio: el 21,7% manifiesta estar Satisfecho, que 8,5% medianamente satisfecho. Observando que, existe relación directa entre las variables demostrado estadísticamente por $P = 0,000 < 0,05$. (Anexo N° 12)

GRÁFICO N° 04

NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024



Fuente: Tabla N° 04

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Al plantearse las hipótesis principales:

- H_i : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.
- H_o : No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

Y según la Tabla N° 04, al aplicarse la prueba de Chi-cuadrado se obtiene el $X^2= 176,599$ demostrado estadísticamente por $P = 0,000 < 0,05$. (Anexo N° 12)

Se da la conclusión:

Estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para realizar la discusión, se hace necesario mencionar que el trabajo de investigación se realizó en el II trimestre del año en curso, a través de dos cuestionarios el cual se aplicó a usuarios externos que acudían al C.S. Pocollay. Dichos instrumentos se orientaron en determinar la relación entre la calidad del servicio y

la satisfacción del usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024, considerando que el mundo globalizado exige que la atención en términos de salud sea eficaz, segura y centrado en las personas, por ello, se analizó la información obtenida:

Se presenta la **Tabla N° 01**, que describe las características sociodemográficas de la población de estudio, considerando: edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación, procedencia, primera vez que acude al centro de salud, acude con frecuencia y al servicio al que acude; es importante hacer la referencia que los instrumentos se ejecutaron en los meses de abril, mayo y junio, donde la cantidad de población atendida oscilaba entre 800 a 900 personas menor a la cantidad de atendidos en los meses de mayor productividad según el Sistema de Información en Salud (HIS MINSA) que suele ser de 1 000 a 1 500 personas.

Con respecto a los demás datos sociodemográficos, se establece que la muestra de estudio en la mayoría tiene más de 46 años (32,7%), ya que a medida que las personas envejecen aumenta las enfermedades crónicas como hipertensión, diabetes, artritis, enfermedades cardiovasculares y otros trastornos relacionados con el envejecimiento, lo que incrementa la demanda de servicios de salud en este grupo etario.; por otro lado, el sexo femenino predomina por un poco más de la mitad (65,8%), evidenciando que las mujeres acuden con mayor frecuencia al centro de salud, ya que las mujeres suelen asumir un rol en el cuidado de salud de sus familias y también porque tienen necesidades de atención relacionadas con la salud reproductiva, planificación familiar y consultas ginecológicas que no afectan directamente a los

hombres, estas demandas incrementan su presencia en los servicios de salud.

En referencia al grado de instrucción, mas de la mitad de los usuarios terminaron de estudiar hasta el nivel secundario (70,1%), sin embargo, se evidencia que existe una minoría que estudiaron hasta el nivel primario y otros refieren no tener estudios, encontrándose casos de analfabetismo y al mismo, desconocimiento de como deberían ser atendidos. El centro de salud resulta ser una opción mas preferida por personas con nivel secundario debido a los costos accesibles, a su cercanía, mientras quienes optan por atención particular, valoran la rapidez y acceder a especialistas.

En relación al ítem de que, si acude con frecuencia al establecimiento de salud, la mitad del usuario no acude con frecuencia (50,5%), entendiéndose que no se tiene una cultura o conciencia en la prevención de la enfermedad. La mayoría de personas solo acuden al centro de salud solo cuando ya tienen síntomas o una enfermedad avanzada reflejando una falta de habito en el cuidado preventivo.

El servicio al que acuden con mayor frecuencia, es al servicio de Medicina General (31,1%) y Tópico/Urgencia (30,2%) ambos representan un poco más de la mitad de los atendidos, evidenciando que solo acuden cuando se encuentran enfermos (agudos y crónicos), siendo el servicio de medicina y tópico urgencias los más solicitados debido a que la mayoría de los usuarios que acuden mayormente son por problemas de salud inmediatos o para dar continuidad a tratamientos, esto refleja una cultura de atención reactiva más que preventiva; por otro lado, el

servicio de obstetricia (12,1%) y enfermería (13,1%) representan la cuarta parte de los atendidos, comprendiendo que va en relación a que el predominio en acudir al establecimiento es el sexo femenino.

Según el Diccionario Demográfico Multilingüe de la Unión Internacional para el estudio Científico de la población *“La demografía es una ciencia cuyo fin es el estudio de la población humana y que se ocupa de su dimensión, estructura, evolución y caracteres generales, considerados principalmente desde el punto de vista cuantitativo”* (54).

Por lo descrito, es de importancia tener en cuenta las características de la muestra de estudio, ya que la percepción de las personas sobre la calidad de atención y su satisfacción, se verán influenciadas por los factores sociodemográficos de acuerdo a las realidades de cada usuario, por lo mismo, el centro de salud debe de considerar estos resultados para una mejor comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y lograr una mayor cobertura sanitaria local.

La **Tabla N° 02**, responde al segundo objetivo específico, identificándose el nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna; en la cual se dio a conocer que, más de la mitad de los usuarios tuvieron un nivel de calidad de atención eficiente (69,0%) evidenciando que el personal que labora cumple en gran parte con las expectativas de atención requeridas por el usuario, un poco más de la cuarta parte de los usuarios tuvieron una calidad de servicio regular (30,3%) sin embargo aquí se evidencia que existen áreas con margen de mejora, y menos de la décima parte tuvo una calidad de

servicio deficiente (0,7%) lo cual resalta la necesidad de identificar y abordar las causas que generan insatisfacción en este grupo minoritario.

Difiere de **Almeida A. y Torres D.** (13), quienes en su estudio indicaron que un 67% respecto a los hombres la atención recibida de forma general en la institución es mala; en las mujeres la mayor calificación y frecuencia también es considerada como mala la atención con el 81%, esto en referencia a la calidad en la prestación de servicios de salud en el hospital de Bucaramanga en Colombia

Difiere también a **Torres M.** (18), que en su estudio demostró que el 27,1% sostiene que existe un buen nivel de calidad; el 42,9% expresa que tiene un nivel regular y que el 30,0% percibe un nivel deficiente de calidad, esto en la investigación de la calidad de atención de enfermería al paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José de Cusco.

Casi similar a **Gamarra S.** (15), los resultados que obtuvo fueron, que el 49,2% de los usuarios manifestaron haber recibido un servicio de buena calidad, en relación a al estudio sobre la calidad del servicio del usuario atendido en consulta externa de la Clínica San Juan de Dios en Chiclayo.

Los resultados demostrados por Almeida, A y Torres, D, indican que el trato recibido por el personal de salud fue calificado como mala, ya que no recibieron un trato digno, no fueron atendidos con respeto y no se dio una comunicación asertiva, a diferencia del presente estudio en la dimensión de Empatía: la mayoría de los usuarios indican que si recibieron un trato amable con respeto,

paciencia y que los escuchaban atentamente; en la dimensión de Tangibilidad del estudio mencionado, indicaron que la mayoría de los usuarios referían que la condiciones físicas son favorables, mientras que en el presente estudio, indicaron que la mayoría de los usuarios observan que solo a veces el consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención (posee un aspecto moderno).

Torres M. consideró 3 dimensiones para la calidad del servicio: Humana, Técnico - Científico, y Entorno, demostrando que los pacientes indicaron tener una regular y deficiente atención ya que, el personal no lo llamaba por su nombre, no se le brindaba una información clara y precisa, no mostraban ser agradable con sus familiares y allegados, el personal no llevaba su carnet para identificarse, los muebles y camas no eran cómodas y no apoyaban a su recuperación, entre otros enunciados, a diferencia de la presente investigación, se consideró 5 dimensiones (Anexo N° 13): tangibilidad, seguridad, empatía, reflejando que la mayoría de los usuarios reciben una calidad de servicio eficiente, mientras que en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, casi la mitad de los usuarios indicaron que reciben una calidad de servicio regular y deficiente.

El estudio de Gamarra, S. en la dimensión de Tangibilidad, da conocer que, las personas percibieron una calidad servicio regular y mala, ya que, al salir de la consulta no encontraron un personal que le brinde mayor información y/o orientación, los usuarios no consideran que los consultorios se encuentran adecuadamente equipados y disponen de los elementos necesarios para su atención, que los servicios higiénicos en la gran mayoría no se

encontraban limpios y no están adaptados para pacientes con discapacidad, sin embargo, el presente estudio indica que la gran mayoría de los usuarios presentaron una calidad del servicio eficiente en la dimensión de tangibilidad.

De los resultados con los autores mencionado, podemos decir que, la calidad de atención es universalizada como un nivel de estándar, que deben de seguir las instituciones para lograr un óptimo beneficio al usuario, involucra brindar procedimientos, tratamiento y servicios efectivos (eficaz y eficiente), adecuadas que generen seguridad al momento de brindar la atención, y esto tiene que estar acorde a la necesidades y condiciones que tenga el usuario, evaluando las expectativas con la que acude a recibir la atención, respetando los principios éticos, valores y cultura de la persona; y como lo define Donabedian *“La calidad de los servicios de salud es en base a resultados, los cuales deben ser medidos como mejorías esperadas en el estado de salud de las personas, a través de la aplicación del conocimiento médico y de la tecnología, con la finalidad de obtener los mayores beneficios posibles y, minimizando los riesgos (36)(37).*

Algo muy importante dentro los hallazgos, es el trato que el personal de salud brinda al usuario, y como indica el modelo de relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (23) (es una teoría que se centra en la esencia de la interacción humana, entre un individuo enfermo o que requiera de un servicio de salud y una enfermera o profesional de salud para reconocer y responder a las necesidades de la persona), se debe de considerar estos aspectos para conocer mejor las necesidades del usuario y mejorar la atención.

Podemos concluir en esta segunda parte, que los usuarios externos del centro de salud de Pocollay en relación a los servicios en general, reflejaron tener un nivel de calidad de atención eficiente, la cuarta parte una calidad regular y muy pocos una calidad de atención deficiente, esto puede ser debido a que, el personal de salud aparentemente está capacitado, que tienen presente los protocolos de atención, que presentan las instalaciones adecuadas para la atención y que mantienen un ambiente que favorece a la comunicación efectiva con los usuarios, lo que contribuye a una percepción positiva de la atención recibida, así mismo, mencionar que en 03 de los 09 servicios labora el personal de enfermería motivo por el cual, se cumpliría de manera indirecta en brindar una atención con calidad eficiente a los usuarios.

Se define en la **Tabla N° 03**, según el tercer objetivo específico el grado de satisfacción del usuario en la atención del personal de salud del C.S Pocollay, se da a conocer que, la mayoría se siente satisfecho con la atención del personal (88,6%), mientras que solo un grupo reducido se siente medianamente satisfecho (11,0%), y solo una persona se siente insatisfecho con la atención en el establecimiento (0,4%).

Difiere de **Ninaja J.** (21), quien halló que, el 44,6% de los usuarios del consultorio externo del Puesto de Salud Las Yaras de Tacna tuvieron una mediana satisfacción, el 35,9% tuvieron una satisfacción alta, y solo el 35,9% tuvieron una baja satisfacción.

Casi similar a **Gamarra S.** (15), quien tuvo resultados, 56,5% donde la mitad de los usuarios en consulta externa de la Clínica San Juan

de Dios de Chiclayo, se sintieron satisfechos.

Similar a **Marín A** (20), quien obtuvo, que un 57,0% tienen una satisfacción alta, el 36,0% una satisfacción regular – baja y solo el 7,0% tuvieron una satisfacción muy alta en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Con respecto a Ninaja, L. trabajo con 3 dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad; mientras que, el presente estudio trabajo con 3 dimensiones que son: técnico profesional, humano y actitud profesional (Anexo N° 14). Analizando los resultados, en la dimensión de Confiabilidad y lealtad resultaron tener una alta satisfacción, sin embargo, en la dimensión de validez se evidenció una baja satisfacción ya que el usuario manifestó que el puesto de salud no realizó una adecuada atención, percibieron que no cuentan con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento, y que tienen que esperar mucho tiempo para la atención; estos enunciados en esta investigación están inmersos en la dimensión Técnico Profesional, demostrando que la mayor parte de los usuarios están satisfechos con la atención.

Gamarra, S. trabajo con dos dimensiones: la clínica y administrativa teniendo resultados que la mayoría de los usuarios están satisfechos; mientras que, en el presente estudio la similitud estaría en la dimensión: Técnico profesional y actitud profesional, siendo que, en la primera dimensión la gran mayoría se encuentra satisfecho con la atención, mientras que, en la dimensión de actitud profesional un poco menos de la mitad se encuentran satisfechos, demostrando que en el Centro de Salud de Pocollay, el personal

de salud informa el procedimiento que se realizara en forma clara, también que, ofrecen un servicio oportuno y brindan información sobre su estado de salud, sin embargo el personal de salud se muestra poco empático con las necesidades de salud del usuario.

