

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO MANOA - 2022**

Rody Saul Apaza Lucana

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO MANOA - 2022

Rody Saul Apaza Lucana

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO MANOA - 2022

Rody Saul Apaza Lucana

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2024

Apaza-Lucana, R. S. (2024). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Apaza Lucana, Rody Saul.

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (107 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000098-05/A64

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frías

PALABRAS CLAVE:

Atención, calidad, salud, satisfacción, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD DE PUERTO MANÓA - 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Rody Saul Apaza Lucana

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Diana Marleny Pasaca Apaza
PRESIDENTE DE JURADO



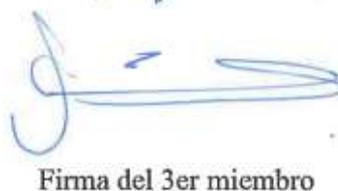
Firma del presidente

Dra. Solanyela Naomy, Medina Choque
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Benito Pepe, Calsina Calsina
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. José Oscar Huanca Frías
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO MANOA -2022

AUTOR

Rody Saul Apaza Lucana

RECUENTO DE PALABRAS

20510 Words

RECUENTO DE CARACTERES

109705 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

107 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 12, 2024 2:53 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 12, 2024 2:55 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

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

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
Responsable de la Unidad de Investigación
Unidad de Gestión y Emprendimiento Empresarial
U.N.A.J.

DEDICATORIA

A mi madre, padre y hermanas(os). Por su apoyo incondicional y ser mi fortaleza; gracias a ustedes pude llegar hasta aquí. Con el más grande de mis reconocimientos les dedico esta tesis.

A mi querida sobrina, Ángela Apaza Aguirre, quien me enseñó la importancia de la salud y papel indispensable en nuestras vidas.

A toda población encuestada, por su confianza y apoyo, por ser portadores de conocimiento y por expresar su percepción frente a uno de los servicios y sectores más importantes del país.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Juliaca, mi alma mater, agradezco por haberme dado la oportunidad de realizarme como profesional y concluir esta etapa de mi vida.

A mi colegio, Víctor Raúl Haya de la Torre, y a sus maestros, quienes me orientaron a estudiar una carrera profesional y me impartieron sus conocimientos.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, agradezco por su asesoría profesional e incondicional en el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice De Contenido	6
Índice De Tablas	8
Índice De Figuras	9
Índice De Anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	18
Capítulo II	
Revisión de literatura	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 A nivel internacional	20
2.1.2 A nivel nacional	21
2.1.3 A nivel regional	24
2.2 Marco teórico	26
2.2.1 Calidad	26
2.2.2 Satisfacción	30
2.3 Marco conceptual	31
2.3.1 Calidad	31
2.3.2 Calidad de atención	32
2.3.3 Gestión de la calidad	32

2.3.4	Sistema de gestión de la calidad en salud	32
2.3.5	Capacidad de respuestas	32
2.3.6	Empatía	32
2.3.7	Aspectos tangibles	33
2.3.8	Nivel de satisfacción	33
2.3.9	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos	33
2.3.10	Expectativas del usuario	34
2.3.11	Usuarios en salud	34
2.3.12	Establecimiento de salud	34
2.4	Marco normativo	35
2.5	Hipótesis de investigación	42
2.5.1	Hipótesis general	42
2.5.2	Hipótesis específica	43
2.6	Variables de investigación	43
Capítulo III		
Materiales y métodos		45
3.1	Diseño de investigación	45
3.2	Ámbito de estudio	46
3.3	Población y muestra	46
3.3.1	Población	46
3.3.2	Muestra	47
3.4	Recolección de datos	48
3.5	Análisis de datos	48
Capítulo IV		
Resultados y discusión		49
4.1	Aspectos generales	49
4.2	Resultados descriptivos	50
4.3	Resultados inferenciales	58
4.4	Discusión	63
Conclusiones		67
Recomendaciones		68
Referencias		70
Anexos		75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Atendidos y atenciones del Puesto de Salud Puerto Manoa	47
Tabla 2	Edad de los usuarios según su clasificación	49
Tabla 3	Nivel educativo de la población usuaria	49
Tabla 4	Sexo de la población	50
Tabla 5	Calidad de atención	50
Tabla 6	Componente de capacidad de respuesta	51
Tabla 7	Componente de empatía	52
Tabla 8	Componente de aspectos tangibles	53
Tabla 9	Satisfacción de los usuarios	54
Tabla 10	Aspecto humano	55
Tabla 11	Aspecto técnico científico	56
Tabla 12	Aspecto sobre el entorno	57
Tabla 13	Correlación de calidad de atención y satisfacción	58
Tabla 14	Capacidad de respuesta y satisfacción	59
Tabla 15	Correlación de la dimensión de empatía y satisfacción	61
Tabla 16	Elementos tangibles y satisfacción	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de atención	51
Figura 2	Componente de capacidad de respuesta	52
Figura 3	Componente de empatía	53
Figura 4	Componente de aspectos tangibles	54
Figura 5	Satisfacción de los usuarios	55
Figura 6	Aspecto humano	56
Figura 7	Aspecto técnico científico	57
Figura 8	Aspecto sobre el entorno	58
Figura 9	Calidad de atención y satisfacción	59
Figura 10	Capacidad de respuesta y satisfacción	60
Figura 11	Empatía y satisfacción	62
Figura 12	Aspectos tangibles y satisfacción	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	75
Anexo 2	Operacionalización de variables	77
Anexo 3	Instrumento empleado	79
Anexo 4	Validación de instrumento por expertos	81
Anexo 5	Información de la población total afiliada al SIS	89
Anexo 6	Sabana de datos	90
Anexo 7	Procesamiento de datos IBM SPSS	92
Anexo 8	Galería fotográfica del trabajo de campo	93
Anexo 9	Determinación de la muestra	95
Anexo 10	Atendidos y atenciones por grupo etario en el periodo de enero a diciembre del año 2023	96
Anexo 11.	Cargo del plan de mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de Puesto de Salud de Puerto Manoa.	97
Anexo 12.	Plan de mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de Puesto de Salud de Puerto Manoa.	98

RESUMEN

La presente pesquisa tuvo como objetivo conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa - 2022. Se realizó con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional. La población estuvo integrada por 542 beneficiarios, y la muestra por 160 beneficiarios, elegidos mediante muestreo probabilístico. Se aplicaron dos encuestas como instrumentos: una sobre calidad de atención, que constó de 3 dimensiones y 11 ítems, y otra sobre satisfacción, que consistió en 3 dimensiones y 15 ítems. La escala de medición se basó en la escala de Likert de Rensis. Para contrastar la relación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y, para el procesamiento de datos, el software SPSS v24. Los resultados fueron los siguientes: el 83,8% de los beneficiarios manifestaron que la atención es regular, el 10,6% que es buena y el 5,6% que es mala. En cuanto a la satisfacción, el 76,9% de los usuarios indicaron que se encuentran medianamente satisfechos, el 18,1% que están satisfechos y el 5,0% que están insatisfechos. Se llegó a la conclusión, con un p-valor de 0,033, de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Puerto Manoa. Esta relación es directa y muy baja, con una correlación de 0,168, es decir, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción.

Palabras claves: atención, calidad, salud, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The aim of this research was to know the relationship between the quality of care and user satisfaction at the Puerto Manoa Health Post - 2022. It was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental design of correlational descriptive scope. The population was made up of 542 beneficiaries, and the sample was made up of 160 beneficiaries, chosen through probabilistic sampling. Two surveys were applied as instruments: one on quality of care, which consisted of 3 dimensions and 11 items, and another on satisfaction, which consisted of 3 dimensions and 15 items. The measurement scale was based on the Rensis Likert scale. To contrast the relationship, Spearman's correlation coefficient was used and, for data processing, SPSS v24 software was used. The results were the following: 83.8% of the beneficiaries stated that the care is regular, 10.6% that it is good, and 5.6% that it is bad. Regarding satisfaction, 76.9% of users indicated that they are moderately satisfied, 18.1% that they are satisfied, and 5.0% that they are dissatisfied. The conclusion was reached, with a p-value of 0.033, that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of users of the Puerto Manoa Health Post. This relationship is direct and very low, with a correlation of 0.168, that is, the higher the quality of care, the greater satisfaction.

Keywords: attention, quality, health,satisfaction,user.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la entrega de cuidados médicos, la satisfacción y la calidad de atención no solo son aspectos cruciales, sino que también constituyen los pilares fundamentales que moldean la percepción global de la atención recibida y afectan directamente los resultados de salud individuales y colectivos. La disposición del cuidado, en su esencia, engloba la provisión de atención médica que cumplen con altos estándares profesionales, asimismo satisfacen las perspectivas y necesidades de las personas bajo cuidado médico. Por otro lado, la satisfacción del paciente va más allá de la mera ejecución de procedimientos médicos; es una evaluación subjetiva que abarca aspectos tan diversos como el trato humano recibido, la competencia técnica y científica del personal médico, las condiciones del entorno donde se brinda la atención y, por supuesto, los resultados percibidos por el paciente.

En este contexto, la evaluación y mejora continua de la satisfacción y la calidad de atención del beneficiario se vuelven imperativas. Estas dos variables no solo están interrelacionadas, sino que también tienen un impacto tangible en la confianza de las recetas que brindan los médicos y en la adherencia de la persona enferma a las recomendaciones y planes de tratamiento prescritos por el personal médico. Además, la satisfacción y la calidad de atención del beneficiario son indicadores clave de la reputación y la credibilidad de las instituciones de salud en la comunidad.

Es crucial destacar que una atención excelente y una gran satisfacción de la persona atendida están intrínsecamente vinculadas a una serie de beneficios tangibles, como la reducción de errores médicos, la reducción de los gastos relacionados a la atención sanitaria, la optimización de los recursos logísticos y, en última instancia, la promoción de la salud pública y el bienestar general de la comunidad.

En este sentido, la presente investigación se centra en examinar minuciosamente la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del Puesto de Salud de Puerto Manoa. Además, lo que motiva la realización de este estudio es la inequidad que se apreció respecto a la atención que se brinda en el medio rural y la existencia de brechas latentes como del personal y la infraestructura, que muchas veces no se llega a cumplir por factores demográficos, económicos y culturales. Las afinaciones que se narran son desde la observación del

investigador y las distintas manifestaciones de los usuarios. La estructura que tiene el presente estudio, dividido en cuatro capítulos como: el planteamiento de problemas, revisión de la literatura, materia y método y resultados y discusión. Mediante ello se propone identificar de manera descriptiva las áreas específicas que requieren mejoras y optimización. El objetivo principal es desarrollar estrategias efectivas que no solo enriquezcan la experiencia de atención médica para los usuarios, sino que también promuevan resultados de salud más favorables y sostenibles a largo plazo.

Los hallazgos derivados de este estudio no solo servirán como un insumo invaluable para los profesionales que trabajan en el Puesto de Salud de Puerto Manoa, sino que también ofrecerán orientación y perspectivas significativas para los administradores de instituciones médicas y los responsables de formular políticas de salud a nivel local y regional. En última instancia, se espera que estos hallazgos contribuyan de manera tangible a la mejora continua de la satisfacción y la calidad de atención del beneficiario en el ámbito del cumplimiento de funciones médicas primarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el contexto actual de carácter internacional, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), cerca del 15% de los pacientes hospitalizados en los países de la OCDE sufren daños de la atención médica, y hasta el 50% de estos daños pueden prevenirse. Estos daños pueden ser físicos, psicológicos o emocionales, y pueden ser el resultado de errores médicos, infecciones nosocomiales u otros problemas de seguridad. OCDE, (2021). Del mismo modo la OMS, (2018) indica que los errores médicos afectan a uno de cada diez pacientes en todo el mundo. Estos errores pueden incluir diagnósticos incorrectos, errores de medicación, infecciones asociadas a la atención médica y errores quirúrgicos. Así mismo informa que alrededor de la mitad de la población mundial todavía carece de disponibilidad a servicios de salud médica esenciales. Esto se debe a una combinación de factores, incluida la falta de infraestructura, la escasez de personal médico capacitado y barreras financieras.

La satisfacción con la disponibilidad y calidad de servicios de salud ofrece otras perspectivas de la efectividad de la cobertura. En promedio en los países de la OCDE, 71% de los habitantes estaban satisfechos con la disponibilidad de ser atendidos adecuadamente donde vivían en 2020. Los ciudadanos de Noruega, Bélgica, Países Bajos y Suiza fueron los más satisfechos (más de 90%), mientras que menos de 50% de los ciudadanos estaban satisfechos en Polonia (26%), Grecia (38%), Chile (39%), Colombia (47%) y México (48%). OCDE, (2021).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú, en su Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) más reciente del año 2022, el acceso a la atención médica mejoró en los últimos años. En 2022, el 77.8% de las personas recibieron atención médica cuando lo necesitaron. Sin embargo, aún persisten disparidades en la disponibilidad a la atención médica entre áreas urbanas y rurales. INEI, (2022) Aun cuando el Ministerio de Salud del Perú, ha incrementado la inversión en infraestructura y recursos humanos en el sector salud en los últimos años. Por ejemplo, se ha ampliado la cobertura de

establecimientos de salud y se ha aumentado el número de médicos y enfermeras en el sistema de salud. Sin embargo, existen otros informes que contrastan con la realidad del cumplimiento y ejecución de los planes o proyectos, como es COMEXPERU, (2019) donde da a conocer lo siguiente: la existencia de las brechas de recursos humanos, ya que la OMS recomienda que un mínimo de 23 médicos, obstetras y enfermeros por cada diez mil habitantes para brindar una adecuada prestación de servicios. Sin embargo, el reporte de Recursos Humanos del Sector Salud – Perú 2013 -2018, del Ministerio de Salud cuenta con 13.6 por cada 10,000 habitantes, lo que quiere decir, 9.4 menos de los que recomienda la OMS. Respecto a la brecha de la infraestructura y equipamiento, antes de la pandemia, la infraestructura y el equipamiento en el sector de la salud estaban en un estado precario. Según datos proporcionados por el Ministerio de Salud (Minsa) hasta enero de 2020, una parte significativa de los establecimientos de salud presentaba imperfecciones en términos de su cimiento y equipamiento. En el ámbito de la salud primaria, se observó que el 77.8% de los establecimientos (equivalente a 6,785 de 8,723) mostraba una capacidad instalada considerada como inadecuada. Esta categoría incluía instalaciones con infraestructura deficiente, equipamiento desactualizado, inoperativo o insuficiente para lograr cubrir las carencias de atención de los usuarios.