Para continuar con el análisis de este estudio, acudimos al Modelo de Relaciones Interpersonales de Peplau, cuya teoría se basó en las necesidades humanas, concepto de motivación y desarrollo personal, por otro lado, este modelo de Enfermería menciona 4 fases (26). La primera fase es dar Orientación, donde el paciente tiene una necesidad y busca ayuda profesional; en la segunda fase se busca la Identificación, donde implica que el paciente se identifique con quien puede ayudarlo, aclare su situación y responda al personal de salud que pueden prestarle ayuda; en el tercer momento se inicia la fase de Explotación o aprovechamiento, se refiere a que, el paciente utilice todos los recursos ofrecidos por la enfermera, estableciendo una relación terapéutica; y finalmente en la fase de Resolución, se dará cuando el usuario se separa de la identificación con el personal de salud, alcanzando la solución de sus necesidades.

Según Thompson, I (44), indica que *“La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente.”*

Definitivamente, para lograr la satisfacción del usuario (paciente muchas veces llamado así), ha sido considerada, tradicionalmente, como un determinante de la futura utilización de los servicios de

salud, o bien como una consecuencia de la actual utilización de los servicios o consultorios en los distintivos niveles de atención de salud.

Para concluir esta tercera parte, los resultados del estudio demostraron que la mayoría de los usuarios presentaron un grado de satisfacción: satisfecho, con la atención del personal de salud, y menos de la cuarta parte tuvieron un grado de satisfacción: medianamente satisfecho e insatisfecho, el buen resultado, puede verse influenciado por la actitud y aptitud del personal de salud como es el trato, respeto, atención oportuna, comunicación clara y comprensible, empatía y entre otros, haciendo que el usuario perciba su atención de una manera adecuada, además los hallazgos permitieron dar a conocer que el equipo multidisciplinario estaría cumpliendo con la mayoría de las expectativas del usuario y como parte del equipo básico de salud en un establecimiento, el enfermero (a) participa activa y directamente alcanzando la satisfacción del usuario por la atención con calidad brindada.

Finalmente, la **Tabla N°04** muestra que, en relación con el objetivo general y el cuarto objetivo específico sobre la relación entre el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del personal de salud en el Centro de Salud de Pocollay, la mayoría de los usuarios (69,0%) reportaron un nivel de calidad Eficiente en el servicio. De este grupo, la mayoría 66,5% reportó estar Satisfecho con la atención recibida, mientras un porcentaje menor 2,5% señaló estar medianamente Satisfecho. Además, más de una cuarta parte de los usuarios (30,2%) reportó un nivel Regular en la calidad del servicio de los cuales el 21,7% manifestó estar Satisfecho y el 8,5% medianamente satisfecho. Observando

que, existe relación directa entre las variables respaldada estadísticamente por $P = 0,000 < 0,05$.

Difiere a **Numpaqué A; Buitrag L. y Pardo D.** (14), determinaron que tanto la calidad subjetiva como la objetiva, indican que el nivel de satisfacción se encuentra en el rango de "como el paciente lo esperaba". Esto sugiere que las expectativas de calidad general en el servicio de Cirugía ambulatoria de Bocayá, Colombia, no son superadas.

Discrepa de **Marín A.** (20), quien determinó que la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, encontrando un coeficiente de correlación de $- 0,057$.

Similar a **Ninaja J.** (21) halló que la calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras de Tacna, evidenciando una incidencia moderada (20%- 60%) con un V de Cramer de $0,381$ (38.10%).

Semejante a **Tkachenko R. y Victorovna L.** (17), encontraron una relación positiva moderada entre las variables calidad del servicio y satisfacción en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla, con un coeficiente de correlación de Spearman de $0,542$ y un valor de $p=0,000$, lo que indica una significación estadística ($p<0,05$).

Según el MINSA, describe que *“La satisfacción debe responder al cumplimiento de las percepciones y expectativas del usuario, en relación con los servicios que ofrece cada establecimiento, el reto que asume una institución sanitaria, es mejorar la calidad de estos*

para conseguir la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta que la variabilidad de aprobación de sus necesidades cumplidas, son generadas de acuerdo al contexto y circunstancias en la que se recibe dicho servicio” (46).

De acuerdo a los resultados, el modelo de Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau, se relaciona con la calidad y satisfacción del usuario, cuando el profesional de la salud trata de reconocer y responder a la necesidades de la persona durante la interacción constante, además que, considera a la persona (para nosotros usuario) que vive en equilibrio inestable; donde la persona tratante tiene que reconocer los procesos propios del hombre para respetar la cultura, valores, creencias, la personalidad, entre otras, alcanzado la resolución de las necesidades como última fase del modelo, previamente a las fases de orientación, identificación y explotación.

Como conclusión a esta última parte, aparentemente, los servicios de salud del C.S. Pocollay en general, brindan la calidad de servicio eficientemente y responde a la satisfacción esperada, sin embargo, encontramos en los niveles y grados de calidad y satisfacción que requieren ser medidos, analizados y posteriormente atendidos, para la cual, servirá como herramienta de gestión en la toma de decisiones y acciones correctivas para brindar una asistencia de salud con un nivel alto de calidad; esto contribuirá en la mejora de los servicios de salud para el usuario y al mismo tiempo, fortalecerá el sistema sanitario de la institución consiguiendo el grado de satisfacción mucho más de lo esperado, logrando que los usuarios cumplan con las indicaciones y recomendaciones que brinda el servicio, retornen con la confianza a la próxima cita y recomienden

la cartera de servicios a sus familiares y amistades, finalmente, se hace hincapié la preparación técnica, humana y actitud que tendrá el profesional de enfermería para intervenir en las mejores decisiones en la mejora de la atención al usuario, siendo capaz de percibir lo que la persona “Usuario” espera recibir .

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las características sociodemográficas de los usuarios del C.S. Pocollay de Tacna, que, más de la cuarta parte tienen más de 46 años (32,7%); más de la mitad son de sexo femenino (65,8%); casi la mitad son solteros(as) (42,7%); más de la mitad tienen el grado de instrucción secundaria (70,1%); trabajan (60,9%); la mayoría procede de Tacna (83,0%); la mayoría no acude por primera vez (96,1%); la mitad acude con frecuencia (50,5%); más de la cuarta parte acuden a servicio de medicina y tópico / urgencia respectivamente (31,1% y 30,2%).
- El nivel de calidad del servicio al usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna es eficiente (69,0%).
- El grado de satisfacción del usuario en la atención del personal de salud del C.S. Pocollay de Tacna es satisfecho (88,6%).
- Existe la relación directa entre el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario ($p= 0,000 < 0,05$).

5.2. RECOMENDACIONES

- Al Gerente y jefes de Servicio del Centro de Salud Pocollay:
 - ✓ Promover el nivel de atención eficaz y eficiente a los usuarios a través de la capacitación permanente a los trabajadores sobre la gestión de la calidad, conducente a fortalecer la atención oportuna, segura y confiable que supere la condición de regular calidad de servicio en la capacidad de respuesta y la fiabilidad de aparentemente eficiente.
 - ✓ Así mismo, considerando la alta demanda de atención dentro de su jurisdicción y tener la categoría I-3 dar mayor visibilidad y difusión a la cartera de servicios del establecimiento, así como evaluar la posibilidad de ampliar el horario de atención para las emergencias.
 - ✓ Promover un ambiente laboral agradable que incentive la productividad de los trabajadores y en consecuencia favorezca la satisfacción del usuario por la atención recibida.
- A los trabajadores del C.S. Pocollay

Ser partícipes activos de las capacitaciones promovidas por el establecimiento y al mismo tiempo autocapacitarse para mejorar el autoconocimiento para potencializar sus cualidades que serán reflejadas en el trato humano hacia los usuarios y de esta manera mejorar la actitud del personal.

- A la Escuela Profesional de Enfermería

Fortalecer la formación de los estudiantes para que sean profesionales activos y comprometidos generando en ellos competencias, habilidades y comportamientos de empatía, trato humano, encaminados a brindar atención de calidad a los usuarios y en consecuencia la satisfacción de los mismos.

- A los investigadores:

Continuar con investigaciones cuantitativas – cualitativas en relación a otras variables como la percepción de la atención del servicio, la diferenciación de satisfacción por servicios de salud, o la comparativa de los establecimientos de salud con la misma categoría en la región de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa: OMS; 1986. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf
2. Ríos A, Fuente A. El derecho humano a la salud frente a la responsabilidad médico – legal: una visión comparada. México: ISBN; 2017. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37807.pdf>
3. Albañil T, Ramírez M, Crespo R. Análisis de la calidad de vida en pacientes en hemodiálisis ambulatoria y su relación con el nivel de dependencia. SciELO. 2014; 17(3): 167-174. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842014000300002
4. Bravo O, Gregor S. Aplicación del modelo Servperd para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centro de salud. Rev Car. 2022; 10(01): 1390-7662. Disponible en: <file:///C:/Users/KLICK/Downloads/upacifico,+2+Bravo+vf.pdf>
5. Ministerio de Salud. Texto Único Ordenado de la ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. Perú: MINSA; 2014. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

6. Febres R, Mercado M. Satisfacción del Usuario y Calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, Perú. Rev Fac Med. 2020; 20(03): 1814-5469. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
7. Delgado L., Calero M., Noriega S. y Castillo C. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital regional de Tumbes. Rev Cien Mun Inv Con. 2023; 7(1): 786-795. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>
8. Coronado R, Cruz E, Macías S, Nava T. El contexto Actual de la Calidad en Salud y sus Indicadores - México. Rev Mex Med Fis Reh. 2013; 25(1): 26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
9. Ministerio de Salud. Atención de Salud Humanizada y Centrada en la Persona. Perú: MINSA; 2018. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/ensap/resoluciones/d_profam/rd_023_2018.pdf
10. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Explicación de Estándares del Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Perú: SINEACE; 2018. Disponible en: <https://veterinaria.unmsm.edu.pe/docs/2022/11-noviembre/Explicacion-estandares-ESU-2018.pdf>

11. Borre Y, Vega Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados. *Cien Enf.* 2014; 20(3): 81-94. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008

12. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de Usuarios como Indicador de Calidad de los Servicios de Enfermería, Clínica Central Cira Garcia. *Rev Cub Enf.* 2021; 37(4): 1-24. Disponible en: <file:///C:/Users/KLICK/Downloads/5186-19767-1-PB.pdf>

13. Almeida A, Torres D. Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia. *Rev Esp.* 2020; 41(49): 0798-1015. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>

14. Numpaque A, Buitrago L, Pardo D. Calidad de la Atención en el Servicio de Cirugía Ambulatoria desde la Percepción del Usuario. *Rev Fac Med.* 2019; 67(2): 0011-0120. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v67n2/0120-0011-rfmun-67-02-235.pdf>

15. Gamarra S. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Atendido en Consulta Externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo [Trabajo para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471>

16. Cano L. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima [Trabajo para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70838>
17. Tkachenko L. Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla [Trabajo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85428>
18. Torres M. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José [trabajo para optar el título de licenciatura en enfermería]. Cusco: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
19. Piscoya N, Arteaga G. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Centro Médico Especializado Lab Salud SAC Chiclayo [Trabajo para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9445>
20. Marin J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna [Trabajo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Perú: Universidad

Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83572>

21. Ninaja J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna [Trabajo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80494>

22. Enfermería Teomodel. Teoría de las Relaciones Interpersonales [página web en internet]. Madrid: WebNode; 2022 [citada 2023 Abr 9]. [Alrededor de 04 pantallas]. Disponible en:
<https://teomodelnursing.webnode.ec/teoria-6/>

23. Cisneros F. Teorías y Modelos de Enfermería [Monografía en internet]. Popayan: Universidad de Cuaca; 2005 [citada 2024 abr 9]. [Alrededor de 15 pantallas]. Disponible en:
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>

24. Rodríguez Y. Modelos teóricos para explicar y comprender la conducta (Parte IV) [monografía en internet]. Puerto Rico: National University College; 2020 [citada 2024 abr 9]. [Alrededor de 14 pantallas]. Disponible en:
<https://www.coursehero.com/file/72056532/N2540-HPeplaudocx/>

25. Colegio oficial de Enfermería de Lugo. Modelos de enfermería, Proceso de atención de Enfermería (PAE). España: Ilustre Colegio

de Enfermería de Lugo; 2021. Disponible en:
https://www.enfermerialugo.org/wp-content/uploads/2021/09/Tema-Modelos-de-Enfermeria.PAE_.pdf

26. Fernández M. Bases Históricas y teóricas de la Enfermería. España: Universidad de Cantabria; 2011. Disponible en:
<https://ocw.unican.es/course/view.php?id=19>