En la región Puno, en el año 2019 se tuvo un presupuesto en el PIM 427.6 millones para el sector, logrando devengar 338.20 millones, lo que indica que se tuvo un 79.1% de ejecución presupuestal. Llegando a obtener el 16 lugar de todas las regiones en la eficiencia del gasto en el pilar de recursos humanos, 22 lugar en la eficiencia en el gasto en el pilar estado de salud sobre el 90%. COMEXPERU, (2019)

El Puesto de Salud de Puerto Manoa, se ubica en el Centro Poblado de la misma denominación del Distrito de San Gabán de la Provincia de Carabaya. Tiene una categoría I – 2, lo que implica que, es una categoría de primer nivel de atención, con la responsabilidad de conseguir cumplir con las insuficiencias de atención de salud de la comunidad de su ámbito jurisdiccional y esta debe contar con los siguientes personales mínimamente; un médico cirujano, licenciado en enfermería, licenciado en obstetricia y técnico de enfermería. Según Durrani et al., (2018) y como dato adicional el puesto de salud cuenta con tres consultorías como es el de medicina general, obstetricia y enfermería y cuatro servicios principalmente como es: el servicio de farmacia el cual tiene la responsabilidad del almacenamiento y dotación de medicamentos a los pacientes, el servicio de tópico el cual

está enfocado en las curaciones y aplicación de inyectables, el servicio de triaje con la función del control de funcionamientos vitales. Por último, el servicio de admisión, con la responsabilidad de aperturar los historiales clínicos y la primera atención.

Los principales problemas son; la disimilitud en la calidad de atención entre diferentes regiones del Perú. Mientras que las áreas urbanas y de fácil acceso las prestaciones de los servicios de salud suelen ser más completos y eficientes, en tanto en las zonas rurales se tiene una remota infraestructura, los recursos humanos y la disponibilidad de medicamentos pueden ser insuficientes, lo que resultaría una atención de menor calidad, en consecuencia, una menor satisfacción por parte de los usuarios.

Ante estos desafíos, fue crucial investigar y comprender en profundidad la relación que existe y los factores que influyen en la satisfacción y la calidad de atención de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, con el propósito de realizar tácticas efectivas para optimizar la habilidad para una adecuada atención y promover mejores resultados de la salud para todos los pacientes.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022.

OE2. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Puerto Manoa – 2022.

OE3. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Puerto Manoa – 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica: Este estudio de indagación se sustenta teóricamente debido a su importancia en la generación de conocimiento, enfocado en evaluar tanto la calidad de la atención como la satisfacción del usuario, así como la relación entre ambas. Es crucial alcanzar los propósitos y metas establecidos por el sector salud. Además, este estudio puede servir como precedente para investigaciones futuras en la región de Puno, centradas en la calidad de atención y satisfacción, con el objetivo de mejorar el desempeño del Puesto de Salud y beneficiar a los usuarios.

Justificación práctica: En términos prácticos, esta indagación justifica su relevancia al ofrecer contribuciones significativas a las instituciones u organismos públicos, especialmente a los responsables de la gestión en los Puestos de Salud, para asegurar una dirección adecuada y eficiente del personal de salud y de los recursos disponibles. Asimismo,

ayudará a comprender la relación entre estas variables, fomentando un mayor compromiso por parte de los profesionales de salud hacia el Puesto de Salud y facilitando el logro de metas institucionales. Estos resultados se traducirán en una mejora en la calidad del servicio proporcionado por los profesionales de la salud.

Asimismo, una vez obtenidos los resultados, esta indagación será útil al proporcionar aportes concretos a la entidad, como la propuesta de un plan de capacitación, lo cual contribuirá significativamente a la mejora de la atención en el Puesto de Salud de Puerto Manoa.

Justificación social: Desde un punto de vista social, esta investigación se justifica al proporcionar datos empíricos relevantes que son útiles para determinar la importancia del papel desempeñado por el personal de atención primaria en el establecimiento de salud. Esto se traduce en la mejora de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Con base en estos resultados, se pueden tomar medidas para mejorar la gestión de la atención al usuario, asegurando el cumplimiento de los procesos establecidos. Además, se promueve un mayor compromiso organizacional entre los colaboradores, facilitando así el logro de los objetivos y metas de la organización. Esto contribuye a una gestión adecuada de la salud pública por parte del sector de salud.

Justificación metodológica: En el aspecto metodológico se justifica al proporcionar bases teóricas y la metodología utilizada en la realización del estudio para alcanzar los objetivos establecidos. Se centra principalmente en la aplicación de técnicas como la encuesta y el uso de un cuestionario debidamente validado por expertos. Estos instrumentos serán útiles para estudios futuros de naturaleza descriptiva y correlacional sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los puestos de salud. Además, la implementación práctica y la divulgación de estos métodos en diversos establecimientos resaltarán por su fiabilidad, validez y capacidad para analizar la relación entre ambas variables.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel internacional

Estrada y Aguilar, (2021) “satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en la UMF 239 IMSS” con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios sobre la calidad de atención en la UMF 239 del IMSS. con diseño de tipo descriptivo, transversal, observacional y prospectivo, con la población mayores a 21 años de edad. Se aplicó el instrumento el cuestionario SERVQUAL. Su análisis fue estadístico descriptivo: medias de tendencia central, dispersión y la prueba no paramétrica de Kolmogorov – Sumirnos con la correlación de Lilliefors. Obteniendo los siguientes resultados: que se observa la expectativa que tienen los usuarios en el servicio ofertado por IMSS siendo representado en un 99,11% de los encuestados; contrastando de manera importantes con la perspectiva de la atención otorgada en un 73.63%. identificándose un índice de calidad de atención negativo de manera global.

Silvana et al., (2022) “Análisis de calidad del servicio mediante el modelo SERVPERF, en el centro de biológicos de un hospital público de especialidades de la ciudad de Cuenca” El objetivo es determinar el grado de satisfacción del servicio recibido en el Centro de Biológicos de un hospital público de especialidades de la ciudad de Cuenca, mediante el modelo SERVPERF. La comunidad evaluada estuvo conformada por los beneficiarios que asistieron al Centro de Biológicos durante el primer cuatrimestre del año 2022 y la muestra fue constituida por 290 pacientes. Para este estudio se utilizó el modelo SERVPERF que consta de 5 dimensiones y 14 variables. La metodología incluyó el análisis descriptivo transversal. Los principales resultados obtenidos muestran un nivel de satisfacción promedio del servicio recibido de 4.98 (99.6%); y los niveles de satisfacción por dimensiones evaluadas indican los siguientes valores: Dimensión de Elementos Tangibles (4.96), Dimensión de Fiabilidad (4.99), Dimensión de Capacidad de Respuesta (4.97), Dimensión de Seguridad (4.99) y Dimensión de Empatía (4.99). Una implicación importante es que se

debe realizar una investigación que permita la comparación de los resultados en distintos momentos, debido a la carencia de investigaciones que incluya al Ecuador.

Solis, (2020) “satisfacción de los usuarios externos basados en la atención en la salud ofertada en un hospital general” con objetivo de determinar el nivel de satisfacción del beneficiario externo del área de emergencia en consideración a la calidad de atención en salud que brinda el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Instrumento que utilizó fue SERVQUAL, con 22 interrogantes de expectativa y 22 de percepción, dispuestos en cinco categorías de valoración de la calidad y se determinó la media aritmética de la valoración de la escala de Likert y se promedió la cantidad de usuarios que alcanzaron sus expectativas. Obteniendo los siguientes resultados, de las 143 encuestas, el 33.30% de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio prestado.

Fariño et al., (2018) “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brindan en las unidades operativa de la atención primaria de salud” el objetivo de esta investigación fue estipular la satisfacción de los beneficiarios externos y la calidad del servicio que se otorga en los centros operativos de atención primordial de salud en la localidad de milagro en su contexto analizar los parámetros de: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, el factor tangible y empatía de los usuarios externos que asisten a las unidades operativas. Con metodología, respecto a su enfoque es cualitativo, de tipo no experimental, cuya característica es transversal – descriptivo, con una muestra a través de la formulación para la población infinitas teniendo como muestra 384 usuarios. Llegando a los siguientes resultados: que el sexo que predomina es femenino 69% con un grado de instrucción académica de secundarias 46%, así mismo el 77% de los beneficiarios se encuentran conformes con la infraestructura equipada en los centros de salud, así mismo el 83% considera que el número de camillas son cómodas cumpliendo así sus expectativas.

2.1.2 A nivel nacional

Bulnes, (2023) “Nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022” con el fin de investigar cómo se relaciona la calidad del servicio médico y el nivel de satisfacción de los pacientes que utilizan el consultorio externo del centro de salud de Otuzco. Aplicado la perspectiva cuantitativa, descriptiva, con el diseño no experimental, transversal y correlacional y el método de

encuesta a una cantidad poblacional de 100 usuarios. Los resultados se evidenciaron de la siguiente manera, la correlación es moderada con 0.714 y significancia de 0.018 entre la calidad de atención y el grado de satisfacción. Por lo que, el 30% expresó insatisfacción, el 10% mostró satisfacción moderada y el 60% se declaró satisfecho. Asimismo, el 20% percibió baja calidad, el 10% consideró que era de calidad media y el 70% la calificó como alta. Se observó una correlación moderada de 0.726 con una significancia de 0.011 entre la dimensión de calidad de vida y la satisfacción humana. Igualmente, se encontró una correlación moderada de 0.734 con una significancia de 0.015 entre la dimensión científica-técnica y la calidad de atención, así como una correlación moderada de 0.716 con una significancia de 0.013 entre la dimensión de entorno y la calidad de atención. Estos resultados confirman la existencia significativa de una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

Rodas, (2021) ” Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de Salud Miraflores Alto Chimbote” el cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Esta indagación adopta un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal descriptivo correlacional, con una muestra de 101 beneficiarios atendidos en la farmacia. Debido a la creciente demanda de atención en los centros de salud, especialmente durante la pandemia, se identificó un nivel considerable de insatisfacción entre los beneficiarios del sistema de salud. El objetivo de la evaluación fue abordar este problema inicialmente planteado, lo cual condujo a los siguientes resultados. Se encontró que el 67,3% de los beneficiarios del servicio de Farmacia en el puesto de salud Miraflores Alto expresaron alta satisfacción, mientras que el 29,7% mostró satisfacción media. Además, el 55,4% de los beneficiarios indicaron una alta satisfacción tanto con la atención recibida como con la calidad del servicio, mientras que el 13,9% manifestó una satisfacción alta pero con una calidad de atención media. Se observó una significancia estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios ($P=0,000 < 0,05$), lo que sugiere una relación directa: a mayor calidad de atención proporcionada, mayor satisfacción entre los beneficiarios.

Campos, (2022) en su estudio “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los padres o cuidadores. Servicio de pediatría. Hospital regional docente materno infantil El Carmen. Huancayo - 2021”, con el propósito de indagar la relación entre la satisfacción de

usuarios externos y la calidad de atención en el Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja durante el año 2019, se llevó a cabo un estudio utilizando un diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental y corte transversal. La muestra consistió en 365 beneficiarios seleccionados de manera aleatoria simple dentro de una comunidad de 9086 pobladores. Los resultados mostraron que el 67.67% de los usuarios reportaron un grado de satisfacción regular, mientras que el 32.33% expresó un alto grado de satisfacción. Se observó una relación moderada y significativa ($r_s = 0.410$, $p\text{-valor} = 0.017$) entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención proporcionada. Las dimensiones de impresión de respeto al beneficiario y la provisión de información completa no mostraron una dependencia significativa con el grado de satisfacción. Sin embargo, las dimensiones de profesionalidad, oportunidad, accesibilidad y competencia presentaron una relación significativa, indicando que estas áreas influyen notablemente en la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de atención recibida. Además, se identificó que el respeto al beneficiario y la falta de información para los beneficiarios podrían ser áreas de mejora en el servicio proporcionado.

Machuca, (2021) la presente investigación “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud Daniel Hernández, 2019” tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2019. La indagación se llevó a cabo desde una perspectiva no experimental utilizando un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Se evaluó a una población de 9086 habitantes con una muestra aleatoria simple de 365 beneficiarios. El estudio no experimental empleó SERVQUAL como instrumento para medir ambas variables, evaluando la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención. En cuanto a los resultados, se encontró que el 67.6% de los usuarios reportaron un grado de satisfacción regular, mientras que el 32.33% expresó un alto grado de satisfacción. Se observó una relación moderada y significativa ($r_s = 0.410$, $p\text{-valor} = 0.017$) entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención proporcionada.

Montalvo et al., (2020) en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La perspectiva de estudio fue netamente cualitativa, el diseño fue no experimental y el grado correlacional. La

comunidad de evaluación estuvo formada por los beneficiarios que se aproximan para atenderse al área de traumatología y la muestra fue constituida por 152 beneficiarios, número obtenido por un muestreo probabilístico. El instrumento usado fue de Calidad de atención y el Cuestionario de Satisfacción del usuario. Teniendo como resultado los siguientes datos: el 65,1% menciona que la calidad de atención que percibe es regular, el 45,4% de beneficiarios están medianamente satisfechos y se encontró estadísticamente que hay una correlación moderada, directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, concluyendo que a mejor servicio otorgado más satisfechos se encontraran los beneficiarios.

Sanchez, (2022) “calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Agua Verdes” Tumbes, 2021” el objetivo principal fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de atención en los servicios de atención primaria del Puesto de Salud "Aguas Verdes" en Tumbes durante el año 2021. El estudio se realizó con una población de 90 beneficiarios. Se utilizó un cuestionario y una encuesta como instrumentos de recolección de datos. El método de estudio fue de tipo correlacional, cuantitativo y de corte transversal, con un enfoque en la verificación. Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software IBM SPSS Statistics 26. Entre los resultados destacados, se encontró que el 62.2% de los beneficiarios calificaron la calidad de atención como "muy buena", mientras que el 32.2% la consideró "buena". Por otro lado, el 3.3% la calificó como "regular" y el 2.2% como "mala". En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, el 53.3% indicó estar "muy satisfecho", el 42.2% se sintió "satisfecho", y un pequeño porcentaje del 2.2% mencionó sentirse "poco satisfecho" o "insatisfecho", respectivamente. Finalmente, se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención, evidenciada por los siguientes valores ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562).

2.1.3 A nivel regional

Calsina et al., (2023) El presente estudio “La Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción Del Usuario en las Redes Asistenciales de la Región De Puno” El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. La indagación se caracteriza por ser de tipo correlacional y no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó

un enfoque analítico descriptivo y correlacional, empleando encuestas como método de recolección de información y cuestionarios como herramienta de medición. La muestra consistió en 382 pacientes seleccionados de manera no probabilística, adoptando un enfoque cuantitativo para el análisis. El análisis de datos se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS. Los resultados revelaron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue $r = 0,816^{**}$, indicando una correlación positiva alta: a medida que aumenta la calidad de atención, también lo hace la satisfacción de los usuarios. Según la prueba estadística de la hipótesis general, el valor del p-valor para el coeficiente Rho de Spearman fue 0,001, menor o igual a 0,05, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Esto confirma una relación significativa entre ambas variables. En conclusión, el coeficiente Alfa de Cronbach para las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario mostró un rango de 0,61 a 0,80, indicando una consistencia alta en la correlación. Además, se concluyó que en términos de satisfacción con la calidad de atención en las redes asistenciales, el 49% de los usuarios se sintieron poco satisfechos, el 24% muy satisfechos, el 21% insatisfechos y el 6% satisfechos, lo que refleja un predominio de usuarios con niveles de satisfacción bajos.

Arostegui, (2020) el estudio titulado: “Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan De Dios, Puno – 2020”, el cual tuvo como objetivo general, estipular la conexión entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, el estudio tuvo un planteamiento cuantitativo, la clase de estudio fue ejecutada, a rango descriptivo correlacional, se usó un diseño no experimental, de corte transversal, la clase de muestreo fue probabilística, la muestra evaluada estuvo integrada por 163 beneficiarios del Hospital San Juan de Dios, quienes fueron objeto de ejecución de una encuesta, teniendo una credibilidad de 0,938 y 0,940, siendo este considerado un rango alto. El resultado indica que del 100% (163) de beneficiarios encuestados, 30 encuestados (18.4%) aprecia una mala calidad en cuanto a atención (deficiente), por otro lado 81 encuestados (49.7%) aprecian un nivel de atención regular, así pues 49 encuestados (30.1%) indican un nivel de atención bueno y finalmente 3 encuestados (1.8%) indican que el Hospital San Juan de Dios tiene una excelente calidad de atención, respecto a satisfacción, 43 beneficiarios (26.4%) se indican estar muy insatisfechos con la atención, 84 beneficiarios (51.5%) indican encontrarse insatisfechos, finalmente 36 beneficiarios (22.1%) indican estar satisfechos con la calidad de atención. Bajo esa misma línea, la prueba estadística de Spearman rechaza la hipótesis nula ya que tiene una $\rho = 0.793$,

con un nivel de significancia de 0.000 inferior que el rango esperado ya que fue de ($p < 0.05$) siendo así que acepta la hipótesis alterna. Es así que existe una alta probabilidad de afirmar que existe una correlación significativa alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios del Hospital.

Elma, (2024) La presente investigación titulada: “calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en consultorio CRED del Centro de Salud Progreso, Puno – 2021” El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Progreso, Puno – 2021. El estudio es de tipo cuantitativo no experimental, diseño descriptivo-correlacional, porque permitió establecer la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres; población de estudio 364 madres de niños menores de 5 años, se eligió aleatoriamente una muestra de 61 madres para participar en la recolección de datos. Los resultados muestran en el componente del entorno el 47.50% de madres tienen un nivel de satisfacción medio; en el componente técnico científico el 45.90 % su nivel de satisfacción es media; referido a la calidad de atención el 44.20% su satisfacción es de nivel medio y en el componente humano el 41.00% es un nivel de satisfacción medio; destacándose la valoración media; Específicamente, en la componente técnico-científica, el 16.4% de las madres la considera alta, el 59% media, y el 24.6% baja. En la componente humana, el 27.9% la califica como alta, el 50.8% como media, y el 21.3% como baja. Respecto a la componente del entorno, menos del 10% la califica como alta, el 59% como media, y el 31.1% como baja.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad

La teoría de calidad según Crosby se centra en el concepto de “calidad es la conformidad con los requisitos”. Crosby en su libro “Quality Is Free” (1979), sostiene que la calidad de un artículo o prestación de servicio se define por el cumplimiento de las especificaciones y expectativas establecidas.

Para lograr la calidad, las organizaciones deben adoptar una mentalidad de prevención en lugar de corrección. Lo que implica que se deben de tomar ciertas medidas proactivas para garantizar que los productos o servicios se fabriquen o entreguen correctamente desde el principio en lugar de depender de inspecciones y correcciones posteriores.

Esta teoría enfatiza la importancia de la gestión de la calidad en todos los niveles de una organización y promueve la idea de que la calidad no debe ser un objetivo costoso o difícil de alcanzar, sino más bien una parte integral de los procesos y actividades cotidianas. Torres y Vásquez, (2010)

La teoría de la calidad según Joseph M. Juran se centra en la gestión de la calidad y mejorar continuamente. Juran fue un pionero en el campo de la gestión de calidad y sus ideas han tenido una gran influencia en la forma que las organizaciones gestionan la calidad, aspectos clave de su teoría influye:

- a. Trilogía de Juran:** propuso la idea de la “trilogía de la calidad”, que consta de tres componentes interrelacionados:
 - Planificación de calidad: se refiere a establecer objetivos de calidad y desarrollar procesos para alcanzarlos.
 - Control de calidad: implica medir y estimar el ejercicio de los procesos para garantizar que se cumplan los estándares de calidad.
 - Mejora la calidad: se enfoca en identificar oportunidades de mejora y tomar acciones para eliminar las causas de los problemas de calidad

- b. Costo de la calidad:** Juran introdujo el concepto de “costo de la calidad”, que influye costos de prevención, costos de evaluación, costo de fallas interna y costos de falla externa. Según Juran, la gestión de la calidad implica minimizar estos costos y maximizar el valor para el cliente.

- c. Enfoque en la satisfacción del cliente:** enfatizo la importancia de entender y satisfacción las necesidades y expectativas del cliente.

- d. Gestión por proyectos:** Juran abogo por el enfoque de gestión por proyectos para la mejora de calidad, que implica la asignación de recursos específicos y la aplicación de

metodología estructuradas para abordar problemas de calidad de manera sistemática y efectiva. Gryna et al., (2007)

2.2.2 Calidad de atención

Avedis Donabedian, uno de los principales teóricos de la calidad de atención médica. En su obra "Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment" donde se da a conocer el modelo de la calidad de atención como el "modelo Estructura – Procesos - Resultado" (EPR). Donde propone que la calidad de servicio puede ser monitorizada en tres categorías principales:

- ✓ **Estructura:** Se vincula a las particularidades físicas, organizativas y de medios del sistema de atención médica. Esto incluye la disponibilidad de equipos médicos, la cualificación del personal, la infraestructura del hospital, entre otros aspectos.
- ✓ **Proceso:** Se centra en las acciones que se ejecutan durante la prestación de atención médica. Esto incluye la calidad de las interacciones médico-paciente, la efectividad de los tratamientos, la organización entre los diferentes expertos de la salud, entre otros aspectos.
- ✓ **Resultado:** Se refiere a los efectos finales de la atención médica en la salud y el bienestar del paciente. Esto incluye la recuperación del paciente, la prevención de complicaciones, la satisfacción del paciente, entre otros resultados.

Donabedian argumenta que la calidad de atención se puede evaluar examinando estas tres dimensiones de manera interrelacionada. Además, sostiene que la calidad no debe ser vista como un concepto estático, sino que debe ser evaluada de manera continua y sistemática. Torre y Vásquez, (2015)

Parasuraman, Zeithaml y Berry: Este trío de investigadores es conocido por desarrollar el modelo de "Calidad de Servicio SERVQUAL". Su enfoque se centra en las expectativas y percepción de los usuarios en la evaluación de la calidad del servicio. Identificaron 5 dimensiones clave de la calidad del servicio: capacidad de respuesta, confiabilidad, , seguridad, tangibilidad y empatía. Bustamante et al., (2020)

Calidad Integral en Atención Médica

Esta teoría propone que la calidad de la atención médica es un concepto multidireccional que abarca varios aspectos o dimensiones principales interrelacionados como: la competencia técnica, la accesibilidad y disponibilidad, comunicación y relación médico – paciente, seguridad del paciente y resultados clínicos y experiencia del paciente. Esta teoría también sostiene que la calidad de servicio en atención se ve influenciada por medios que van más allá de las competencias técnicas del personal médico y que incluyen aspectos estructurales, procesuales, relacionales y de resultado. Torre y Vásquez, (2015)

Capacidad de respuesta

La OMS sobre la capacidad de respuesta: La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha abordado la capacidad de respuesta como parte de su enfoque en la calidad de atención. Su marco conceptual incluye la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la efectividad, y la eficiencia como categorías clave de excelencia de servicio. Rodríguez Eguizabal et al., (2022)

Empatía

La empatía en el sector salud se enfoca en las capacidades de los profesionales de la salud para comprender y compartir las experiencias emocionales y cognitivas de los pacientes, lo que constituye una mejor comunicación, relación y atención médica. Hojat, (2012)

Aspecto tangible

Los aspectos tangibles en salud proponen que los elementos físicos y materiales presentes en el entorno de atención médica juegan un papel fundamental en la percepción y experiencia de los pacientes, así como la calidad percibida de la atención médica. Esta teoría sugiere que los elementos tangibles, que incluyen los cimientos, la implementación, la limpieza, el confort y la estética de las infraestructuras del puesto de salud, influyen significativamente en la satisfacción del beneficiario, en la seguridad del sistema sanitario y su adherencia al tratamiento. Minjárez-Sosa, (2015)

2.2.2 Satisfacción

La teoría de la Discrepancia de Expectativa de Richard L. Oliver es un marco conceptual importante en el campo del comportamiento del consumidor y la complacencia del usuario, Esta presunción sustenta que la satisfacción del cliente surge de la contrastación de las expectativas primeras del usuario y su impresión posterior de la experiencia de consumo. Donde se detalla algunos puntos clave de la teoría.

- a. **Expectativas previas:** antes de realizar una compra o interactuar con un servicio, los consumidores tienen ciertas expectativas sobre lo que recibirán. Estas expectativas pueden basarse en experiencias anteriores, publicidad, recomendaciones de entorno y algunos factores más.
- b. **Percepción de la experiencia:** después de una interacción con el servicio, los usuarios evalúan la experiencia en función de los realmente recibieron. Esto incluye aspectos como la calidad de atención, la amabilidad del personal, la rapidez de atención, entre otros.
- c. **Discrepancia:** la percepción de satisfacción de los usuarios se ve afectada por la diferencia entre las expectativas que tenían antes de recibir el servicio y cómo perciben la experiencia después de consumirlo. Si la experiencia supera las expectativas del usuario, probablemente esté satisfecho. Por otro lado, si la experiencia no cumple con las expectativas, puede surgir la insatisfacción.
- d. **Factores moderadores:** La teoría de la discrepancia de expectativas también reconoce que hay factores que pueden moderar la relación entre las expectativas y la satisfacción. Por ejemplo, la importancia del producto o servicio para el consumidor, su nivel de experiencia previa y su personalidad pueden influir en cómo evalúan la discrepancia entre expectativas y percepciones. Marzo et al., (2002)

Satisfacción de los usuarios

Solomon, (2005) inicialmente el autor desarrolla en el contexto del marketing, este modelo también se aplica al ámbito de la salud. Propone que la satisfacción del paciente está influenciada por los factores como las expectativas previas, la calidad del servicio recibido y las experiencias pasadas. Por otro lado, Ware y Snyder, realizan un modelo que se centra en la satisfacción del beneficiario como resultado de la calidad percibida del servicio médico

recibida. Considera factores como la accesibilidad de la atención, la comunicación con los proveedores de atención médica y la efectividad del tratamiento.

Dimensión humana

La teoría de la dimensión humana en la satisfacción de los beneficiarios en la salud es el Modelo de Atención Centrada en el Paciente (ACP). Este enfoque reconoce la importancia de considerar las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de los pacientes, además de sus necesidades médicas, para proporcionar una atención integral y satisfactoria.

En el modelo de ACP, se enfatiza la importancia de establecer una relación de colaboración entre los pacientes y los proveedores de la atención médica, donde se valora la autoestima del paciente, se fomenta comunicación abierta y se tiene en cuenta el contexto individual de cada paciente Cuba-Fuentes et al., (2016)

El entorno

La teoría del entorno Ecológico de Bronfenbrenner. Es relevante para comprender cómo el entorno físico y social en el que vive una persona puede influir en su salud y bienestar. Al examinar los diferentes niveles de influencia ambiental, esta teoría proporciona un marco integral para comprender la complejidad de los elementos que determinan en el desenvolvimiento humano y en la salud de las personas. Muñoz, (2020)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Calidad

La calidad en el contexto de la atención médica puede definirse como "el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados y se prestan conforme a los conocimientos profesionales actuales". Esta definición, propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS), resalta la importancia de la calidad en la mejora de resultados para los pacientes y en la adhesión a las prácticas profesionales actualizadas OMS, (2018)

2.3.2 Calidad de atención

Conjunto de acciones llevadas a cabo por el centro de salud y las atenciones médicas auxiliares durante la fase de servicio, enfocándose en el factor humano y técnico, con el objetivo de lograr resultados óptimos tanto para los servidores como para los beneficiarios, en cuestiones de seguridad, efectividad, rendimiento y satisfacción del paciente. Salud., (2012)

2.3.3 Gestión de la calidad

Es la parte de la administración institucional que establece y ejecuta la política de calidad, así como los objetivos y las responsabilidades dentro del sistema de gestión de la calidad. Esto se realiza a través de programas de planificación, garantías y mejoría de la calidad.

2.3.4 Sistema de gestión de la calidad en salud

Es la suma de factores interconectados que colaboran en dirigir, supervisar, proporcionar orientación técnica y monitorizar los servicios de salud del ámbito privado y público a nivel local, regional y nacional, en términos de calidad de atención y gestión. Salud., (2012)

2.3.5 Capacidad de respuestas

La capacidad de respuesta se conceptualiza como la habilidad de una organización, sistema o entidad para adaptarse de manera eficaz y oportuna a cambios, desafíos o demandas, manteniendo la calidad de su desempeño o servicio. Esta capacidad implica la flexibilidad, agilidad y capacidad de anticipación necesarias para enfrentar situaciones cambiantes y emergentes. Dalmau, (2009)

2.3.6 Empatía

La empatía se define como la capacidad cognitiva y afectiva para comprender los estados mentales y emocionales de los demás, así como la capacidad de experimentar una respuesta emocional similar a la de ellos. Implica ponerse en el lugar del otro, percibir sus sentimientos

y comprender su punto de vista, lo que facilita la conexión emocional y la solidaridad interpersonal. Galdeano y Garaigordobil, (2006)

2.3.7 Aspectos tangibles

Los elementos tangibles se nombran a aquellos aspectos concretos, físicos y observables de un producto, servicio o experiencia, que pueden ser percibidos directamente por los sentidos. Estos aspectos incluyen características físicas, como tamaño, forma, color, diseño, materiales utilizados y características funcionales, que tienen un impacto directo en la percepción y la experiencia del usuario o cliente. Salud., (2012)

2.3.8 Nivel de satisfacción

Según Thompsom, (2004) en su investigación “la satisfacción del cliente: conozca cuales son los beneficios de lograr la satisfacción de los clientes, como definirla, que elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente” indica lo siguiente: Luego de concretarse la adquisición de un producto o el uso de un servicio, los usuarios o clientes experimenta uno de los tres rangos de satisfacción:

- Insatisfacción: se da cada que el desenvolvimiento apreciado del artículo no logra alcanzar las expectativas del beneficiario (usuario)
- Satisfacción: se genera cada que el desenvolvimiento apreciado del articulo coincido con la expectativa del beneficiario (usuario)
- Complacencia: se refiere cada que el desenvolvimiento apreciado del articulo supera a la expectativa del beneficiario.