27. Jiménez N, Guerra C. Relación Interpersonal entre el Profesional de Enfermería y la Persona con un Proceso Oncológico. *Hor Enf.* 2023; 34(2): 418-428. Disponible en:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509728/16.pdf>

28. Agustín A. Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huánuco [trabajo para optar el grado de Maestro en Gerencia Publica]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9394>

29. Gamarra S. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Atendidos en Consulta Externa Clínica San Juan de Dios [Trabajo para optar el grado académico de Maestra en gerencia de Servicios de Salud]. Chiclayo: Universidad de San Martín de Porres; 2023. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Heredia F. Calidad y Auditoría en salud. 3 ed. Colombia: Ecoe Ediciones; 2015. 433 p. Disponible en:

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Calidad-y-auditoria-en-salud-3era-Edici%C3%B3n.pdf>

31. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. 4 ed. México: McGraw-Hill; 2011. 294 p. Disponible en: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w19856w/cultura-de-calidad.pdf>

32. Cerezo P. La Calidad del Servicio como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente [monografía en internet]. España: Tele Work Spain; 1996 [citada 2024 Abr 9]. [Alrededor de 5 pantallas]. Disponible en: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>

33. Horovitz J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. España: Mc. Graw-Hill, Interamericana de España S.A; 1991. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-la-calidad-del-servicio-a-la-conquista-del-cliente/9788476155707/36081>

34. Redhead R. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo [Trabajo para obtener el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>

35. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención. Suiza: OMS; 2024. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
36. Donabedian A. La Calidad de la Atención Médica. Rev Cal Asis. 2001; 16(1): 29-38. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
37. Elsevier. Gobierno Clínico y Cultura en Seguridad de los Laboratorios Clínicos en el Sistema Nacional de Salud Español. Rev Cal Asis, 2017; 32(06): 301-354. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-gobierno-clinico-cultura-seguridad-laboratorios-S1134282X17300568>
38. Alvares F. Calidad y Autoría en Salud. 3 ed. Barcelona: ECOE Ediciones; 2016. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/producto/calidad-y-auditoria-en-salud-3ra-edicion-ebook/>
39. Ross A, Zeballos JL, Infante A. La Calidad y Reforma del Sector Salud. Panamá: Rev. Panamá Salud Pública; 2000. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/8793>
40. Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. Colombia: GOV.CO; 2024. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>

41. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Perú: MINSA; 2011. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

42. Zeithaml C, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. España; Ediciones Diaz de Santos S.A.; 1993. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y

43. Mendocilla KP. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2015. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2128>

44. De los Ríos J, Ávila T. Algunas Consideraciones en el análisis del Concepto: Satisfacción del Paciente. Rev Inv Edu Enf. 2004; 22(2): 128-137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>

45. Llerena S. Nivel de satisfacción del paciente post-operado inmediato respecto a los cuidados de Enfermería en la unidad de Recuperación del servicio de centro quirúrgico del hospital III Daniel Alcides Carrión

[Trabajo para optar la segunda especialidad]. Tacna: Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2014. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/951/Nivel_AyerbeMalaver_Katterine.pdf?sequence=3&isAllowed=y

46. Chávez Y, Linares R, Surco Y. Asociación de la Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes Usuarios Externos del Área de terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto – diciembre [trabajo para optar el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica]. Cusco: Universidad Continental; 2022. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11293>
47. Druker P. El ejecutivo eficaz. 2 ed. Buenos Aires: Editorial Sudamericana; 2019. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/El_ejecutivo_eficaz.html?hl=es&id=BqKaAgAAQBAJ&redir_esc=y
48. Dirección Regional de Salud San Martín. Unidades de gestión Territoriales de Salud. Tarapoto: Copyright©; 2024. Disponible en: <https://acortar.link/B1RKqZ>
49. Hospital Víctor Larco Herrera. Plan de Satisfacción del Usuario Externo. Lima: Oficina de Gestión de la Calidad; 2021. Disponible en: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

50. Ministerio de Salud. Documento técnico: Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida. Lima: MINSA; 2018. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>
51. Sampieri R, Collado C, Baptista L. Metodología de la Investigación. México: D.F; 2003. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
52. Estados Unidos Mexicanos. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. México: Secretaria de Servicios Parlamentarios; 2014. Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf
53. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La Bioético y sus Principios. Fun Act Odo Ven. 2009; 47(02). Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0001-63652009000200029&script=sci_abstract
54. Ministerio de la Salud. Estudios de demografía: Unidad I. Lima: Oficina General de Epidemiología; 200. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417469/406544994357904270220191106-32001-3cjp13.pdf?v=1573077299>
55. Parasuraman A., Zeithlm VA. y Berry LL. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Madrid, España: Díaz de Santos; (1993). Disponible en <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/revistas/2023/8.02.pdf>

56. Hospital Central de Majes. Planes de trabajo de gestión de la calidad en salud del hospital central de Majes. Arequipa: Gobierno Regional de Arequipa; 2024. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5825593/5167435-plan-de-g-de-la-calidad-satisfaccion-del-usuario-2024.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia.

ANEXO N° 02: Población.

ANEXO N° 03: Muestra.

ANEXO N° 04: Instrumentos de recolección de datos.

ANEXO N° 05: Validación de instrumentos por juicio de expertos.

ANEXO N° 06: Confiabilidad de instrumentos.

ANEXO N° 07: Consentimiento informado.

ANEXO N° 08: Permisos respectivos o solicitud de permiso
institucional.

ANEXO N° 09: Resolución de aprobación de asesoría y ejecución.

ANEXO N° 10: Resultados de las respuestas de Nivel de Calidad por
Ítem.

ANEXO N° 11: Resultados de las respuestas de Grado de
Satisfacción por Ítem.

ANEXO N° 12: Prueba de Hipótesis.

ANEXO N° 13: Tabla N° 05 (gráfico y discusión de resultados)

ANEXO N° 14: Tabla N° 06 (gráfico y discusión de resultados)

ANEXO N° 15: Propuesta de mapa conceptual según la teoría de
Hildegart Peplau

ANEXO N° 16: Resultado de respuestas del Instrumento N° 01

ANEXO N° 17: Resultado de respuestas del Instrumento N° 02

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	Escala de medición	Metodología		
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024?	O. General	Hipótesis alterna Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.	Variable independiente	Es un conjunto de estrategias y acciones que aseguran el mantenimiento y perfeccionamiento de los estándares, logrando la eficiencia y la eficacia de la atención (6) del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024.	Tangibilidad	Equipos Modernos	Ítem 01	Nivel de Calidad -Eficiente: 63 a 50 puntos -Regular: 49 a 36 puntos -Deficiente: 35 a 21 puntos	Ordinal	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo – correlacional de corte transversal y de diseño no experimental, prospectivo. Método: Hipotético – deductivo Población: Conformada por 1035 usuarios que acuden a los servicios de Salud del Centro de Salud de Pocollay. Criterios Inclusión Usuario: -Usuario que firme el consentimiento informado. -Usuario orientado en tiempo espacio y persona. -Usuario mayor e igual a 18 años sin importar el género. -Usuario que haya recibido al menos una atención.		
	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.					Instalaciones Físicas atractivas	Ítem 02					
	O. Específicos	-Identificar las características sociodemográficas del usuario.				Hipótesis nula H ₀ : No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024	Fiabilidad				Promesa	Ítem 05
											Apariencia	Ítem 03
	-Identificar el nivel de calidad del servicio del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024	Material es atractivos			Ítem 04							
	-Definir el grado de satisfacción del usuario en la atención del					Calidad del servicio en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.	Capacidad de respuesta				Interés en solución	Ítem 06
											Primera impresión	Ítem 07
											Eficiente	Ítem 08
											Libre de errores	Ítem 09
							Seguridad				Puntualidad del servicio	Ítem 10
											Servicio rápido	Ítem 11
											Disposición a la ayuda	Ítem 12
											Ayuda efectiva	Ítem 13
							Empatía				Genera confianza	Ítem 14
											Transacción Segura	Ítem 15
											Cortesía constante	Ítem 16
											Conocimiento	Ítem 17
											Atención individualizada	Ítem 18
											Interés individual	Ítem 19
											Necesidades específicas	Ítem 20
											Horarios flexibles	Ítem 21

<p>Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.</p> <p>-Establecer la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.</p>	<p>del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud (7) del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.</p>	<p>Es el grado de aceptación con buen ánimo de la satisfacción percibida de la atención por el Personal de Salud (11) del C.S. Pocollay de Tacna en el año 2024.</p>	<p>Técnico profesional</p>	Seguridad	Ítem 01	<p>Grado de satisfacción</p> <p>-Satisfecho: 45 a 36 puntos -</p> <p>Medianamente satisfecho: 35 a 26 puntos</p> <p>-Insatisfecho: 25 a 15 puntos</p>	<p>Ordinal</p>	<p>-Usuario que no completen correctamente los instrumentos.</p> <p>Exclusión</p> <p>Usuarios:</p> <p>-Usuario que no acepto su participación a través del consentimiento informado.</p> <p>-Usuario que no se encuentra orientado en tiempo, espacio y persona</p> <p>-Usuario menor de 18 años.</p> <p>-Usuario que nunca haya recibido al menos una atención.</p> <p>-Usuarios que no completen correctamente los instrumentos.</p> <p>Muestra: por 281 usuarios que acuden a los servicios de Salud del C.S. Pocollay.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>Unidad de Análisis: Será la persona (denominado usuario)</p>
					Habilidad y destreza	Ítem 02			
					Eficiencia	Ítem 03			
					Eficacia	Ítem 04			
					Conocimiento	Ítem 05			
				<p>Humana</p>	Respeto	Ítem 06			
					Trato	Ítem 07			
					Acercamiento	Ítem 08			
					Preocupación	Ítem 09			
					Confianza	Ítem 10			
				<p>Actitud Profesional</p>	Atención al paciente	Ítem 11			
					Apoyo Psicológico	Ítem 12			
					Empatía	Ítem 13			
						Ítem 14			
					Trato cordial	Ítem 15			

ANEXO N° 02

POBLACIÓN

NÚMERO DE ATENDIDOS SEGÚN HIS MINSA AL ESTABLECIMIENTO POR GRUPO ETAREO

Periodo: 4TO TRIM 2023 Y 1ER TRIM 2024

Diresa/Red/M.Red/EE.SS: TACNA/TACNA/FRONTERA/I-3 - 000002899 - POCOLLAY

1. Según Etapa de Vida:

GRUPO ETAREO	ATENDIDOS 2023			ATENDIDOS 2024			TOTAL
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
< 01 mes	15	15	33	12	17	8	100
01 a 11 meses	8	8	39	132	8	10	205
01 a 04 años	48	17	149	209	117	67	607
05 a 11 años	116	58	42	114	84	76	490
12 a 17 años	89	44	49	81	61	132	456
18 a 29 años	169	243	165	252	156	158	1 143
30 a 59 años	459	374	396	488	327	278	2 322
60 años a más	199	153	146	190	111	87	886
TOTAL DE ATENDIDOS	1 103	912	1 019	1 478	881	816	6 209

Fuente: Reporte HIS MINSA PERU – 2024

**Población de estudio “N” = N° TOTAL DE ATENDIDOS / (N° DE MESES
DEL IV TRIM 2023 + N° DE MESES DEL I TRIM 2024)**

Población de estudio “N” = 6 209 / (3 + 3)

Población de estudio “N” = 6 209 / 6

Población de estudio “N” = 1 035 usuarios

ANEXO N° 03

MUESTRA

POBLACIÓN Y MUESTREO

La población de estudios estuvo conformada por 1 035 usuarios y la muestra de estudio por 281 usuarios de los consultorios externos del Centro de Salud de Pocollay de Tacna en el año 2 024.

El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple y se determinó a través de la formula finita, el cual se dio la siguiente manera:

$$N= 1\ 035$$

$$Z= 1,96$$

$$\alpha = 0,05$$

$$d= 5\%= 0,05$$

$$p= 0,5$$

$$q= 1-p= 0,5$$

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha,p,q}^2}$$

Reemplazando

$$n = \frac{1\ 035 \times 1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,05^2 \times (1\ 035 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}$$

$$n = 994,014 / 3,5454$$

$$n = 280,37$$

$$n = 280,37$$

$$\mathbf{n = 281\ USUARIOS}$$



ANEXO N° 04 – A



INSTRUMENTO N° 01

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería

CUESTIONARIO TIPO ESCALA LIKERT: “CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024”

I. PRESENTACION:

Estimado usuario (a), mi nombre es MARDULY SARELA MAMANI PARI soy Bachiller en Enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, estoy realizando un trabajo de investigación en coordinación con el Centro de Salud Pocollay de Tacna, a fin de obtener información para un estudio acerca del Nivel de Calidad del Servicio en la atención del Personal de Salud, motivo por el cual se solicita su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, es totalmente anónima.