Thompson, se enfoca en su estudio al sector privado, sin embargo, en los últimos años lograr el nivel de satisfacción se volvió una tarea no solo para en mencionado sector, sino también para sector público, dentro de ellas en la salud pública y porqué es importante lograr la satisfacción, es importante por se conseguirá la fidelidad, lealtad y confianza.

2.3.9 Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos

El proceso de valoración de la calidad de servicio en los centros de salud por parte del usuario implica la evaluación y análisis de amplios elementos vinculados con el servicio recibido

durante el proceso de servicio médico. Estas actividades incluyen desde el primer acercamiento con el sistema de salud hasta la conclusión del tratamiento o seguimiento. Los usuarios pueden evaluar aspectos como el acceso a los servicios de salud, la amabilidad y competencia del personal médico y de apoyo, la eficacia de los tratamientos y procedimientos médicos, la calidad de las instalaciones y equipos médicos, así como la comunicación y la información proporcionada durante todo el proceso. Este proceso de valoración permite a los usuarios expresar sus experiencias, necesidades y expectativas, lo que al mismo tiempo contribuye a la mejoría continua de la calidad del servicio en los centros de salud. Salud., (2012)

2.3.10 Expectativas del usuario

Describe las expectativas del usuario respecto al servicio ofrecido por el organismo de salud. dichas expectativas se derivan primordialmente de experiencias previas, necesidades conscientes, comunicación verbal cotidiana e información externa. En base a esas expectativas, los usuarios pueden proporcionar retroalimentación al sistema cuando emiten un juicio sobre la calidad del servicio recibido. Salud., (2012)

2.3.11 Usuarios en salud

La definición de usuario en el ámbito clínico se refiere a cualquier individuo, grupo o comunidad que utiliza los servicios de salud para recibir atención médica, participar en programas de cuidados para el bienestar, prevención de enfermedades, rehabilitación, o para acceder a información y recursos relacionados con el cuidado de la salud. OMS, (2008)

2.3.12 Establecimiento de salud

Los establecimientos de salud son aquellos lugares donde se ofrecen servicios de atención médica, tanto de forma ambulatoria como en régimen de hospitalización, con el objetivo de promover, prevenir, tratar, rehabilitar y diagnosticar, a las personas para mantener o recuperar su salud. Salud., (2012)

2.4 MARCO NORMATIVO

Seguidamente, se suscribe el marco normativo en base a las funciones de los profesionales de la salud y las características que debe de contar el Puesto de Salud de categoría I-2.

- **Decreto supremo 013 – 2006 – SA**

En el presente decreto supremos, se aprueba la reglamentación de centros de salud y atención médica de apoyo que tiene un total de ciento treinta y cuatro artículos, quince disposiciones complementarias y un anexo. D.S, N°013-SA (2006)

Artículo 2°. - Definiciones

Categorización. Es el proceso mediante el cual el Puesto de salud de Puerto Manoa, recibe la categoría I – 2, ya que la categorización se encarga de homogenizar y categorizar los distintos centros de salud a criterios de la complejidad y a características funcionales.

Calidad de atención. Son las acciones efectuadas en las entidades de salud deben enfocarse en alcanzar resultados deseados en seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción, tanto para los proveedores de atención de salud como para los usuarios, desde una perspectiva técnica y humana.

Competencia técnica. Es la capacidad de los profesionales y los trabajadores que prestan servicios, para utilizar de manera adecuada los conocimientos más actualizados y los recursos disponibles, para realizar atenciones de salud a los usuarios. De igual forma es impórtate mencionar que; con este concepto se está cumpliendo con la categoría de capacidad de respuesta por el mismo hecho de que menciona la capacidad y conocimientos con los que debe contar el profesional de salud. Y muchas veces estas competencias no se cumplen ya que deben de ser actualizada, la mayor limitación que tiene el puesto de salud de Puerto Manoa es la falta de acceso a información actualizada, porque no se cuenta con acceso a ciertos medios de comunicación como el internet de una banda ancha y la poca realización de capacitaciones referentes a nuevos conocimientos.

Documentos de gestión. Establece que se deben sistematizar guías, normas y procedimientos para orientar las acciones del personal de salud, lo cual contribuye a procesos administrativos y de atención médica correctos y eficientes. Respecto a esta definición es necesario acotar que; los puestos de salud de igual categoría o menor, no cuentan con instrumentos de gestión el cual limita la correcta administración, esto puede ser a causa de diversos factores y alguna de ellas son: la formación del personal de salud en su rama o función específica o el contante cambio del titular del pliego específicamente, ya que muchas veces a las zonas rurales como es Puerto Manoa se asignan médicos de SERUMS y estos ejercen por un tiempo determinado.

Evaluación de la Calidad. Establece que el proceso de valoración de la calidad de la atención en salud se realiza mediante la evaluación de estándares e indicadores que abarcan la estructura, los procesos y los resultados. Proceso que muchas veces la propia institución no lo realiza, cuando este debería de ser una iniciativa propia de ellos para reconocer o identificar cual es la calidad de atención que están brindando, y con los resultados realizar planes de ejecución en cuanto a la mejoría en la atención a los beneficiarios.

Nivel de complejidad. Se refiere al nivel de desigualdad y desarrollo en los servicios de salud, determinado por el grado de especialización y tecnificación de sus recursos. Entonces podemos afirmar que el Puesto de Salud de Puerto Manoa es complejo debido a que tiene varias limitaciones como en sus recursos por que no cuentan con presupuesto de administración directa si no pertenecen a una micro red y a las redes Carabaya.

Artículo 29°. Requisitos para la planta física del establecimiento

Este artículo establece que los cimientos físicos de los centros de salud deben cumplir con ciertos requisitos esenciales, independientemente de las condiciones específicas. Estos requisitos incluyen:

- a. **Señalización externa** para identificar el establecimiento según su clasificación.
- b. **Áreas y ambientes adecuados** al tipo de establecimiento.
- c. **Instalaciones operativas** sanitarias, eléctricas, de comunicaciones y otras especiales adecuadas a los servicios prestados.
- d. **Vías de acceso y circulación internas** que faciliten el ingreso y desplazamiento de personas con limitaciones físicas.

- e. **Señalización escrita y por símbolos** para ubicar servicios, zonas de seguridad y salidas de emergencia, evitando distracciones.
- f. **Condiciones de seguridad** para usuarios y personal.
- g. **Pisos impermeables, resistentes, antideslizantes y fáciles de limpiar.**
- h. **Acabados que faciliten la limpieza y asepsia** en áreas críticas como obstetricia, neonatología, esterilización, quirófanos, cuidados intensivos y aislamiento.
- i. **Cielos rasos y paredes impermeables y lavables.**
- j. **Ascensores** en edificios de más de dos pisos, con dimensiones adecuadas para camillas en hospitales y clínicas.

Artículo 37°. En este artículo se establece las funciones del director médico y del responsable de la atención de salud

Este artículo establece que, entre las veinticuatro funciones descritas en el reglamento, se incluyen planificar, organizar, dirigir y controlar la producción de servicios de salud para garantizar su prestación pertinente y adecuada; asegurar la calidad de atención mediante la implementación de sistemas de mejora continua y estandarización de procedimientos; y establecer mecanismos para recoger, evaluar y solucionar las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios.

- **Resolución ministerial N° 546 – 2011/ MINSA**

Mediante el cual se aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimiento del Sector Salud” R.M, N°546-2011/MINSA (2011).

Puesto de salud de categoría I-2

Definición: Es un centro de salud de categoría primaria de servicio, con capacidad resolutoria para cumplir las necesidades de salud de los beneficiarios, sus familias y la población en régimen ambulatorio, lo que significa que los pacientes reciben tratamiento sin pasar la noche allí. Se enfoca en acciones intramurales y extramurales y en estrategias de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños, así como en la recuperación y rehabilitación de problemas de salud, de acuerdo con las competencias de los profesionales. El establecimiento debe contar al menos con la Unidad de Prestación de Servicios de Salud (UPSS) de Consulta Externa con médicos-cirujanos.

Los puestos de salud con población asignada como es el Puesto de Salud de Puerto Manoa, cuentan con médico – cirujano, el cual le da la capacidad resolutive. Así mismo cuenta con profesionales de enfermería, de obstetricia y personal técnico en enfermería. Y estos establecimientos deben de desarrollar las actividades de salud familiar y comunitaria.

Unidas Productoras de Servicios de Salud

UPSS Consulta Externa

Unidad básica del establecimiento de salud organizada para brindar atención integral en modalidad ambulatoria a usuarios que no se encuentren en condición de urgencia o emergencia. Para su funcionamiento, requiere como mínimo:

- **recursos humanos:** Médicos-cirujanos, profesionales de enfermería, de obstetricia y personal técnico de enfermería para establecimientos con población asignada.
- **Infraestructura:** Área establecida para la atención de Consulta Externa de acuerdo a la normativa vigente.
- **Equipamiento:** Mobiliario, equipos biomédicos e instrumental de acuerdo a la normativa vigente.
- **Organización de atención:** Los horarios de atención deben programarse según la demanda, disponibilidad de recursos humanos, necesidades de salud de la comunidad y el desarrollo local. La UPSS debe atender al menos 6 horas diarias y organizar la atención integral en salud según las etapas de vida, con programación diaria para profesionales y personal técnico de enfermería.
- **Capacidad resolutive.** Este concepto establece que la consulta externa debe ser brindada por un médico-cirujano conforme a las Guías de Práctica Clínica y otras normas técnicas, y, cuando corresponda, por otros expertos de la salud según su competencia. En el centro de salud de Puerto Manoa, con población asignada, se deben realizar prioritariamente ejecuciones de fomento, protección y prevención de la salud de los usuarios en las distintas etapas de vida, considerando su contexto familiar y comunitario. Además, deben atenderse y realizarse seguimientos activos de grupos de alto riesgo, alineándose con las prioridades sanitarias nacionales, regionales y locales.

Actividades de Atención Directa y de Atención de soporte del Establecimiento de Salud de la Categoría 1- 2

Son de cumplimiento obligatorio:

- i) Atención de urgencia y emergencia:** Evaluar y atender inicialmente las urgencias y emergencias según el perfil profesional.
- ii) Referencias y Contra referencias:** Asegurar la continuidad de atención del paciente mediante procedimientos normativos vigentes.
- iii) Desinfección y Esterilización:** Realizar limpieza, desinfección, preparación, empaque, esterilización, almacenamiento y distribución del material médico, instrumental y equipo biomédico del establecimiento.
- iv) Vigilancia Epidemiológica:** Vigilar, detectar riesgos y prevenir daños a través de acciones específicas dirigidas a personas, familias, comunidades y el medio ambiente, fomentando la participación ciudadana.
- v) Salud Ocupacional:** Prevenir y controlar enfermedades y accidentes laborales en trabajadores de salud, desarrollando programas de promoción de la salud en la labor y vigilando la salud de los trabajadores del establecimiento.
- vi) Registros de la Atención de Salud e Información:** Registrar y recopilar información sanitaria y de producción de servicios de salud, además de administrar el archivo de historias clínicas.
- vii) Salud Ambiental:** Gestionar y manejar residuos sólidos (comunes y biocontaminados) generados en el establecimiento de salud, además de vigilar la calidad del agua y controlar vectores y zoonosis dentro del establecimiento.

Son de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos de salud con población asignada como es el Puesto de Salud de Puerto Manoa:

- a) Salud Familiar y Comunitaria.
- b) Acciones de Salud Ambiental en la Comunidad.
- c) Atención con medicamentos.
- d) Atención de parto inminente.
- e) Nutrición Integral.
- f) Prevención y Diagnóstico Precoz del Cáncer.
- g) Intervenciones de Cirugía de Consultorio Externo.

- **Resolución ministerial N° 727 – 2009 / MINSA**

Documento técnico “Política Nacional de Calidad en Salud” que consta de Duodécima Políticas. R.M, N°727-2009/MINSA (2009)

Primera política. La Autoridad Sanitaria se encarga de garantizar el derecho a la calidad de atención médica proporcionada por organismos proveedores de salud, ya sean mixtas, públicas, o privadas. Este objetivo se logra mediante la formulación y aprobación de políticas nacionales de calidad, así como la supervisión del cumplimiento de estas políticas por parte de los organismos proveedores de servicio médico. El fortalecimiento de la rectoría de la Autoridad Sanitaria en este ámbito se logra a través de varias estrategias, que incluyen establecer reglas y estándares de calidad para las organizaciones proveedoras, crear métodos de monitoreo y evaluación, desarrollar sistemas para evaluar la impresión de los beneficiarios sobre la calidad de servicio y fortalecer el Comité Nacional de Calidad del Consejo Nacional de Salud para coordinar la funcionalidad de la política nacional de calidad.

Segunda política. La Autoridad Sanitaria, en su correspondiente categoría, se compromete a proporcionar información transparente a los ciudadanos sobre la calidad de servicio médico, además de fomentar la supervisión social en este ámbito. Su objetivo principal radica en comunicar y divulgar, tanto a nivel institucional como a la sociedad en general, el nivel de calidad de servicio en el ámbito de la salud. Para alcanzar este propósito, la Autoridad Sanitaria implementa estrategias como la creación de estructuras y métodos para informar regularmente a la población sobre la calidad de la atención ofrecida, así como la promoción de lugares e instancias destinadas a la supervisión social de dicha calidad.

Tercera Política. La Autoridad Sanitaria, en su correspondiente categoría, se compromete a proporcionar información transparente a los ciudadanos a cerca de la calidad del servicio médico, además de fomentar la supervisión social en este ámbito. Su objetivo principal radica en comunicar y divulgar, tanto a nivel institucional como a la sociedad en general, el nivel de servicio de la atención en salud. Para alcanzar este propósito, la Autoridad Sanitaria implementa estrategias como la creación de estructuras y métodos para informar regularmente a la población sobre la calidad de la atención ofrecida, así como la promoción de lugares e instancias destinadas a la supervisión social de dicha calidad.

Cuarta Política. La Autoridad Sanitaria, en su respectiva categoría, impulsa la generación y difusión del conocimiento científico, así como el desarrollo tecnológico en el ámbito de la calidad de servicio médico. Su objetivo es incrementar y consolidar el conocimiento y las tecnologías propias del país en este ámbito. Para lograrlo, implementa estrategias como la introducción de incentivos dirigidos a organizaciones de salud y entidades académicas, con el fin de fomentar la investigación y el desarrollo de tecnologías que contribuyan a mejorar la calidad de la atención médica.

Quinta Política. La Autoridad Sanitaria, en su categoría respectiva, asigna los medios necesarios para supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas nacionales de calidad establecidas por los organismos proveedores de servicios de salud. Su objetivo principal es garantizar que estas políticas sean cumplidas adecuadamente. Para lograrlo, se emplean estrategias como la asignación de recursos dentro del presupuesto nacional de salud destinados específicamente a las actividades de monitoreo y evaluación de las políticas nacionales de calidad en el sistema de salud.

Sexta Política. Los organismos proveedores de servicio médico diseñan y lideran los planes para buscar aplicar la política nacional de calidad mediante sistemas y procesos organizativos que fomenten una cultura enfocada en las personas y en la mejora continua. El propósito principal es asegurar la adecuada implementación de las políticas nacionales de calidad. Para lograr este objetivo, se establece la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el servicio de salud.

Séptima Política. Los organismos proveedores de servicio médico tienen la responsabilidad de garantizar que los centros de salud y la atención médica de apoyo bajo su gestión efectúen con la normativa y estándares aprobados por la Autoridad Sanitaria en términos de infraestructura, equipamiento, suministro de insumos, procesos y resultados de atención. Además, deben implementar acciones para mejorar la calidad de la atención de manera sistemática y continua. Con este propósito, se emplean estrategias como la acreditación de establecimientos y servicios médicos de apoyo, así como el desarrollo de planes, programas y procesos destinados a la mejoría de la calidad de servicio en dichos centros y servicios.

Octava Política. Los organismos proveedores de servicios de salud se encargan de asegurar que los centros de salud y los servicios médicos auxiliares bajo su dirección establezcan procedimientos para manejar los riesgos relacionados con la atención médica.

Novena Política. Los organismos proveedores de servicios de salud son responsables de asegurar que los centros de salud y los servicios médicos adicionales bajo su gestión protejan los derechos de los beneficiarios, promuevan un trato respetuoso, impulsen prácticas de atención que consideren la interculturalidad y el género, y faciliten la supervisión ciudadana de la atención médica.

Décima Política. Los organismos proveedores de servicios de salud se responsabilizan de garantizar que los centros de salud y los servicios médicos auxiliares bajo su dirección cumplan con las responsabilidades laborales de los trabajadores, ofrezcan condiciones laborales adecuadas y protección contra riesgos laborales, y fomenten la motivación de los empleados para mejorar la calidad de la atención.

Undécima Política. Los organismos proveedores de servicio de salud proporcionan a los centros de salud y atención médica de sustento bajo su dirección los medios requeridos para gestionar la calidad de la atención de salud.

Duodécima Política. Los ciudadanos ejercen y supervisan que se respete su derecho a recibir servicio de salud de calidad y comparten la responsabilidad de cuidar de su propia salud, la de su familia y la población, con el respaldo de la Autoridad Sanitaria.

2.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el Puesto de salud Puerto Manoa –2022

2.5.2 Hipótesis específica

HE1. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de salud Puerto Manoa – 2022.

HE2. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de salud Puerto Manoa – 2022.

HE3. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de salud Puerto Manoa – 2022.

2.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable 1: Calidad de atención

Conceptualización: valoración de usuarios de la atención con calidad recibida del puesto de salud.

Dimisiones:

1. Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Tiempo de espera - Capacidad de respuesta
- Accesibilidad

2. Empatía

Indicadores

- Escucha activa - Comunicación efectiva
- Personalización de servicio

3. Aspectos tangibles

- Documentación y material - Equipamiento y tecnología
- Apariencia personal

Variable 2: satisfacción

Definición conceptual: Es el grado del cumplimiento de las expectativas y necesidades de los beneficiarios en el transcurso su interrelación con los servicios de salud.

Dimisiones:

1. Humano

Indicadores:

- Empatía y trato humano.
- Participación del usuario en la toma de decisiones

2. Técnica científica

Indicadores:

- Precisión y fiabilidad de los diagnósticos médicos.
- Practica de los estándares médicos
- Nivel de formación y capacitación del personal médico y de más.

3. Entorno

Indicadores:

- Calidad del entorno físico
- Disponibilidad de servicios y recursos.
- Nivel de exposición a los riesgos ambientales.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque

El estudio en cuestión adopta un enfoque cuantitativo, el cual, según Hernandez et al. (2014) se caracteriza por ser secuencial y probatorio. Este método se centra en la recolección de datos con el propósito de poner a prueba hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico, con la finalidad de identificar patrones de conducta y validar postulados. Además, según Ñaupas et al. (2018), este enfoque se basa en la obtención de datos mediante la recolección y el análisis, con el objetivo de responder a la pregunta de investigación.

Asimismo, el enfoque cuantitativo permite una visualización objetiva de los datos a través de procedimientos que incluyen la aplicación de instrumentos y el análisis estadístico. En este contexto, la investigación busca generar conocimiento directamente relacionado con los problemas de la sociedad.

Tipo de investigación

Además, el estudio se clasifica dentro de un alcance descriptivo - correlacional, tal como señala Hernández et al. (2014), lo cual implica que tiene un enfoque descriptivo que se centra en detallar las diversas características, propiedades y rasgos esenciales de cualquier fenómeno bajo análisis.

En este tipo de investigaciones, se observan, describen y fundamentan varios aspectos del fenómeno, sin embargo, no involucra la manipulación de variables ni la búsqueda de relaciones causales.

Diseño de investigación

Por último, la investigación se enmarca en un diseño no experimental de tipo transversal, como lo señala Hernández et al. (2014). En este tipo de estudios, no se altera ninguna

variable, lo que implica que se limita a la examinación de los acontecimientos en su medio innato para su análisis. Además, se considera transversal porque la recopilación de datos se lleva a cabo en un solo momento específico.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La evaluación fue realizada en el Puesto de Salud del Centro Poblado de Puerto Manoa. De nivel I – 2 que es uno de los centros poblados del distrito de San Gabán, el Puesto de salud es administrado por la red Carabaya.

La importancia de la zona de estudios es que se encuentra en una zona rural, y se encuentra en la región natural (selva baja) al encontrarse en esa región natural es más propenso a enfermedades a su vez requiere de mayor equipamiento y atención en el sector salud. Si mismo se encuentra alejado de un hospital de mayor nivel.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población objeto de evaluación abarca a todos aquellos individuos que estén afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) en el establecimiento de salud en cuestión, dentro del rango de edades comprendido entre los 18 y los 60 años. Según los registros disponibles, este grupo demográfico alcanza un total de 542 personas (anexo 5).

Del mismo modo se da a conocer la capacidad con él cuenta el establecimiento de salud, en lo que fueron atendidos y recibieron atenciones en el año 2023.

Tabla 1*Atendidos y atenciones del Puesto de Salud Puerto Manoa*

Meses	Atendidos			Atenciones		
	Total	Femenino	Masculinos	Total	Femenino	Masculino
Enero	211	118	93	629	332	297
Febrero	47	17	30	668	384	284
Marzo	72	27	45	745	401	344
Abril	73	18	55	656	327	329
Mayo	45	11	34	579	315	264
Junio	96	48	48	1137	734	403
Julio	77	39	38	558	312	246
Agosto	189	95	94	1445	787	658
Setiembre	48	22	26	716	431	285
Octubre	113	57	56	698	402	296
Noviembre	43	17	26	587	354	233
Diciembre	184	94	90	840	511	329
Total	1198	563	635	9258	5290	3968

Nota. Elaborado en base a la información brindada por Unidad de SIS de la Red de Carabaya (anexo 10).

Como se evidencia en la tabla 1, se tuvo un total de 1198 atendidos, en varones 635 y mujeres 563 del mes de enero hasta diciembre del año 2023 y una totalidad de 9258 atenciones, en varones 3968 y mujeres 5290 durante el año.

3.3.2 Muestra

Hidalgo y Ramírez, (2009) Para la presente evaluación se aplicó el procedimiento de muestreo probabilístico debido a que todos tienen la posibilidad de ser elegidos, estará conformado por usuarios que acuden al puesto de salud del centro poblado Puerto Manoa.

Tomando en cuenta la aplicación de la formula, se trabajó con una muestra de 160 usuarios. (Anexo 9)

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Como técnica se aplicó la encuesta. Por ello, en la primera variable “calidad de atención” la encuesta tiene 15 preguntas de 3 dimensiones y respecto a la segunda variable “satisfacción del usuario” esta consta de 11 interrogantes y de 3 dimensiones.

Instrumento

Además, se empleó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, siguiendo la definición de Hernández et al. (2014), quien señala que un instrumento es el medio que utilizan los investigadores para registrar información o datos vinculados con las variables que se desean analizar

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

En lo que respecta al análisis de los datos, se llevará a cabo siguiendo el siguiente protocolo:

Inicialmente, se llevó a cabo la transferencia y codificación de los datos, basándose en los resultados obtenidos del cuestionario administrado a los usuarios. Este proceso se realizó utilizando hojas de cálculo en el programa Microsoft Excel. Posteriormente, se procedió a utilizar el software IBM SPSS Statistics 25 para realizar diversas pruebas de análisis estadístico.

También se elaboraron tablas estadísticas y gráficos, así como la evaluación de todas las hipótesis planteadas utilizando la prueba de coeficiente de correlación de Spearman. Según Hernández et al. (2014), estos coeficientes son utilizados para variables de nivel de medición ordinal, y para establecer relaciones estadísticas entre escalas de tipo Likert.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ASPECTOS GENERALES

Tabla 2

Edad de los usuarios según su clasificación

	Número de usuarios	Porcentaje
Joven	61	38,1
Adulthood temprana	74	46,3
Adulthood intermedia	25	15,6
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 2 se identificó que los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, un 46% son de 30 a 45 años el cual pertenece a la clasificación de “Adulthood temprana” de la misma manera con un 38,1% oscilan entre 18 a 29 años, el cual quiere decir que pertenecen a la clasificación de “Adulthood intermedia” por último tenemos con un 15,6% que están entre 46 a 60 años en la clasificación de “Adulthood intermedia”. Entonces la población que asiste mayor mente al Puesto de Salud son los jóvenes.

Tabla 3

Nivel educativo de la población usuaria

	Número de usuarios	Porcentaje
Nivel primario	120	75,0
Nivel secundario	37	23,1
Nivel superior	3	1,9
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 3, se observa que, los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, en un 75% tiene el grado académico de nivel primario, seguido por 23,1% que tiene una formación

académica de nivel secundario, luego por 13,6% que son analfabeto y por último con 1,9% que tiene una formación académica de nivel superior.

Tabla 4

Sexo de la población

	Número de usuarios	Porcentaje
Femenina	86	53,8
Masculino	74	46,3
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 4, se aprecia que los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, en un 53,8% son de sexo femenina y que el 46% de son de sexo masculino. Del cual podemos inferir que el sexo femenino es quien más asiste al puesto de salud de Puerto Manoa.

4.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 5

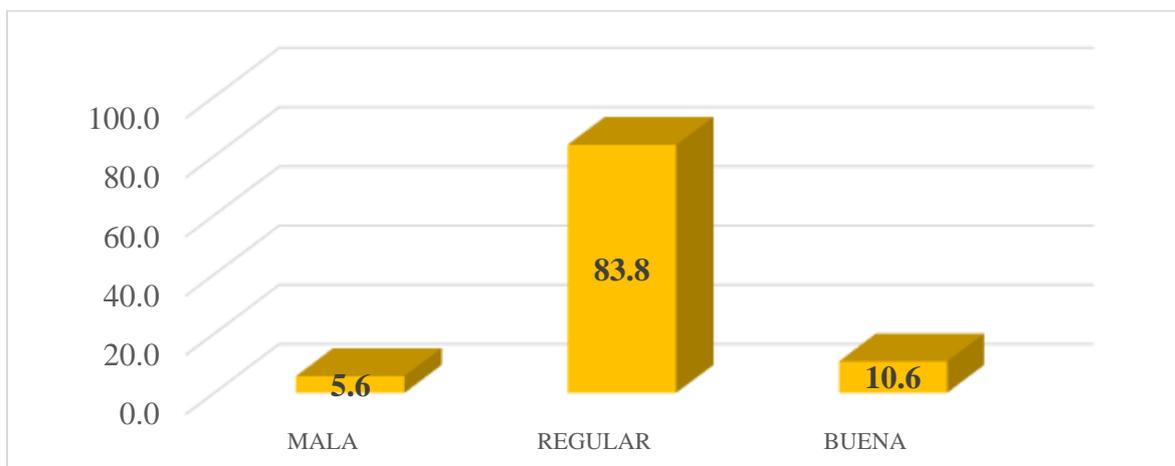
Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	5,6
Regular	134	83,8
Buena	17	10,6
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 1

Calidad de atención



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo a la tabla 5 y figura 1 se observa que, el 83,8% de los beneficiarios indican que la calidad de atención es regular, por ello los usuarios reciben una atención básica adecuada; seguido por 10,6 % que manifiesta que es buena, este indica que es efectiva y eficiente y por último el 5,6% manifiesta que es mala, entonces los servicios médicos ofrecidos no cumplen con los estándares mínimos esperados en términos de atención.