II. DATOS PERSONALES

- A. Edad : _____
- B. Sexo : Masculino () Femenino ()
- C. Grado de Instrucción : Analfabeto () Primaria () Secundaria ()
Superior ()
- D. Ocupación : Trabaja SI (): _____ NO ()
- E. Lugar de procedencia : Tacna () Puno () Arequipa ()
Moquegua () Otros (): _____
- F. Estado civil : Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()
- G. Servicio a la que acude el día de hoy : _____
- H. ¿Primera vez que acude al Centro de Salud?: Si () No ()
- I. ¿Acude con frecuencia al Centro de Salud? : Si () A veces () No ()

III. INSTRUCCIONES

A continuación, lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una equis(X) la respuesta que considere correcta,

Cuando acude al Centro de salud se observa que:

N°	ITEM	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	Dimensión de Tangibilidad			
01	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención y que posee un aspecto moderno			
02	La señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuado para orientarse, y es visualmente atractiva.			
03	El consultorio y la sala de espera están limpios y cómodos, con buena presentación.			
04	El servicio de salud cuenta con los instrumentos y materiales de trabajo en forma oportuna de acuerdo a las necesidades de la atención.			
	Dimensión de fiabilidad			
05	Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el consultorio			
06	Existan mecanismos para obtener citas con facilidad.			
07	Se respeta la programación y orden de llegada del paciente, salvo situaciones imprevistas.			
08	La consulta con el médico se realiza en el horario programado			
09	Los usuarios reciben información adecuada sobre los pasos o trámites para su atención.			
	Dimensión de Capacidad de Respuesta			
10	La atención en admisión y caja son rápidas			
11	La atención para tomarse muestras de laboratorio es rápida.			
12	El personal se encuentra atento para brindarle la orientación.			
13	Ante alguna duda, se le atiende y resuelve la inquietud en un tiempo razonable o adecuado.			
	Dimensión de Seguridad			
14	El personal de salud que atiende transmite confianza.			
15	Durante la atención en el consultorio se respeta la privacidad del usuario.			
16	El personal de salud que atiende, trate con cortesía y amabilidad.			
17	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas y dudas.			
	Dimensión de Empatía			
18	El personal escucha atentamente, tiene un trato amable con respeto y paciencia			
19	El personal de salud que atiende, muestra interés en la solución de su queja			
20	El servicio de salud responde a las necesidades de consulta.			
21	El centro de Salud tiene horarios convenientes para la atención.			

Autor: Bach. Mamani, M.

Muchas Gracias.



ANEXO N° 04 – B



INSTRUMENTO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela profesional de Enfermería

CUESTIONARIO TIPO ESCALA LIKERT: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024

I. PRESENTACION:

Estimado usuario (a), mi nombre es MARDULY SARELA MAMANI PARI soy Bachiller en Enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, estoy realizando un trabajo de investigación en coordinación con el Centro de Salud Pocollay de Tacna, a fin de obtener información para un estudio acerca del Grado de Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud, motivo por el cual se solicita su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, es totalmente anónima.

II. DATOS PERSONALES

- A. **Edad** : _____
- B. **Sexo** : Masculino () Femenino ()
- C. **Grado de Instrucción** : Analfabeto () Primaria () Secundaria ()
Superior ()
- D. **Ocupación** : Trabaja Si (): _____ - NO()
- E. **Lugar de procedencia** : Tacna () Puno () Arequipa ()
Moquegua () Otros (): _____
- F. **Estado civil** : Soltero () Casado() Conviviente () Viudo ()
- G. **Servicio a la que acude el día de hoy** : _____
- H. **¿Primera vez que acude al Centro de Salud?:** Si () No ()
- I. **¿Acude con frecuencia al Centro de Salud?:** Si () A veces () No ()

III. INSTRUCCIONES

A continuación, lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una equis(X) la respuesta que considere correcta,

N°	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	Dimensión Técnico Profesional			
01	¿El personal de salud muestra seguridad en los procedimientos que realiza?			
02	¿El personal de salud le informa el procedimiento que realizara en forma clara?			
03	¿El personal de salud le ofrece un servicio oportuno (que se realice en el momento adecuado)?			
04	¿El personal de salud le ofrece información clara sobre su estado de salud o situación de espera?			
05	¿El personal de salud muestra conocimiento en lo que dice?			
	Dimensión Humana			
06	¿El personal de salud le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?			
07	¿El personal de salud le brinda atención sin juzgar sus creencias?			
08	¿El personal de salud lo llama por su nombre y apellido?			
09	¿El rostro del personal de salud muestra amabilidad y calidez?			
10	Sobre la atención de los usuarios, usted observa que ¿El personal de salud cumple con brindar sus atenciones en el servicio?			
	Dimensión de Actitud Profesional			
11	¿El personal de salud muestra una actitud servicial?			
12	¿El personal de salud le brinda apoyo emocional - psicológico cuando es necesario?			
13	¿El personal de salud muestran empatía (sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación) con sus necesidades de salud?			
14	¿El personal de salud muestra preocupación por usted, respetando sus valores y principios (actitud ética)?			
15	¿El personal de salud tienen un trato cordial con usted y familiares?			

Autor: Bach. Mamani, M.

Muchas Gracias.

ANEXO N° 05

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

El presente documento, tuvo como objetivo recoger información útil de personas especializadas en el tema:

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024

El procedimiento para el análisis de validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos. Para ello se consultó a profesionales que conocen o han investigado temas similares o que acrediten conocer el tema “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del personal de salud”, seleccionándose cinco (5) EXPERTOS para la evaluación de validez de contenido de dicha variable, los expertos se les entregó un formato pidiéndoles que evalúen los ítems en forma individual y en su totalidad.

Se compone de 11 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

I. VALIDEZ DEL CONTENIDO

A. VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Se construyó una tabla como la adjunta, donde se colocó los puntajes por ítems y sus respectivos promedios:

INDICADOR	CRITERIOS	EXPERTOS					PROMEDIO
		I	II	III	IV	V	
1.CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible	75	80	95	95	90	87
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.	98	80	90	95	85	90
3.PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.	100	78	95	95	95	93
4.ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas	98	80	93	95	90	91
5.SUFUCIENCIA	El número de preguntas es adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas	100	80	85	95	95	91
6.INTENCIONALIDAD	El conto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurarlas funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas, características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.	95	80	95	95	95	92
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.	75	80	90	95	90	86
8.COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.	95	80	90	95	85	89
9.METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico. (proceso de la investigación)	100	80	90	95	95	92
10.INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.	95	80	95	95	90	91
11.LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.	100	80	95	95	95	93

Fuente: Elaboración propia, basada en la ficha de evaluación de los expertos.

La suma de los 11 indicadores da como promedio de valoración: 90,45% el cual indica que tiene una opinión de aplicabilidad Muy Buena.

INST #01

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Calizaya Reina Nelly Calizaya* EDAD: *63 a*
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: *DIRESA TACNA*
 1.3. TÍTULO PROFESIONAL: *Enfermera*
 1.4. GRADO ACADÉMICO: *Doctorado* MENCIÓN EN: *Enfermería*
 1.5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLAY DE TACNA - 2 024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIEN TE 0-20%	BAJO 21-40%	REGUL AR 41- 60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN				✓ 75%	✓
2	OBJETIVIDAD					✓ 95%
3	PERTINENCIA					✓ 100%
4	ORGANIZACIÓN					✓ 95%
5	SUFICIENCIA					✓ 100%
6	INTENCIONALIDAD					✓ 95%
7	CONSISTENCIA				✓ 75%	
8	COHERENCIA INTERNA					✓ 95%
9	METODOLOGÍA					✓ 100%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					✓ 95%
11	LENGUAJE					✓ 100%

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e) Muy Buena...
 2. PROMEDIO DE VALORACION: *94%*..... FECHA Y LUGAR...*22/05/2024 DIRESA TACNA*
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....
Eliminar ítem 1 y 2

FIRMA DEL EXPERTO INCORPORANTE
 Dña. NELLY CALIZAYA PERAZZANO
 Enfermera - Salud Pública
 CEP 13070
 DNI: *00429065*

EXPERTO N° 02

INST #01

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: BRAVO BRAVO, Antonito Leon
 2. INSTITUCIÓN DONDE LABORAR/CARGO: DISESA - RES. Centros Laborales
 3. TÍTULO PROFESIONAL: LIC. Enfermería
 4. GRADO ACADÉMICO: Especialista Salud Pública y Com.
 5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2024"
 EDAD: 64
 MENCIÓN EN: Salud Pública y Comunit.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1 CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.				✓ 80	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación				✓ 80	
3 PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				✓ 80	
4 ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				✓ 80	
5 SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la trasmisión de las mismas.				✓ 80	
6 INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.				✓ 80	
7 CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				✓ 80	
8 COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación				✓ 80	
9 METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.				✓ 80	
10 INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				✓ 80	
11 LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				✓ 80	

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena. **X**..... e) Muy Buena.....
 2. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **80%**
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: **29258926**



INST. 1101

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO *Figueroa Zeballos Luis A.* EDAD *57.*
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO *M.B. C.N.*
 1.3. TÍTULO PROFESIONAL *Lic. en Enfermería*
 1.4. GRADO ACADÉMICO *Mg* MENCIONES *Sanidad y Políticas Públicas.*
 1.5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN					95/
2	OBJETIVIDAD					90/
3	PERTINENCIA					95/
4	ORGANIZACIÓN					93/
5	SUFICIENCIA					85/
6	INTENCIONALIDAD					95/
7	CONSISTENCIA					90/
8	COHERENCIA INTERNA					90/
9	METODOLOGÍA					95/
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					95/
11	LENGUAJE					95/

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena...X...
 2. PROMEDIO DE VALORACION: *83.90%* FECHA Y LUGAR... *23.10.24*
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Luis A. Figuroa Zeballos
 LIC. LUIS ALBERTO FIGUEROA ZEBALLOS
 SUB GERENTE DE POBLACION DESARROLLO SOCIAL
 E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

DNI: *8.050.697.78*

INST 201

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MILITER WELUDE KARIMEN J. EDAD: 43
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: ESAN/USIBO
- 1.3. TÍTULO PROFESIONAL: D.C. EN ENFERMERÍA
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: DR. EN CIENCIAS MENCIÓN EN: ENFERMERÍA
- 1.5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN					95%
2	OBJETIVIDAD					95%
3	PERTINENCIA					95%
4	ORGANIZACIÓN					95%
5	SUFICIENCIA					95%
6	INTENCIONALIDAD					95%
7	CONSISTENCIA					95%
8	COHERENCIA INTERNA					95%
9	METODOLOGÍA					95%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					95%
11	LENGUAJE					95%

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena. X
2. PROMEDIO DE VALORACION: 95% FECHA Y LUGAR: 25/4/24 TACNA
3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
Formular las preguntas en español que el

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CEP 12634

Dni: 40029387

Karimen Militer
 LIC. EN ENFERMERÍA
 CEP 12634

EXPERTO N° 05

INST# 01

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Ronald J. Torres Dantes EDAD: 38
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
 1.3. TÍTULO PROFESIONAL: CIENCIAS FISIOLÓGICAS
 1.4. GRADO ACADÉMICO: COMPTADOR PÚBLICO MENCION EN:
 1.5. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2 024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN					
2	OBJETIVIDAD					90%
3	PERTINENCIA					85%
4	ORGANIZACIÓN					95%
5	SUFICIENCIA					90%
6	INTENCIONALIDAD					95%
7	CONSISTENCIA					90%
8	COHERENCIA INTERNA					85%
9	METODOLOGÍA					95%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					90%
11	LENGUAJE					95%

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... 91% e) Muy Buena..... 91.36%
 2. PROMEDIO DE VALORACION: 91.36% FECHA Y LUGAR: 19/09/24
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

Ronald J. Torres Dantes
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 91191336

B. SATISFACCION DEL USUARIO

Se construyó una tabla como la adjunta, donde se colocó los puntajes por ítems y sus respectivos promedios:

INDICADOR	CRITERIOS	EXPERTOS					PROMEDIO
		I	II	III	IV	V	
1.CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible	80	95	95	95	87	90
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.	80	95	95	95	90	91
3.PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.	80	90	95	95	89	90
4.ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas	80	93	100	95	95	93
5.SUFUCIENCIA	El número de preguntas es adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas	80	95	95	95	87	90
6.INTENCIONALIDAD	El conto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurarlas funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas, características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.	80	90	95	95	88	90
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.	80	90	100	95	90	91
8.COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.	80	95	95	95	95	92
9.METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico. (proceso de la investigación)	80	95	95	95	89	91
10.INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.	80	95	95	95	90	91
11.LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.	80	95	95	95	90	91

Fuente: Elaboración propia, basada en la ficha de evaluación de los expertos.

La suma de los 11 indicadores da como promedio de valoración: 90,90% el cual indica que tiene una opinión de aplicabilidad Muy Buena.

INST #02

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

III. DATOS GENERALES

- 1.6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: BRAVO BRANG ANTONIETO ITCME EDAD: 64
 1.7. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: D ILES A TACNA - RESI - CENTROS LABORALES SAHODORLES.
 1.8. TÍTULO PROFESIONAL: LIC. ENF.
 1.9. GRADO ACADÉMICO: ESPECIALISTA MENCION EN: SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA.
 1.10. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2 024"

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.				/ 80	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación				/ 80	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				/ 80	
ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				/ 80	
SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la trasmisión de las mismas.				/ 80	
INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.				/ 80	
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				/ 80	
COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación				/ 80	
METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.				/ 80	
INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				/ 80	
LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				/ 80	

4. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... Buena... X... e) Muy Buena.....

5. PROMEDIO DE VALORACION: 80%..... FECHA Y LUGAR: T- 24-4-24

6. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 29.25.88.26.....

EXPERTO N° 02

INST #02

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

III. DATOS GENERALES

1.6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Figueroa Zeballos Luis A. EDAD: 52.
 1.7. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: M.D.C.N.
 1.8. TÍTULO PROFESIONAL: Lic. En Enfermería. MENCIÓN EN: Gestión y Política Públicas.
 1.9. GRADO ACADÉMICO: Magister.
 1.10. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2 024"

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN					95%
2	OBJETIVIDAD					95%
3	PERTINENCIA					90%
4	ORGANIZACIÓN					93%
5	SUFICIENCIA					95%
6	INTENCIONALIDAD					90%
7	CONSISTENCIA					90%
8	COHERENCIA INTERNA					95%
9	METODOLOGÍA					95%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					95%
11	LENGUAJE					95%

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baia..... c)Regular..... d)Buena..... e) Muy Buena.....
 5. PROMEDIO DE VALORACION: 84.81 FECHA Y LUGAR:

6. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 69800918
 LIC. LUIS ALBERTO FIGUEROA ZEBALLOS
 SUB GERENTE DE POBLACION DESARROLLO SOCIAL
 E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

EXPERTO N° 03

INST #02

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

III. DATOS GENERALES

- 1.6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Calizaya Perena Nelly Catalina* EDAD: *63a.*
 1.7. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: *Diócesis Tacna*
 1.8. TÍTULO PROFESIONAL: *Enfermera*
 1.9. GRADO ACADÉMICO: *Doctorado* MENCIÓN EN: *Enfermería*
 1.10. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2 024"

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.					95%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					95%
PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					95%
ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					100%
SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la trasmisión de las mismas.					95%
INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.					95%
CONSISTENCIA	Existe solidez, y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					100%
COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación					95%
METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					95%
INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95%
LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					95%

4. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e) Muy Buena. **X**
 5. PROMEDIO DE VALORACION: *96%* FECHA Y LUGAR: *2.21.2024 Diócesis Tacna*
 6. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

Nelly C. Calizaya Perena
 Dra. NELLY C. CALIZAYA PERENA
 FIRMA DEL EXPERTO VALIDANTE

DNI: *00472065* CEP: 13070

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

III. DATOS GENERALES

1.6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MUTTER MULLER KARIMEN EDAD: 43
 1.7. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: UNMSG/ESEN
 1.8. TÍTULO PROFESIONAL: LIC. EN ENFERMERÍA
 1.9. GRADO ACADÉMICO: MA EN CIENCIAS ENFERMERÍA MENCIÓN EN: ENFERMERÍA
 1.10. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2 024"

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIEN TE 0-20%	BAJO 21-40%	REGUL AR 41- 60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN					95%
2	OBJETIVIDAD					95%
3	PERTINENCIA					95%
4	ORGANIZACIÓN					95%
5	SUFICIENCIA					95%
6	INTENCIONALIDAD					95%
7	CONSISTENCIA					95%
8	COHERENCIA INTERNA					95%
9	METODOLOGÍA					95%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA					95%
11	LENGUAJE					95%

4. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena.....
 5. PROMEDIO DE VALORACION: 95% FECHA Y LUGAR: 26/11/24 TACNA
 6. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) En la formulación de preguntas se aplican los adjetivos las deficiencias por que el concepto de competencia de la misma forma.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 4089332

CEP 42634

Karimen Mutter Cuellar
 LIC. EN ENFERMERÍA
 U.P. 0203

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GRONMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

- 1.6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Horacio Torres Artero
 1.7. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: Gobierno Regional Tacna EDAD: 38
 1.8. TÍTULO PROFESIONAL: Ciencias en Farmacia
 1.9. GRADO ACADÉMICO: Pharmacólogo MENCIÓN EN: Convocatoria Pública Colaborativa
 1.10. TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2024"

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.					67%
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					90%
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					89%
4	ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					95%
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.					87%
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.					88%
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					90%
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación					95%
9	METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					89%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					90%
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					90%

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente 90% b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena X
 5. PROMEDIO DE VALORACION: 90% FECHA Y LUGAR: 17/01/24
 6. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 97446296

II. VALIDEZ DEL CRITERIO

Una vez ejecutada la muestra piloto, se procedió a realizar la validez de criterio, que en una medida del grado en que una prueba está relacionada con algún criterio, es de decir que el criterio con el que se compara tiene un valor intrínseco como medida de algún rasgo o característica. También la validez de criterio del instrumento de medición se realizó comparándola con algún criterio externo, este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento; cuando más se relacione los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez será mayor y mejor para beneficio del investigador.

Control de calidad de datos

- **Prueba piloto**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue aplicado en una muestra de 20 usuarios del centro de salud del CS. Leoncio Prado, se tomó en cuenta que la población tuviese características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron por convenientes en los diferentes ítems del instrumento. El propósito de la prueba piloto era conocer la comprensión, practicidad y tiempo en la aplicación del instrumento, así como proporcionar las bases necesarias para las pruebas de validez y confiabilidad.

A. CALIDAD DEL SERVICIO

Con los promedios hallados se determinó el índice CPR (coeficiente de proporción de rango), para determinar la validez del instrumento en cuestión:

CRITERIO	EXPERTOS					PROMEDIO		
	I	II	III	IV	V			
1	75	80	95	95	90	87	0.87	
2	98	80	90	95	85	90	0.90	
3	100	78	95	95	95	93	0.93	
4	98	80	93	95	90	91	0.91	
5	100	80	85	95	95	91	0.91	
6	95	80	95	95	95	92	0.92	
7	75	80	90	95	90	86	0.86	
8	95	80	90	95	85	89	0.89	
9	100	80	90	95	95	92	0.92	
10	95	80	95	95	90	91	0.91	
11	100	80	95	95	95	93	0.93	
TOTAL								9.94

CPR=	9,94/11	=	0.90	INSTRUMENTO DE VALIDEZ Y CONCORDANCIA MUY ALTA
PRI = Proporción de rangos de cada ítem. Es el promedio de rango de cada ítem dividido entre el puntaje máximo de la escala evaluativa de los ítems.				

ESCALA DE VALORACION	
< 0.40	Validez y concordancia Baja
0.40 - 0.60	Validez y concordancia Moderada
0.60 - 0.80	Validez y concordancia Alta
>0.80	Validez y concordancia Muy Alta

$$CPR = \frac{\sum PRI / J}{K}$$

Donde:
 CPR = Coeficiente de proporción de rango.
 $\sum PRI$ = sumatoria del promedio de rango.
 J = N° de expertos o jueces.
 K = N° de ítems.

B. SATISFACCION DEL USUARIO

Con los promedios hallados se determinó el índice CPR (coeficiente de proporción de rango), para determinar la validez del instrumento en cuestión:

CRITERIO	EXPERTOS					PROMEDIO	
	I	II	III	IV	V		
1	80	95	95	95	87	90	0.90
2	80	95	95	95	90	91	0.91
3	80	90	95	95	89	90	0.90
4	80	93	100	95	95	93	0.93
5	80	95	95	95	87	90	0.90
6	80	90	95	95	88	90	0.90
7	80	90	100	95	90	91	0.91
8	80	95	95	95	95	92	0.92
9	80	95	95	95	89	91	0.91
10	80	95	95	95	90	91	0.91
11	80	95	95	95	90	91	0.91
TOTAL							10.00

CPR=	10,00/11	=	0.91	INSTRUMENTO DE VALIDEZ Y CONCORDANCIA MUY ALTA
PRI = Proporción de rangos de cada ítem. Es el promedio de rango de cada ítem dividido entre el puntaje máximo de la escala evaluativa de los ítems.				

ESCALA DE VALORACION	
< 0.40	Validez y concordancia Baja
0.40 - 0.60	Validez y concordancia Moderada
0.60 - 0.80	Validez y concordancia Alta
>0.80	Validez y concordancia Muy Alta

$$CPR = \frac{\sum PRI / J}{K}$$

Donde:
 CPR = Coeficiente de proporción de rango.
 $\sum PRI$ = sumatoria del promedio de rango.
 J = N° de expertos o jueces.
 K = N° de ítems.

III. VALIDEZ DEL CONSTRUCTO (Análisis factorial)

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre si y procurando, inicialmente, que unos grupos sean independientes de otros. Es una técnica de reducción de datos, consiste en buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos, para esto utilizamos el índice estadístico KMO y prueba de Bartlett para la presente investigación.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,689
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	5,569
	gl	1
	Sig.	,046

Criterio para decidir sobre la adecuación del análisis factorial de un conjunto de datos:

ESCALA	SIGNIFICADO
$0,9 \leq KMO \leq 1,0$	Excelente adecuación muestral.
$0,8 \leq KMO \leq 0,9$	Buena adecuación muestral.
$0,7 \leq KMO \leq 0,8$	Aceptable adecuación muestral.
$0,6 \leq KMO \leq 0,7$	Regular adecuación muestral.
$0,5 \leq KMO \leq 0,6$	Mala adecuación muestral.
$0,0 \leq KMO \leq 0,5$	Adecuación muestral inaceptable

El valor del KMO para el instrumento en general (calidad del servicio y satisfacción del usuario) es 0,689, por lo que se considera una **REGULAR ADECUACION MUESTRAL**.

ANEXO N° 06

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna). Luego, una vez aplicada los cuestionarios se hizo uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α =coeficiente de confiabilidad
K=número de preguntas o ítems
Vi=varianza de cada ítem
Vt=varianza de los valores observados
 Σ =Sumatoria

ESCALA DE ALFA DE CRONBACH

ESCALA	SIGNIFICADO
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Para dicho cálculo se hizo uso del SPSS Versión 21, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

N°	Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Elementos	Confiabilidad
1	Calidad del servicio	0,781	21	Muy Alta
2	Satisfacción del usuario	0,654	15	Marcada

PRUEBA DE ALFA DE CROMBACH (CONFIABILIDAD)

VARIABLE NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Estadísticas de total de elemento

Autoestima	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	54.4000	17.200	.325	.780
C2	53.4500	18.366	.548	.763
C3	53.4500	19.524	.174	.780
C4	53.4000	20.042	.031	.785
C5	53.3000	20.221	0.000	.783
C6	53.8000	18.484	.334	.772
C7	53.5500	18.471	.407	.768
C8	53.6000	18.568	.353	.771
C9	53.6500	20.450	-.106	.798
C10	53.7500	17.145	.541	.757
C11	53.6500	18.450	.283	.777
C12	53.6500	18.450	.364	.771
C13	53.6000	17.516	.631	.754
C14	53.8000	17.116	.545	.756
C15	53.3500	19.924	.124	.781
C16	53.6000	18.147	.462	.765
C17	53.4500	18.892	.375	.771
C18	53.6500	19.187	.185	.781
C19	53.9000	15.147	.768	.732
C20	53.6000	17.411	.521	.759
C21	53.4000	20.674	-.196	.793

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) es igual a 0.781 siendo equivalente a 78,10% (confiabilidad).