Tabla 6

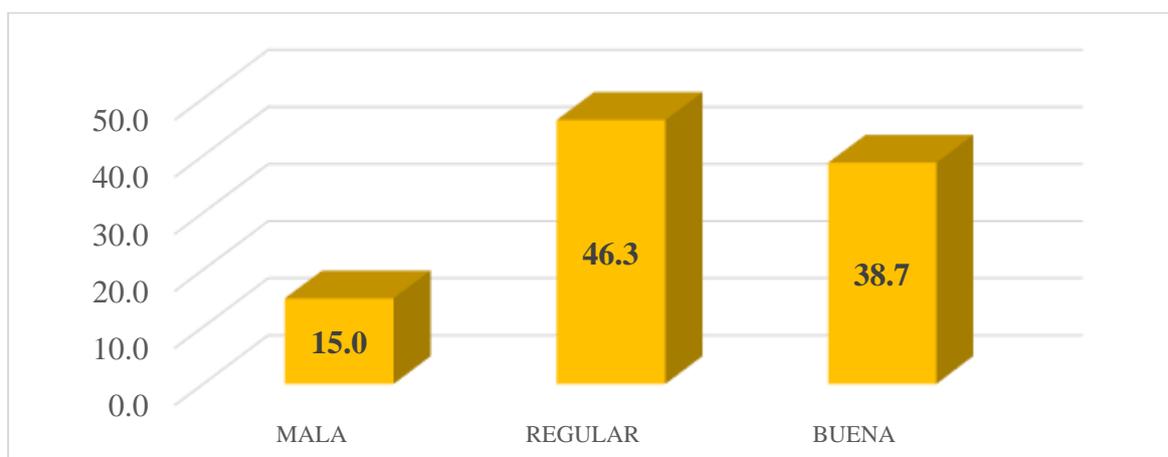
Componente de capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	24	15,0
Regular	74	46,3
Buena	62	38,8
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 2

Componente de capacidad de respuesta



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, 46,3% de los beneficiarios manifiestas que la capacidad de respuesta es regular, el cual quiere decir que se está cumpliendo con los estándares básicos; seguido por 38,7% que manifiesta que es buena, lo cual quiere decir que se cumple con las necesidades del paciente y por último el 15,0% manifiesta que es mala, es decir que no se cumple de manera adecuada y oportuna.

Tabla 7

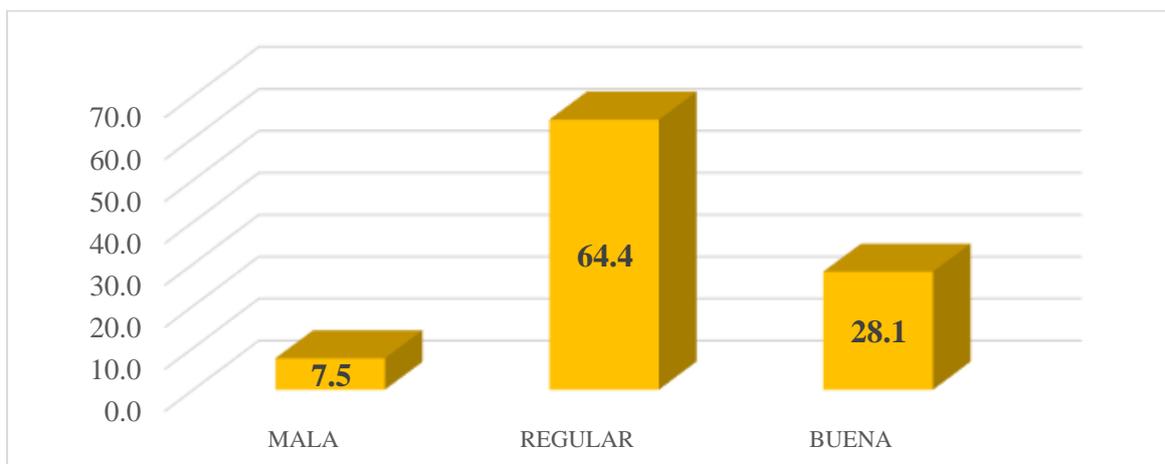
Componente de empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	7,5
Regular	103	64,4
Buena	45	28,1
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 3

Componente de empatía



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, 64,4% de los beneficiarios manifiestan que la empatía es regular, el cual quiere decir que hay un nivel básico de sensibilidad y comprensión emocional por parte del personal médico hacia los usuarios; seguido por 28,1% que manifiesta que es buena, el cual quiere decir que el personal médico muestra una conexión emocional genuina con los usuarios y por último el 7,5% manifiesta que es mala, lo cual quiere decir que el personal médico muestra una falta de sensibilidad y conexión emocional con los usuarios.

Tabla 8

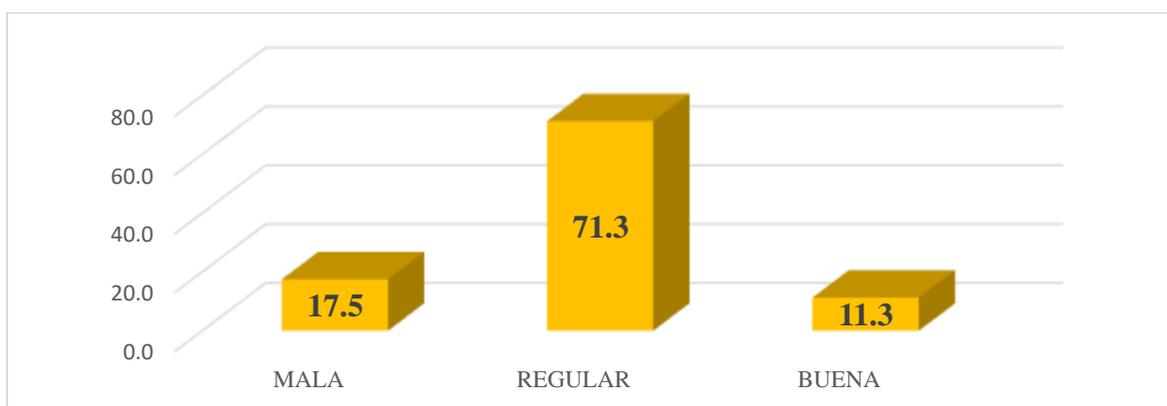
Componente de aspectos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	28	17,5
Regular	114	71,3
Buena	18	11,3
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 4

Componente de aspectos tangibles



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, 71,3% de los beneficiarios manifiestan que los aspectos tangibles son regulares, lo cual quiere decir que los recursos disponibles cumplen con los requisitos básicos; seguido por 17,5% que manifiesta que es mala, el cual quiere decir que los elementos físicos y materiales de atención no cumplen con los estándares mínimos y por último el 11.3% manifiesta que son buenas, el cual quiere decir que tiene los estándares elevados.

Tabla 9

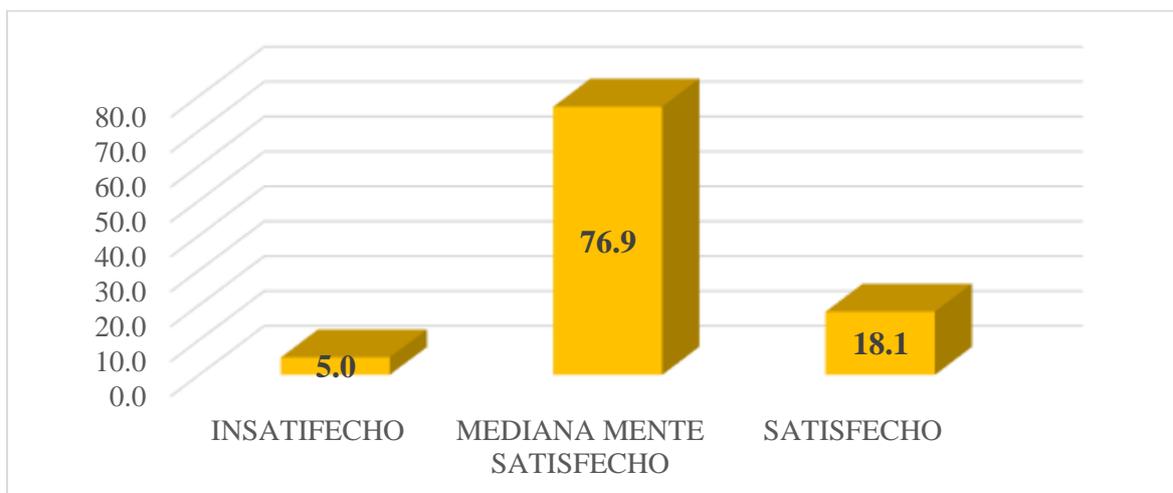
Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	5,0
Medianamente satisfecho	123	76,9
Satisfecho	29	18,1
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 5

Satisfacción de los usuarios



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, 76.9% de los beneficiarios manifiestan que se encuentra medianamente satisfecho, lo que indica que tienen una percepción neutral o moderada respecto a la atención que recibieron; seguido por el 18,1% quienes manifiestan que están satisfechos, lo que manifiestan que tiene una percepción positiva y favorable y por último el 5,0% manifiestan que está insatisfecho, lo que indica que tienen una percepción desfavorable sobre la atención.

Tabla 10

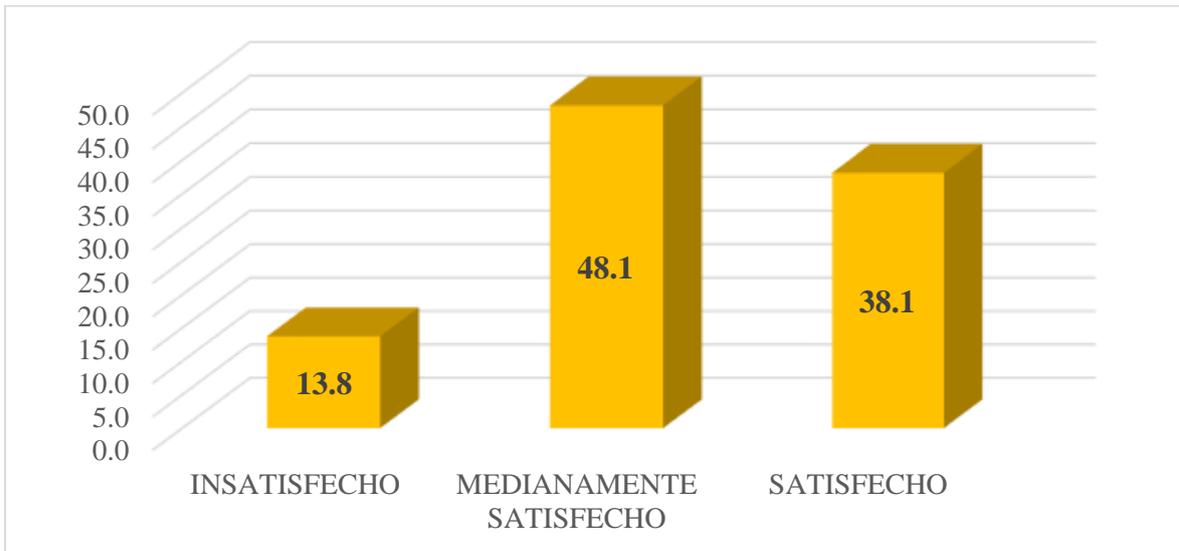
Aspecto humano

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	22	13,8
Medianamente Satisfecho	77	48,1
Satisfecho	61	38,1
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 6

Aspecto humano



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, 48.1% de los beneficiarios manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos respecto a la dimensión humana, lo que manifiesta que hay elementos positivos en la interacción con los usuarios; seguido por el 38,1% quienes manifiestan que están satisfechos, lo que implica que experimentan una interacción positiva y gratificante y por último el 13,8% manifiesta que está insatisfecho, lo que nos indica que la experiencia en la interrelación con el personal médico es negativa.

Tabla 11

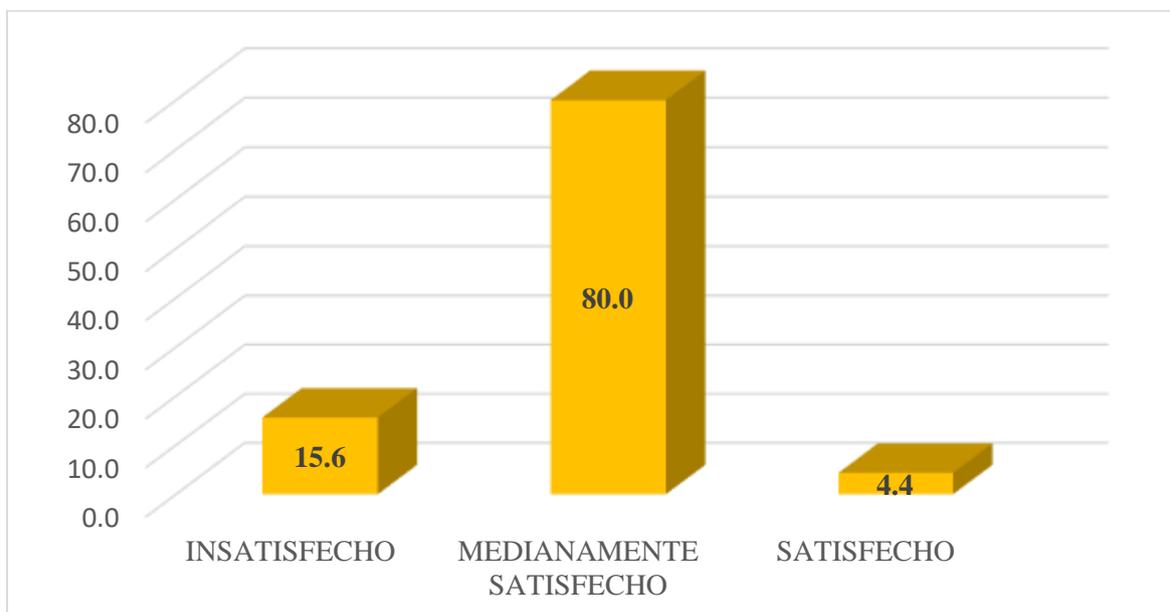
Aspecto técnico científico

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	15,6
Medianamente Satisfecho	128	80,0
Satisfecho	7	4,4
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 7

Aspecto técnico científico



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 11 y figura 6 se observa que, 80.0% de los beneficiarios manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos respecto a la dimensión técnico científico, lo que implica que tienen una percepción mixta de eficiencia y la claridad de los aspectos técnicos y científicos; seguido por el 15.6% quienes manifiestan que están insatisfechos, lo que quiere decir que hay una percepción negativa sobre la eficacia y por último el 4,4% manifiestan que están satisfechos, lo que indica que hay una percepción positiva sobre la eficacia, claridad y comprensión.