PRUEBA DE ALFA DE CROMBACH (CONFIABILIDAD)

VARIABLE GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Estadísticas de total de elemento

Apoyo Familiar y Docente	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	39.2500	5.987	.524	.613
S2	39.4000	4.989	.642	.565
S3	39.2000	6.484	.296	.641
S4	39.3500	6.239	.226	.644
S5	39.2000	6.484	.296	.641
S6	39.1500	6.871	0.000	.657
S7	39.1500	6.871	0.000	.657
S8	39.1500	6.871	0.000	.657
S9	39.6000	5.305	.555	.587
S10	39.1500	6.871	0.000	.657
S11	39.3500	5.924	.390	.621
S12	39.9500	5.524	.099	.732
S13	39.5000	5.632	.321	.631
S14	39.3000	6.011	.404	.621
S15	39.4000	5.937	.340	.627

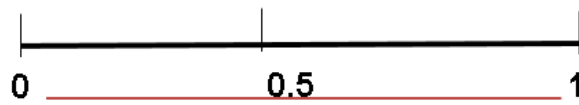
El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) es igual a 0,654 siendo equivalente a 65,4% (confiabilidad).

A continuación, se procedió a aplicar la fórmula para poder hallar la validación total de los instrumentos en cuestión:

$$Validez\ Total = \frac{V_{contenido} + V_{criterio} + V_{constructo}}{3}$$

$$Validez\ Total = \frac{66.1+93+68.6}{3} = 77.38\%$$

Según la formula aplicada la validación total, para los instrumentos en cuestión es de 77.38%, obteniéndose con este índice un grado de validez de “**EXCELENTE VALIDEZ**”. Por lo tanto, los instrumentos evaluados anteriormente son aplicables para la recolección de datos.



ESCALA	SIGNIFICADO
0.53 a menos	Validez Nula
0.54 a 0.59	Validez Baja
0.60 a 0.65	Valida
0.66 a 0.71	Muy Valida
0.72 a 0.99	Excelente Validez
1.0	Validez Perfecta

Según herrera (1998).



ANEXO N° 07

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



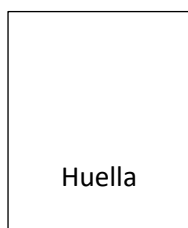
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación científica titulada **“CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024”**, siendo desarrollado por Marduly Sarela Mamani Pari Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Al mismo tiempo, me han informado que:

- Este trabajo abre puertas a posteriores investigaciones sobre el mismo tema.
- Se aplicarán dos instrumentos referidos a la calidad de los servicios de salud y el otro sobre la satisfacción del usuario, estos instrumentos ayudarán a obtener información.
- También me han comunicado que la duración del cuestionario será de 15 a 20 minutos.
- Por otra parte, me explicaron que la información que se proporcionará será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica.



Huella

Firma del usuario

DNI N° _____

Firma del investigador



ANEXO N° 08



PERMISOS RESPECTIVOS O SOLICITUD DE PERMISO INSTITUCIONAL



Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

OFICIO N° 272-2024-ESEN/FACS

Tacna, 06 de mayo de 2024

Señora:

LIC. ENF. FILODAMA LUZ COLQUE SANTOS
GERENTE DEL C.S. LEONCIO PRADO

Presente.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA PRUEBA PILOTO

Es muy grato dirigirme a Ud., a fin de saludarla y, a la vez hacer de su conocimiento que la Bach. Marduly Sarela Mamani Pari, viene desarrollando su Proyecto de Tesis Titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA-2024", por lo que agradeceré se sirva AUTORIZAR la prueba piloto, mediante la aplicación de 01 cuestionario a los usuarios externos que se atienden en su centro de salud, por lo que solicito se le brinde las facilidades que requiera el caso a la mencionada estudiante.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,



Dra. Jenny Concepción Mendoza Rosado
Directora ESEN

Lic. Enf. Luz Colque Santos
DNI: 29297852 CEP: 14920
GERENTE
CLAS C.S.L PRADO

AUTORIZADO PARA PRUEBA PILOTO
05.05.2024

Teléfono: 583000 Anexo 2227 e-mail: esen@unjbg.edu.pe
Ciudad Universitaria Av. Cusco esquina con Av. Miraflores s/n Tacna - Perú

Hora 17.15 pm.



REDST
RED
SALUD
TACNA

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Nº 017-2024-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

MARDULY SARELA MAMANI PARI

BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY", APROBADO CON RESOLUCIÓN DE FACULTAD Nº 12798-2024-FACS-UNJBG, POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN MENCIÓN.

Tacna, 22 de mayo del 2024



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DRST - RED DE SALUD TACNA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD
DIP. Nº 44230

MAAT/KASC/FCL/CGCC

Av. Gregorio Albarracín N°526
Pág. Web: www.redsaludtacna.gob.pe
Tacna - Perú



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho", y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

MEMORANDO N° 121 - 2024 - AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA

A : MED. VICTOR ALFREDO FLORES CANO
Gerente del Centro de Salud Pocollay

DE : MED. MARCO ANTONIO ADUVIRE TAHUAYA
Director Ejecutivo de la Red de Salud

ASUNTO : FACILIDADES A PERSONAL

FECHA : Tacna, 22 de mayo del 2024



Por medio del presente tengo a bien presentar al bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, **Marduly Sarela Mamani Pari**, quién ejecutará el Proyecto de Tesis Titulado "**Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay**" aprobado con Resolución de Facultad N° 12798-2024-FACS-UNJBG.

Consecuentemente, agradeceré su atención brindando las facilidades correspondientes para el desarrollo del Proyecto en mención.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DRST - RED DE SALUD TACNA

MED. MARCO ANTONIO ADUVIRE TAHUAYA
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD
CMP N° 44220

C.c. Archivo
MAAT/KASC/FCL/CGCC

*C.D. Jue Luis Pacheco Torre : Regente Calidad
brindar facilidades*

DR. VICTOR A. FLORES CANO
CMP N° 20941 DNI N° 29378029
GERENTE CLAS C.S. POCOLLAY

04-06-24

Av. Gregorio Albarracín N°526
Pág. Web: www.redsaludtacna.gob.pe
Tacna - Perú

ANEXO N° 09

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE ASESORÍA Y EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 12799-2024-FACS-UNJBG
Tacna, 16 de abril de 2024

VISTO:

El Oficio N° 220-2024-ESEN/FACS, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita designación de Asesor para el Proyecto de tesis presentado por el(la) Bach. MARDULY SARELA MAMANI PARI ;

CONSIDERANDO:

Que, el(la) BACH. MARDULY SARELA MAMANI PARI, de la Escuela Profesional de Enfermería solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Oficio N° 220-2024-ESEN/FACS, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis titulado: CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA -2024, presentado por el(la) BACH. MARDULY SARELA MAMANI PARI designando a la DRA. ELIZABETH BALBINA HUERTA TOVAR, como asesora;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesora se procede a dar continuidad de trámite;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N° 30220, Art. 169 inc) b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ART. 1°: Oficializar la Designación como Asesora al DRA. ELIZABETH BALBINA HUERTA TOVAR, para el Proyecto de Tesis titulado: CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA - 2024, presentado por el(la) BACH. MARDULY SARELA MAMANI PARI, de la Escuela Profesional de Enfermería.

ART. 2°: Autorizar la ejecución de Proyecto de Tesis presentado por el(la) BACH. MARDULY SARELA MAMANI PARI, de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Fátima Myriam Pilco Velásquez
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR. ESEN., Interesado., arch.



Mtro. Vanessa Vardeth Valle Cohaila
SECRETARÍA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

IEPG/tr.-

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria - Central Telefónica 583000 Anexo 2226 Casilla Postal 316.

ANEXO N° 10

RESULTADOS DE LAS RESPUESTAS DE NIVEL DE CALIDAD POR ÍTEM.

Nivel de Calidad	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
C1	17	6.0	183	65.1	81	28.8	281	100.0
C2	3	1.1	37	13.2	241	85.8	281	100.0
C3	0	0.0	12	4.3	269	95.7	281	100.0
C4	3	1.1	117	41.6	161	57.3	281	100.0
C5	8	2.8	112	39.9	161	57.3	281	100.0
C6	75	26.7	148	52.7	58	20.6	281	100.0
C7	4	1.4	68	24.2	209	74.4	281	100.0
C8	5	1.8	64	22.8	212	75.4	281	100.0
C9	5	1.8	142	50.5	134	47.7	281	100.0
C10	93	33.1	147	52.3	41	14.6	281	100.0
C11	4	1.4	29	10.3	248	88.3	281	100.0
C12	17	6.0	157	55.9	108	38.4	282	100.4
C13	11	3.9	147	52.3	123	43.8	281	100.0
C14	39	13.9	140	49.8	102	36.3	281	100.0
C15	1	0.4	9	3.2	271	96.4	281	100.0
C16	2	0.7	113	40.2	166	59.1	281	100.0
C17	1	0.4	119	42.3	161	57.3	281	100.0
C18	3	1.1	65	23.1	213	75.8	281	100.0
C19	6	2.1	144	51.2	131	46.6	281	100.0
C20	6	2.1	145	51.6	130	46.3	281	100.0
C21	4	1.4	86	30.6	191	68.0	281	100.0

ANEXO N° 11

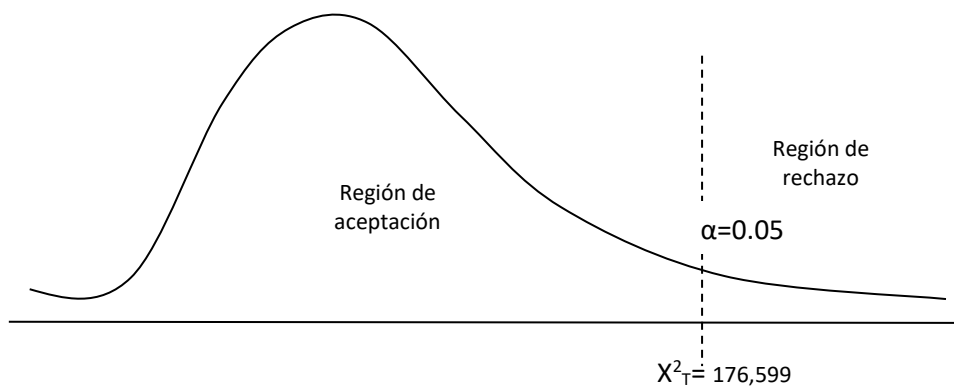
RESULTADOS DE LAS RESPUESTAS DE GRADO DE SATISFACCIÓN POR ÍTEM.

Grado de Satisfacción	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
S1	13	4.6	191	68.0	77	27.4	281	100.0
S2	2	0.7	58	20.6	221	78.6	281	100.0
S3	3	1.1	83	29.5	195	69.4	281	100.0
S4	2	0.7	72	25.6	207	73.7	281	100.0
S5	0	0.0	31	11.0	250	89.0	281	100.0
S6	0	0.0	20	7.1	261	92.9	281	100.0
S7	2	0.7	6	2.1	273	97.2	281	100.0
S8	0	0.0	5	1.8	276	98.2	281	100.0
S9	1	0.4	135	48.0	145	51.6	281	100.0
S10	2	0.7	22	7.8	257	91.5	281	100.0
S11	2	0.7	112	39.9	167	59.4	281	100.0
S12	22	7.8	201	71.5	58	20.6	281	100.0
S13	6	2.1	152	54.1	123	43.8	281	100.0
S14	4	1.4	116	41.3	161	57.3	281	100.0
S15	1	0.4	86	30.6	194	69.0	281	100.0

ANEXO N° 12
PRUEBA DE HIPÓTESIS

H_i : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

H_o : No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.



Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Estadístico de prueba:

$$X_c^2 = \sum_{j=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_y - E_y)^2}{E_y} = x^2 (f - 1)(c - 1)$$

Donde O_y : Frecuencia observada

E_y : Frecuencia esperada

f: número de filas

c: número de columnas

gl: grados de libertad $(f-1) \times (c-1) = (3-1) \times (3-1) = 4$

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	176.599	4	0,000
Razón de verosimilitudes	44	4	0,000
Asociación lineal por lineal	43	1	0,000
N de casos válidos	281		

Decisión

$P = 0,000 < \alpha = 0.05$ entonces se rechaza H_0

Conclusión:

Estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024.