Tabla 12

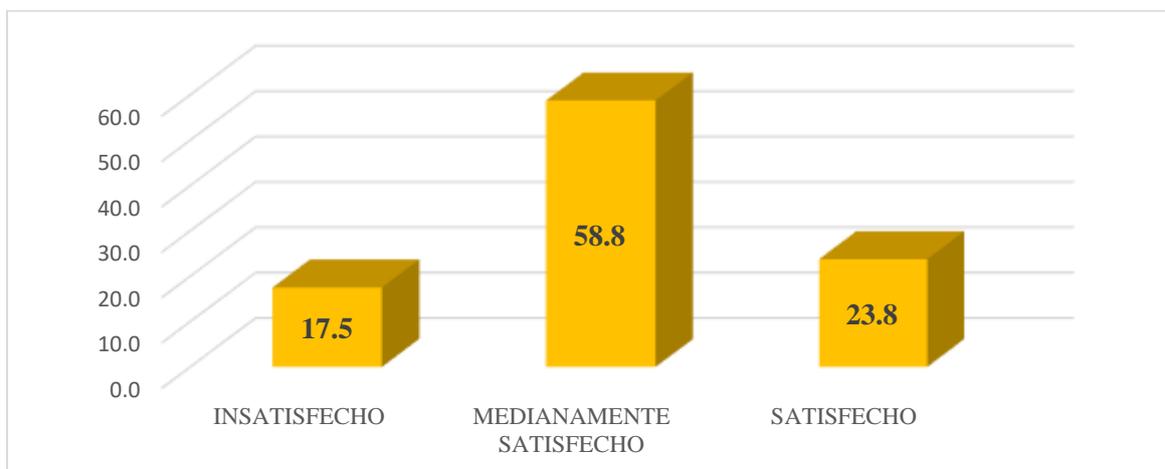
Aspecto sobre el entorno

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	28	17,5
Medianamente Satisfecho	94	58,8
Satisfecho	38	23,8
Total	160	100,0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 8

Aspecto sobre el entorno



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 12 y figura 8 se observa que 58,8% de los beneficiarios manifiestan que se encuentra medianamente satisfecho respecto a la dimensión de entorno, lo que nos manifiesta que hay una percepción mixta del ambiente físico y emocional; seguido por el 23,8% quienes manifiestan que están satisfechos, lo que quiere decir que tuvieron una expectativa positiva y gratificante en el ambiente físico y emocional y por último el 17,5% manifiesta que está insatisfecho, lo que implica una experiencia negativa y desagradable en el ámbito físico y emocional.

4.3 RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 13

Correlación de calidad de atención y satisfacción

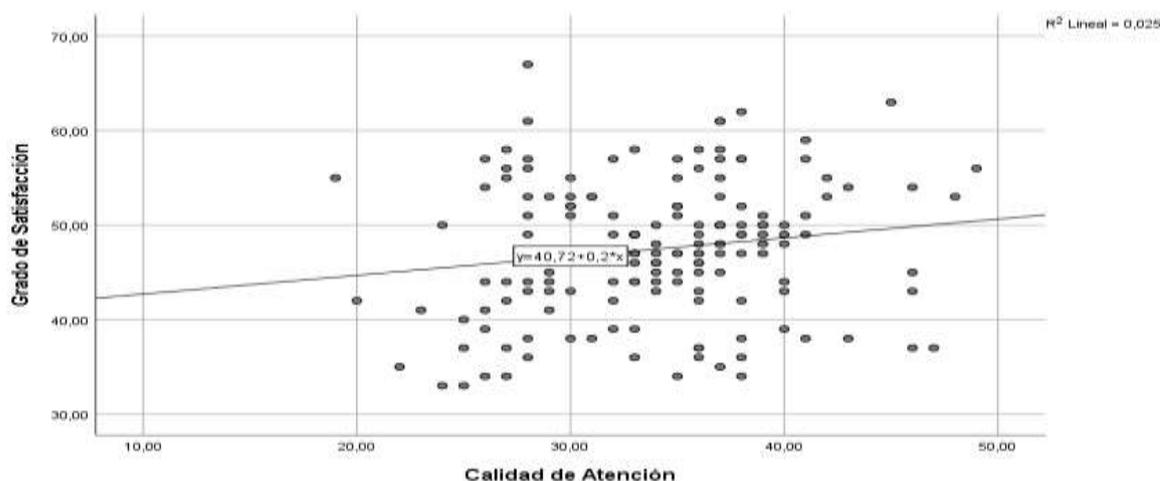
		Calidad de Atención	Satisfacción
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,168*
	Sig. (bilateral)	.	,033
	N	160	160
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,168*	1,000
	Sig. (bilateral)	,033	.
	N	160	160

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como $p = 0,033 < \alpha = 0,05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir que existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del Puesto de Salud Puerto Manoa, lo que subraya la importancia de sostener y trabajar en la mejoría de los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud para promover la satisfacción de los beneficiarios.

Figura 9

Calidad de atención y satisfacción



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo al gráfico nos indica que hay una correlación muy baja de 0,168, indicado que a menor calidad de servicio menor es la satisfacción y cuanto más elevado sea la calidad de servicio mayor será la satisfacción de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, aunque el coeficiente de correlación indica una relación débil entre la calidad de atención y la satisfacción, sigue siendo importante reconocer que hay una tendencia positiva.

Tabla 14

Capacidad de respuesta y satisfacción

		Capacidad de Respuesta	Satisfacción
Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	-,015
	Sig. (bilateral)	.	,848
	N	160	160

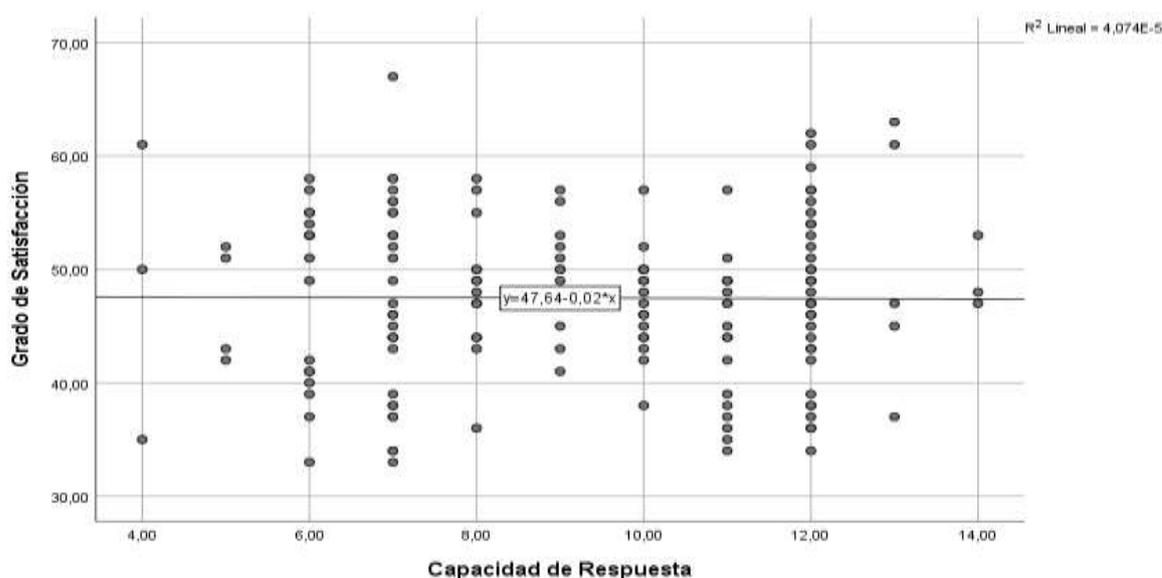
Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,015	1,000
	Sig. (bilateral)	,848	.
	N	160	160

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como $p = 0,848 > \alpha = 0,05$, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_o , por ello que no existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la capacidad de respuesta del Puesto de Salud Puerto Manoa, los resultados del análisis indican que no hay suficiente evidencia para afirmar que existe una relación significativa.

Figura 10

Capacidad de respuesta y satisfacción



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo al gráfico nos indica que se encuentra una correlación es nula de $-,015$, indicado que la capacidad de respuesta no afecta la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, aunque el coeficiente de correlación indique una correlación nula, no descarta la posibilidad de que otros factores puedan incidir en la satisfacción de los beneficiarios. Es importante considerar dichos resultados en conjunto con otras variables y factores relevantes para obtener una comprensión más completa de la satisfacción de los beneficiarios.

Tabla 15

Correlación de la dimensión de empatía y satisfacción

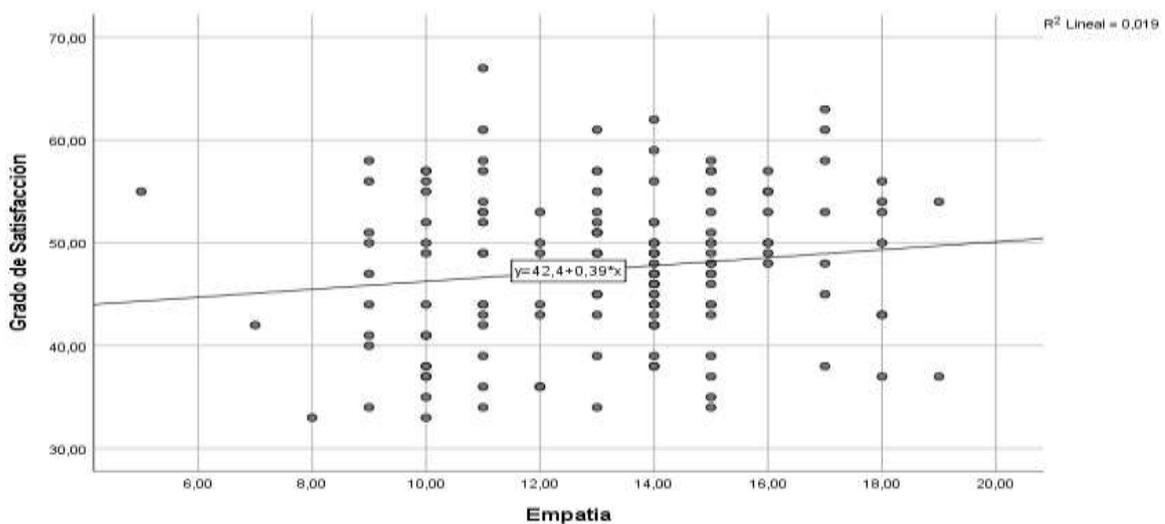
		Satisfacción	Empatía
Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,139
	Sig. (bilateral)	.	,079
	N	160	160
Empatía	Coefficiente de correlación	,139	1,000
	Sig. (bilateral)	,079	.
	N	160	160

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como $p = 0,079 > \alpha = 0,05$, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_0 , es decir que no existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del Puesto de Salud Puerto Manoa, los resultados del análisis indican que no hay suficientes evidencias para afirmar que existe una relación significativa.

Figura 11

Empatía y satisfacción



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo al grafico nos indica que tiene una correlación muy baja de 0,139 indicado que a menor empatía menor es la satisfacción y cuanto mayor sea la empatía mayor será la satisfacción. de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa, al margen de que el coeficiente de correlación indique una muy baja, sigue siendo relevantes ya que hay una tendencia positiva.

Tabla 16

Elementos tangibles y satisfacción

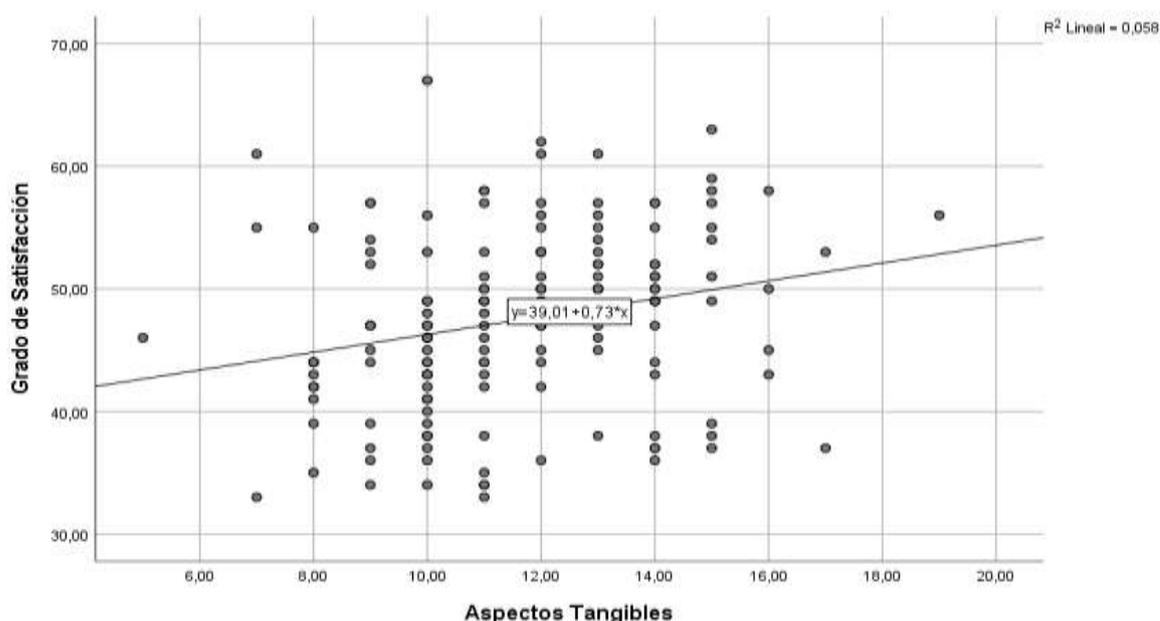
		Satisfacción	Aspectos Tangibles
Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,295**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	160	160
Aspectos Tangibles	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , entonces existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Puerto Manoa. Esto resalta la importancia de mantener y mejorar los estándares de calidad en los aspectos tangibles de la atención médica para promover la satisfacción de los beneficiarios y brindar una experiencia optima de atención en el puesto de salud.

Figura 12

Aspectos tangibles y satisfacción



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo al gráfico nos indica que existe una correlación media de 0,295 indicado que a menor aspectos tangibles menor es la satisfacción y cuanto mayor se dote con los aspectos tangibles mayor la satisfacción. de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa. Esto puede incluir inversiones en infraestructura, equipos médicos modernos, mantenimiento.

4.4 DISCUSIÓN

Satisfacción de los usuarios y calidad de atención

Después de analizar los resultados obtenidos y compararlos con los hallazgos de otros estudios citados en la literatura previa, se buscó abordar la pregunta inicial sobre cómo afecta la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios. Con este propósito en mente, se formuló la investigación titulada "Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022". La hipótesis general se orientó a demostrar si existe una relación significativa entre estas variables.

La satisfacción del beneficiario y la calidad de atención son aspectos críticos en la evaluación de los servicios de salud. El análisis comparativo entre diferentes estudios proporciona una

perspectiva más amplia sobre la impresión de los beneficiarios en distintos contextos de atención médica. En el estudio mencionado, se observa que el 83% de los beneficiarios califican la calidad de atención como regular. Esta evaluación es consistente con los hallazgos de Campos (2022), quien encontró que el 58.4% de los padres o cuidadores en el servicio de pediatría consideran la calidad de atención como media. Asimismo, Elma (2024) identificó una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en el consultorio de CRED en el Centro de Salud Progreso durante el año 2021.