ANEXO N° 13

TABLA N° 05

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL
C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024**

DIMENSIONES	NIVEL DE CALIDAD DELSERVICIO	N°	%
TANGIBILIDAD	Deficiente	2	0,7
	Regular	39	13,9
	Eficiente	240	85,4
FIABILIDAD	Deficiente	7	2,5
	Regular	131	46,6
	Eficiente	143	50,9
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Deficiente	19	6,8
	Regular	141	50,1
	Eficiente	121	43,1
SEGURIDAD	Deficiente	3	1,1
	Regular	95	33,8
	Eficiente	183	65,1
EMPATÍA	Deficiente	7	2,5
	Regular	79	28,1
	Eficiente	195	69,4
Total		281	100,0

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

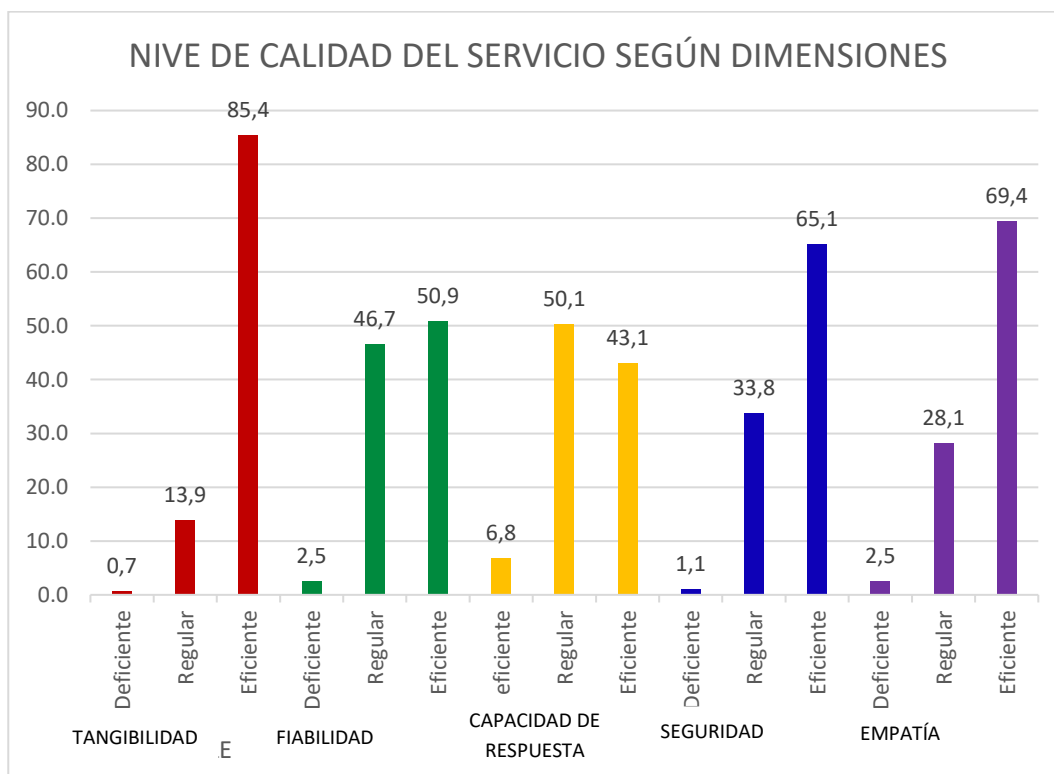
Elaborador por: Bach. Mamani, M.

DESCRIPCIÓN:

En la Tabla N° 05 se observa las dimensiones de la calidad del servicio al usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay. En la dimensión Tangibilidad, el mayor porcentaje 85,4% expresa un nivel Eficiente, mientras que el menor porcentaje 0,7% manifiesta un nivel Deficiente; respecto a la dimensión Fiabilidad, el mayor porcentaje 50,9% expresa un nivel Eficiente, mientras que el menor porcentaje 2,5% manifiesta un nivel Deficiente; En la dimensión Capacidad de Respuesta, el mayor porcentaje 50,2% reporta un nivel Regular, mientras que el menor porcentaje 6,8% indica un nivel Deficiente; respecto a la dimensión Seguridad, el mayor porcentaje 65,1% reporta una nivel Eficiente, mientras que el menor porcentaje 1,1% manifiesta un nivel Deficiente; según la dimensión Empatía, el mayor porcentaje 69,4% expresa un nivel Eficiente, mientras que el menor porcentaje 2,5% indica un nivel deficiente.

GRÁFICO N° 05

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024



Fuente: Tabla N° 05

DISCUSION DE RESULTADOS

Continuando con el segundo objetivo específico, en la **Tabla N° 05**, el nivel de calidad del servicio según las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; se halló que la mayoría presentó un nivel de calidad de servicio eficiente según tangibilidad (85,4%); en la dimensión de fiabilidad, la mitad tuvo un nivel de calidad eficiente (50,9%), en la dimensión de capacidad de respuesta, la mitad de los usuarios refirieron tener una regular calidad de servicio (50,1%); un poco más de la mitad presentó una eficiente calidad de servicio en la dimensión de seguridad (65,1%); y más de la mitad refirió tener una eficiente calidad de servicio en la dimensión de empatía (69,4%)

Difiere de **Piscoya, N. y Arteaga, G.** (19), hallaron que, en el indicador de infraestructura perteneciente a la dimensión elementos tangibles, el 36,7% se encuentra de acuerdo; en el indicador se cumple lo prometido perteneciente a la dimensión fiabilidad, el 37,2% de encuestados se encuentra de acuerdo, y en la dimensión capacidad de respuesta en donde su indicador rapidez del servicio el 47,5% también se encuentra de acuerdo, en la calidad de servicio del centro médico especializado Lab. Salud S.A.C Chiclayo.

Similar de **Hernández, L. ; León, C.; Mirando, J. y Hernández, L.** (12), quienes hallaron que, en la dimensión elementos tangibles existe relación con los resultados de la media en expectativas (6,2) y en percepciones (6,6), del mismo modo, en la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,2 y en percepciones 6,6, en capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,9 y en percepciones 5,9, en seguridad la media en expectativas fue 6,3 y en percepciones 6,6 y en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,2 y en percepciones 6,6; siendo resultados del estudio de la calidad de servicios de enfermería en la Clínica Central Cira García en Cuba.

Según los autores mencionados anteriormente, nos da entender que la calidad juega un papel importante, porque el ofrecer un producto o servicio de calidad permite una diferenciación única que es rápidamente percibida por los clientes o usuarios, para ellos puedan elegir donde atenderse y se sientan cómodos. Así

como lo expresa Parasuraman, Zeithlm y Berry (1993) definen a la calidad del servicio como *“La discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios”*. También mencionan que la calidad de los servicios es una opción para crear ventajas competitivas en este entorno de constante cambio. (55)

Siguiendo con la tabla anterior, la dimensión de tangibilidad, menos de la cuarta parte demostró tener una calidad de atención regular y deficiente respectivamente (13,9% y 0,7%), considerándose que, el establecimiento de salud aparentemente tiene un aspecto moderno, contando con equipos y materiales necesarios; así mismo, cuenta con señalización adecuada para orientarse y es visualmente atractiva; también se consideró que, si el consultorio o sala de espera se encuentran limpios, cómodos y con buena presentación; del mismo modo, los usuarios consideran que los servicios o consultorios cuentan con los instrumentos y materiales de trabajo de acuerdo a las necesidades.

En la dimensión de fiabilidad, un poco menos de la mitad considero que tuvieron una calidad de servicio regular y deficiente respectivamente (46,6% y 2,5%), en esta dimensión se consideró que, la historia clínica del usuario se pueda encontrar a disposición en admisión y posteriormente en los consultorios; que existan mecanismos para obtener citas con facilidad ya sea en admisión o por llamadas telefónicas; que se respete la programación y orden de llegada; que en el servicio de medicina se respete el horario programado y que, los usuarios reciban información adecuada para que puedan realizar sus trámites necesarios para atenderse.

Continuando con la dimensión de capacidad de respuesta, de igual forma, menos de la mitad una calidad de servicio eficiente (43,1%), considerando que, la atención en admisión, caja y laboratorio sean rápidas, que el personal de salud se encuentre a disposición para brindarle la orientación en el establecimiento, que, ante alguna duda el personal pueda atenderlo y resolver la las dudas en un tiempo razonable.

Según la dimensión de seguridad, un poco más de la cuarta parte de los usuarios demostraron tener un nivel de calidad regular y deficiente respectivamente

(33,8% y 1,1%), en esta dimensión se formularon los enunciados de; si el personal le transmite confianza, si se respetó la privacidad, si se atendió con cortesía y amabilidad, y si el personal demostró conocimiento suficiente para responder las preguntas y dudas.

Continuando con la última dimensión de empatía del nivel de calidad del servicio, un poco más de la cuarta parte expreso que recibieron una calidad de servicio regular (28,1%), y deficiente (2,5%), teniendo como referencia que, el personal escucha atentamente con respeto y paciencia, si muestra interés ante la solución de su queja, si el servicio de salud responder a las necesidades de consulta y si cuenta con horarios convenientes para la atención de las personas.

Para concluir la segunda parte y ante todo lo mencionado, podemos decir que, los usuarios en la mayoría de las dimensiones reportaron una atención de calidad eficiente a excepción de la dimensión de capacidad de respuesta que fue regular. Es importante tener en cuenta que, la tangibilidad se da a partir de lo que el usuario observa en la apariencia física del establecimiento estas pueden ser, las instalaciones, los equipos, los materiales hasta la apariencia del personal de salud; la fiabilidad se debe dar desde que la persona ingresa al establecimiento y reciba un servicio de manera adecuada, también que, cuente con el profesional comprometido en brindar un servicio seguro y confiable que está vinculado a la puntualidad; en la dimensión de capacidad de respuesta, hace referencia a la aptitud del personal de salud en la disposición para brindar un servicio rápido; la seguridad, se refiere a que el personal cuente con conocimientos y habilidades que inspire credibilidad, confianza y honestidad; para concluir, la dimensión de empatía, señala que la atención al usuario debería de ser individualizada de acuerdo a sus necesidades esto implica la buena comunicación.

ANEXO N° 14

TABLA N° 06

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024

DIMENSIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN	N°	%
TÉCNICO PROFESIONAL	Insatisfecho	2	0,7
	Medianamente	67	23,9
	Satisfecho	212	75,4
HUMANO	Insatisfecho	1	0,4
	Medianamente	8	2,8
	Satisfecho	272	96,8
ACTITUD PROFESIONAL	Insatisfecho	5	1,8
	Medianamente	137	48,7
	Satisfecho	139	49,5
Total		281	100,0

Fuente: Cuestionarios tipo escala Likert "Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. Pocollay de Tacna – 2024".

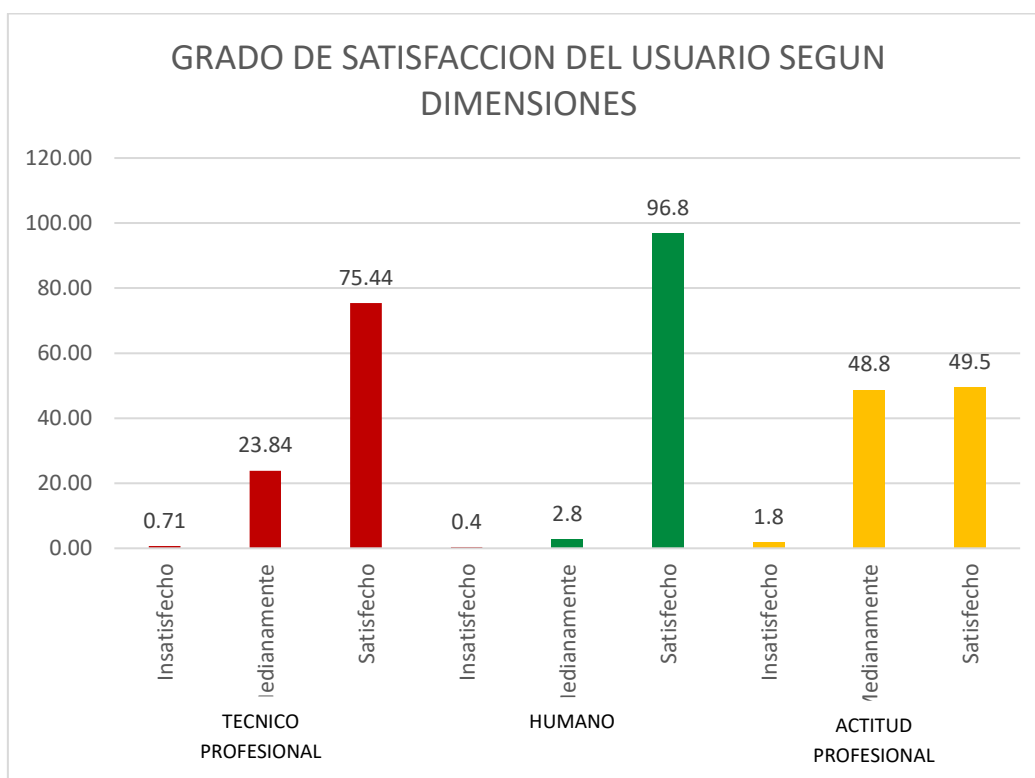
Elaborador por: Bach. Mamani, M.

DESCRIPCIÓN:

En la Tabla N° 06 se observa el grado de satisfacción del usuario en la atención del Personal de Salud del C.S. de Pocollay, respecto a la dimensión Técnico profesional, el mayor porcentaje 75,4% manifiesta estar Satisfecho, mientras que el menor porcentaje 0,7% Insatisfecho; en la dimensión Humana, el mayor porcentaje 96,8% se encuentra Satisfecho , mientras que el menor porcentaje 0,4% Insatisfecho; para la dimensión de Actitud Profesional, el mayor porcentaje 49,5% expresa estar satisfecho, mientras que el menor porcentaje 1,8% Insatisfecho.

GRÁFICO N° 06

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY, TACNA – 2024



Fuente: Tabla N° 06

DISCUSION DE RESULTADOS

Dando la continuidad de los hallazgos del tercer objetivo específico, la **Tabla N° 06**, da a conocer el grado de satisfacción del usuario según dimensiones donde: en la dimensión técnico profesional la mayoría estuvo satisfecha con la atención (75,4%); la dimensión Humana, demostró que casi la totalidad de los usuarios estuvieron satisfechos (96,8%); y en la dimensión de actitud profesional, casi la mitad estuvieron satisfechos con la atención brindada por el personal de salud (49,5%).

Difiere de **Cano, L.** (16), quien demostró, que el 47,8% estuvo medianamente satisfecho y el 47,8% estuvo satisfecho en la dimensión técnico-científico del personal de salud del Centro de Salud de Lima, mientras que; es semejante en la dimensión Humana con un 85,9% de usuarios satisfechos.

Casi similar a **Gamarra, S.** (15), quien halló que, la satisfacción del usuario en relación a las dimensiones de calidad; corresponde que, el 44% refirieron sentirse satisfechos en la dimensión Fiabilidad; un 40,4%, en Capacidad de Respuesta; Seguridad, el 51.3%; Empatía, 48.7% en la Clínica San Juan de Dios de Chiclayo de los usuarios atendidos en consulta externa.

Similar a **Tkachenko, R. y Victorovna, L.** (17), hallaron que, en la dimensión humana el 64,5% refirieron estar satisfechos con la atención; en la dimensión técnico – profesional el 46,10% estuvo satisfecho, estos resultados fueron en el Centro de Salud Mental Comunitario de la Perla en Lima.

Según el análisis de los antecedentes previos, existen diversos factores que influyen sobre la calidad en salud como los recursos económicos, financieros, de estructura, pero el más importantes es el de la actitud de los trabajadores de salud. Por ello, se debe programar actividades básicas que permitan medir y mejorar los procesos de atención en los servicios asistenciales y oficinas administrativas a fin de lograr la satisfacción del usuario interno y externo (56). De lo mencionado, es importante que los equipos o comités vinculados a la gestión de calidad la atención y capacitación del recurso humano, puedan

orientar o redirigir el tipo de atención que brinda el personal de salud hacia los usuarios, y así, poder contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

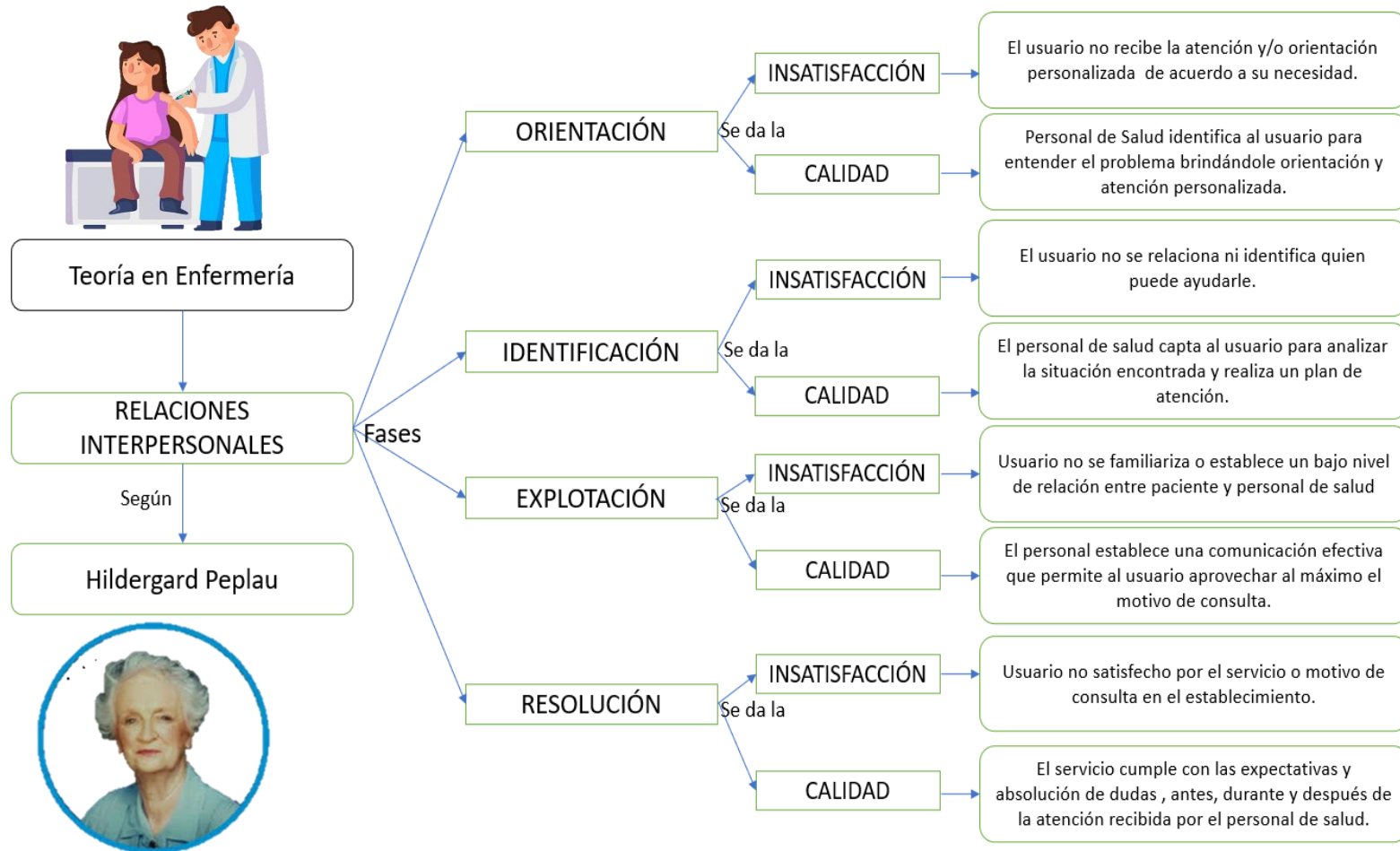
Continuando con la tabla de la satisfacción del usuario, en la dimensión técnico profesional, aproximadamente la cuarta parte tuvieron un grado de satisfacción: medianamente satisfecho e insatisfecho (23,9% y 0,7%), demostrando que la gran mayoría presenta satisfacción en la atención brindada por el personal de salud, teniendo en cuenta que se cumple con demostrar seguridad en los procedimientos; se informa el procedimiento en forma clara; el personal le ofrece un servicio oportuno; se le informa sobre su situación de salud en forma clara; y que, el persona muestra conocimiento en lo que dice.

En la dimensión humana, tenemos pocos usuarios que indican sentirse medianamente satisfechos e insatisfechos con la atención recibida por el personal de salud respectivamente (2,8% y 0,4%), mientras que, la gran mayoría están satisfechos, para esta dimensión se consideró las preguntas relacionadas al respeto: solicita su consentimiento antes de los procedimientos; al trato: lo atiende sin juzgar sus creencias; al acercamiento: lo llama por su nombre y apellido; a la preocupación: el rostro muestra amabilidad y calidez; y a la confianza: si el personal de salud se encuentra en el servicio para brindarle la atención.

En la última dimensión de actitud profesional, casi la mitad de los usuarios se mostró medianamente satisfecha (48,7%), mientras que un pequeño porcentaje (1,8%) expresó insatisfacción. Solo menos de la mitad se consideró satisfecha con la atención brindada por el personal de salud. Este nivel de satisfacción podría haber estado influenciado por diversos indicadores, tales como: Atención al paciente, si el personal muestra una actitud servicial; de Apoyo psicológico, si ofrece al usuario el respaldo emocional necesario; de Empatía, si se muestra comprensivo ante la necesidades de salud del usuario; de Preocupación, si demuestra interés por atender las necesidades del usuario respetando sus valores y principios éticos; y de Confianza, si establece una relación de trato cercano con el usuario y sus familiares.

ANEXO N° 15

PROPUESTA DE MAPA CONCEPTUAL SEGÚN LA TEORIA DE HILDEGARD PEPLAU



Elaborado por: Bach. Mamani, M. Basado en: Peplau, H. "Modelo de las relaciones Interpersonales"

ANEXO N° 16

RESULTADO DE RESPUESTAS DEL INSTRUMENTO N° 01

CUESTIONARIO TIPO ESCALA LIKERT: “CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE TACNA – 2024”

N°	ITEM	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	N°
	Dimensión de Tangibilidad				
01	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención y que posee un aspecto moderno	17	183	81	281
02	La señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuado para orientarse, y es visualmente atractiva.	03	37	241	281
03	El consultorio y la sala de espera están limpios y cómodos, con buena presentación.	00	12	269	281
04	El servicio de salud cuenta con los instrumentos y materiales de trabajo en forma oportuna de acuerdo a las necesidades de la atención.	03	117	161	281
	Dimensión de fiabilidad				
05	Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el consultorio	08	112	161	281
06	Existan mecanismos para obtener citas con facilidad.	75	148	58	281
07	Se respeta la programación y orden de llegada del paciente, salvo situaciones imprevistas.	04	68	209	281
08	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	05	64	212	281
09	Los usuarios reciben información adecuada sobre los pasos o trámites para su atención.	05	142	134	281
	Dimensión de Capacidad de Respuesta				
10	La atención en admisión y caja son rápidas	93	147	41	281
11	La atención para tomarse muestras de laboratorio es rápida.	04	29	248	281
12	El personal se encuentra atento para brindarle la orientación.	17	157	108	281
13	Ante alguna duda, se le atiende y resuelve la inquietud en un tiempo razonable o adecuado.	11	147	123	281
	Dimensión de Seguridad				
14	El personal de salud que atiende transmite confianza.	39	140	102	281
15	Durante la atención en el consultorio se respeta la privacidad del usuario.	01	09	271	281
16	El personal de salud que atiende, trate con cortesía y amabilidad.	02	113	166	281
17	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas y dudas.	01	119	161	281
	Dimensión de Empatía				
18	El personal escucha atentamente, tiene un trato amable con respeto y paciencia	03	65	213	281
19	El personal de salud que atiende, muestra interés en la solución de su queja	06	144	131	281
20	El servicio de salud responde a las necesidades de consulta.	06	145	130	281
21	El centro de Salud tiene horarios convenientes para la atención.	04	86	191	281

ANEXO N° 17

RESULTADO DE RESPUESTAS DEL INSTRUMENTO N° 02

**CUESTIONARIO TIPO ESCALA LIKERT: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL C.S. POCOLLAY DE
TACNA – 2024**

N°	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	N°
	Dimensión Técnico Profesional				
01	¿El personal de salud muestra seguridad en los procedimientos que realiza?	13	191	77	281
02	¿El personal de salud le informa el procedimiento que realizara en forma clara?	02	58	221	281
03	¿El personal de salud le ofrece un servicio oportuno (que se realice en el momento adecuado)?	03	83	195	281
04	¿El personal de salud le ofrece información clara sobre su estado de salud o situación de espera?	02	72	207	281
05	¿El personal de salud muestra conocimiento en lo que dice?	00	31	250	281
	Dimensión Humana				
06	¿El personal de salud le solicita su consentimiento previo a cada procedimiento?	00	20	261	281
07	¿El personal de salud le brinda atención sin juzgar sus creencias?	02	06	273	281
08	¿El personal de salud lo llama por su nombre y apellido?	00	05	276	281
09	¿El rostro del personal de salud muestra amabilidad y calidez?	01	135	145	281
10	Sobre la atención de los usuarios, usted observa que ¿El personal de salud cumpla con brindar sus atenciones en el servicio?	02	22	257	281
	Dimensión de Actitud Profesional				
11	¿El personal de salud muestra una actitud servicial?	02	112	167	281
12	¿El personal de salud le brinda apoyo emocional - psicológico cuando es necesario?	22	201	58	281
13	¿El personal de salud muestran empatía (sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación) con sus necesidades de salud?	06	152	123	281
14	¿El personal de salud muestra preocupación por usted, respetando sus valores y principios (actitud ética)?	04	116	161	281
15	¿El personal de salud tienen un trato cordial con usted y familiares?	01	86	194	281