De manera similar, Montalvo et al. (2020) indicaron que el 65.1% de los usuarios en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado califican la calidad del servicio como regular. Calsina et al. (2023) concluyeron que existe una alta correlación positiva (Rho de Spearman, $r = 0.816$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esta evaluación es similar a la de Machuca (2021), quien encontró que el 67.67% de los usuarios externos del centro de salud Daniel Hernández de Tayacaja consideraron la satisfacción como regular.

Otros estudios muestran diferentes niveles de satisfacción. Bulnes (2023) reportó que el 60% de la población encuestada está satisfecha, mientras que Sánchez (2022) y Rodas (2021) encontraron que el 53.3% y 67.3% de los usuarios, respectivamente, estaban muy satisfechos. Por otro lado, Solis (2020) encontró insatisfacción con la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General Dr. Leo. Estas discrepancias pueden deberse a diversos factores, como la calidad de los servicios, la percepción individual de los usuarios, la accesibilidad a la atención médica y la eficiencia y empatía del personal de salud. Es crucial considerar estas diferencias para identificar áreas de mejora y diseñar intervenciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Resultados similares se observaron en otros estudios Bulnes (2023) informó una correlación moderada de Rho Spearman de 0.714 con significancia de 0.018 ($p < 0.05$). Machuca (2021) determinó una relación directa ($r_s = 0.410$) y significativa (p -valor = 0.017) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

Rodas (2021) concluyó que, a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción de los usuarios, respaldado por una significancia estadística ($p = 0.000 < 0.05$). Montalvo et al. (2020) encontraron una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Sánchez (2022) y Arostegui (2020) también informaron relaciones significativas altas entre la calidad de atención y el grado de satisfacción.

Finalmente, según la R.M. N°727-2009/MINSA (2009), la autoridad sanitaria es responsable de implementar políticas públicas para mejorar la calidad de atención y satisfacer las necesidades sanitarias. Sin embargo, en el Puesto de Salud de Puerto Manoa, esta responsabilidad no se cumple completamente debido a la falta de recursos humanos y la deficiente implementación de instrumentos de gestión. Como resultado, la calidad de atención es regular y la satisfacción es media.

Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que el 46.3% de los beneficiarios manifestaron que la capacidad de respuesta es regular, el 38.7% indicaron que es buena y el 15.0% la calificaron como mala. Según el artículo 2 del D.S. N°013-SA (2006), estos resultados pueden mejorarse, ya que es responsabilidad del personal de salud utilizar adecuadamente los conocimientos más actualizados y los recursos disponibles.

Respecto a la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del Puesto de Salud Puerto Manoa, se determinó que no existe una relación significativa ($p = 0.848 > \alpha = 0.05$), y la correlación es nula ($r = -0.015$).

Solis (2020) señala que los factores internos que impactan en la calidad de atención de este establecimiento están estrechamente ligados a la dimensión de capacidad de respuesta, la cual registró la menor satisfacción en todo el modelo Servqual, con un porcentaje del 23.22%. De manera similar, Sánchez (2022) y Calsina et al. (2023) establecieron una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, encontrando una correlación positiva alta (Rho de Spearman, $r = 0.802^{**}$). Por último, Machuca (2021) y Montalvo et al. (2020) hallaron una correlación moderada y directa entre estas variables.

Empatía y satisfacción de los usuarios

El 64.4% de los usuarios manifestó que la empatía es regular, el 28.1% indicó que es buena y el 7.5% calificó la empatía como mala. Dado que $p = 0.079 > \alpha = 0.05$, se concluye que no existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa. Sin embargo, la correlación es muy baja ($r = 0.139$). Contrariamente, otros estudios han encontrado relaciones significativas en esta dimensión. De manera similar, Montalvo et al. (2020) también encontraron una relación directa

significativa. Además, Solis (2020), Fariño et al. (2018), Sánchez (2022) y Calsina et al. (2023) encontraron una correlación positiva considerable (Rho de Spearman, $r = 0.773^{**}$) entre la empatía en la atención oportuna y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno. Estos estudios sugieren que incrementar la empatía en la atención puede mejorar significativamente la satisfacción del usuario, destacando la importancia de este aspecto en la calidad del servicio de salud.

Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios

El 71.3% de los usuarios manifestó que los aspectos tangibles son regulares, el 17.5% indicó que son malos y el 11.3% los calificó como buenos. Calsina et al. (2023) establecieron que existe una relación positiva significativa (Rho de Spearman, $r = 0.728^{**}$) entre el uso de materiales tangibles y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno. Según la R.M. N°727-2009/MINSA (2009), la autoridad sanitaria es responsable de implementar y aplicar políticas públicas para mejorar la calidad de atención y satisfacer las necesidades sanitarias. Sin embargo, en el caso del Puesto de Salud de Puerto Manoa, esta responsabilidad no se cumple plenamente debido a varios factores críticos.

En primer lugar, el puesto de salud carece de los recursos mínimos necesarios, lo cual impacta negativamente en la calidad de atención brindada. La infraestructura del establecimiento es antigua y no se ha actualizado para cumplir con los nuevos estándares, lo que refleja un uso inadecuado de conocimientos especializados.

Además, el crecimiento significativo de la población en la zona ha generado una mayor demanda de servicios de salud. Sin embargo, el puesto de salud no ha ampliado sus instalaciones para acomodar esta demanda creciente. La falta de espacios adicionales no solo limita la cobertura de los servicios de salud, sino que también afecta la organización institucional, dificultando la gestión eficiente de los recursos y la atención adecuada a los pacientes.

Como consecuencia, los servicios de salud proporcionados son de calidad regular y la satisfacción de los usuarios es mediocre. La situación requiere una intervención urgente para modernizar la infraestructura, ampliar los ambientes disponibles y mejorar la implementación de instrumentos de gestión, con el objetivo de garantizar una atención de salud de calidad que responda adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

CONCLUSIONES

Basándonos en los resultados obtenidos y utilizando un nivel de confianza del 95%, junto con un p-valor de 0,033, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre la satisfacción del beneficiario y la calidad de atención en el Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022. Esto implica que los cambios en la calidad de atención tienen un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los usuarios, y viceversa. Es importante destacar que, aunque la relación entre satisfacción de los beneficiarios y la calidad de atención es significativa, la fuerza de esta relación es relativamente baja, con una correlación de 0,168. Lo que implica que no hay una relación lineal

Con un nivel de confianza del 95% y un p-valor de 0,848, se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud de Puerto Manoa -2022. Estos resultados indican que la capacidad de respuesta del personal de salud no influye en la satisfacción de los usuarios, como lo sugiere la correlación nula de -0,105.

En el factor de la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022, con la confiabilidad del 95%. un p-valor de 0,079, lo que quiere decir, que no existe relación significativa entre el factor y la variable sin embargo se observa que existe una correlación muy baja de 0,139 indicado que a menor empatía menor será la satisfacción y viceversa

En lo que refiere a la dimensión de los factores tangibles y la variable de satisfacción, de los beneficiarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022, se afirma que existe una relación significativa entre el indicador y la categoría ya que p-valor es 0,000, del mismo modo se observa que existe una correlación media de 0,295. Lo que significa que un cambio en una variable está asociado con un cambio importante y predecible en la otra variable.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda enfocar esfuerzos en mejorar la calidad de servicio, específicamente en la categoría de capacidad de respuesta, mediante la implementación de capacitaciones continuas que aborden la especialización en diversas áreas del establecimiento de salud. En relación a la categoría de empatía, se recomienda concienciar al personal de salud sobre la importancia de la sensibilidad y el conocimiento de los factores socioculturales del centro poblado o los usuarios atendidos. Además, para mejorar los aspectos tangibles, se aconseja realizar gestiones destinadas a adquirir el equipamiento necesario para el establecimiento de salud. Estas acciones pueden contribuir significativamente a elevar la calidad de atención ofrecida a los beneficiarios del establecimiento y mejorar su experiencia general de atención médica.

Segunda: En cuanto a la capacidad de respuesta y su impacto en la satisfacción del beneficiario, se sugiere implementar medidas específicas para mejorar la experiencia de espera. Esto incluye la reducción del tiempo de espera y la mejora en la accesibilidad de la atención de salud para establecer una mejor relación entre los usuarios y los servicios. Además, es fundamental que el personal de salud posea la capacidad de adaptación, lo que implica ajustar su conducta y prácticas profesionales según las características y necesidades específicas de la comunidad de usuarios atendidos. Para lograr estas mejoras, es esencial invertir en la formación profesional del personal de salud y asegurarse de que estén plenamente familiarizados con sus funciones y responsabilidades. Estas acciones pueden contribuir significativamente a optimizar la capacidad de respuesta del establecimiento de salud y, en última instancia, mejorar la satisfacción general de los beneficiarios.

Tercero: En relación con la categoría de empatía y su impacto en la satisfacción del beneficiario, se sugiere que el profesional que brinda servicios de salud demuestre un genuino interés en solucionar cualquier dificultad que pueda surgir durante la atención, mostrando una escucha activa y comprensiva. Además, se recomienda que los médicos y el personal de salud utilicen un lenguaje claro y fácil de entender al explicar los procedimientos y tratamientos, personalizando así los servicios de salud para cada usuario o acompañante. Asimismo, es fundamental establecer una comunicación efectiva entre ambas partes para garantizar una experiencia de atención satisfactoria. Es importante destacar la variedad de servicios disponibles en el puesto de salud, que incluyen atención en medicina general,

obstetricia y enfermería. El logro de estas mejoras estará estrechamente ligado a la ética profesional y la sensibilidad de los proveedores de salud, quienes desempeñan un papel crucial en la experiencia de atención de los beneficiarios.

Cuarto: respecto a la categoría de elementos tangibles y su relación con la satisfacción del beneficiario, se sugiere que el centro de salud implemente las señalizaciones adecuadas, como carteles, letreros y fichas, para mejorar la orientación de los usuarios y garantizar una instalación física óptima. Además, es fundamental gestionar el equipamiento y la tecnología adecuados, ya que esto contribuiría significativamente a aumentar la satisfacción de los usuarios. Estas recomendaciones están dirigidas principalmente al titular del pliego del Puesto de Salud de Puerto Manoa, quien es responsable de coordinar el trabajo conjunto con la Red de Salud de Carabaya, bajo cuya dependencia se encuentra, y de gestionar el equipamiento en colaboración con las autoridades locales y las instituciones rectoras pertinentes.

REFERENCIAS

- Arostegui, R. (2020). *Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios-Puno* [Universidad Privada Telesup]. [https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI DEZA ROSA ANGELICA.pdf](https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI_DEZA_ROSA_ANGELICA.pdf)
- Bulnes Aldave, H. L. J. J. (2023). *Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116519>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Calsina, B. P. C., Huichi, M. E. C., & Miranda, G. F. R. (2023). La Calidad De Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario En Las Redes Asistenciales De La Region De Puno. *Waynarroque - Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 5(Vol. 3, Num. 1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Camisón Zornoza, C., & Dalmau Porta, J. I. (2009). *Intrucción a los negocios y su gestión*. In *Introducción a los negocios y su gestión*. <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/cesar-camision-texto-introduccion-a-los-negocios-y-su-gestion.pdf>
- Campos Muñoz, A. J. (2022). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción de los padres o cuidadores. Servicio de pediatría. Hospital regional docente materno infantil El Carmen. Huancayo - 2021* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://hdl.handle.net/20.500.12773/16399>
- COMEXPERU. (2019). *Informe de Calidad del Gasto Público en Salud 2019*. 20. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-calidad-001.pdf>
- Cuba-Fuentes, M., Contreras Samamé, J. A., Ravello Ríos, P. S., Castillo Narro, M. A., & Coayla Flores, S. A. (2016). La medicina centrada en el paciente como método clínico. *Revista Médica Herediana*, 27(1), 60. <https://doi.org/10.20453/rmh.v27i1.2786>
- D.S, N.-2006-S. (2006). *Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. *Ministerio de Salud*, 43. https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021_norma-13.pdf

- De Galdeano, P., & Garaigordobil, M. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. In *Psicothema* (Vol. 18, Issue 2). <https://www.psicothema.com/pdf/3195.pdf>
- Durrani, Y., Khan, R. A., Ali, S. A., Hashmi, M. S., Muhammad, A., Shahid, M., & Ahmed, T. (2018). Comparative study of selected calcium salts impacts on enhancement of postharvest storage life of fresh plum fruits. *Fresenius Environmental Bulletin*, 27(1), 46–53.
- Elma, A. J. Y. (2024). Calidad de Atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en Consultorio CRED del Centro de Salud Progreso, Puno - 2021. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada Bastida, T., & Josué Jaciel Aguilar Reyes, M. (2021). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en la UMF 239 IMSS TESIS Que para obtener el título de Médico Familiar P R E S E N T A*.
- Fariño, J., Cercado, A., Verai, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los Usuarios y la Calidad de Atención que se Brinda en las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud. *Espacios*, 39(32), 1–22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & Defeo, J. A. (2007). *Método Juran. Análisis y planteamiento de la calidad* (S. A. D. C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Quinta edi). <https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-análisis-y-planeación-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Hernandez Sampieri, Roberto-Fernandez Collado, Carlos-Baptisa Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2>. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf
- Hidalgo, F. K., & Ramírez, J. C. R. (2009). Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria. In *Ingeniería Industrial* (Universida, Issue 27). <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428493002.pdf>
- Hojat, M. (2012). *Empatia en el cuidado del paciente: Antecedentes, desarrollo, medición y resultado* (A. L. Maltos Tamez & A. Alcorta Garza (eds.); Editorial, Vol. 1, pp. 1–272). <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/50734.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Resumen_Perú. Encuesta

- Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2022. *Ministerio de Salud (Perú)*, 1–54.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1803/Libro.pdf
- Machuca Campos, Y. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández, 2019 [Universidad Peruana los Andes]. In *Universidad Peruana Los Andes*.
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1592>
- Marzo, J. C., Martínez-Tur, V., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4), 765–770.
- Minjárez-Sosa, L. B. (2015). *La calidad de la atención en los servicios de salud en una institución estatal de seguridad social: ISSSTESON*.
<http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=22721>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 1–6. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Muñoz, L. (2020). *Teoría bio-ecológica del desarrollo de Bronfenbrenner*. 1–12.
<https://scielo.isciii.es/pdf/gsv36n3/0213-9111-gs-36-03-232.pdf>
- Ñaupas, H., & Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, H. E. R. D. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 5).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- OCDE. (2021). *Panorama de la salud 2021, indicadores de la OCDE*. 1–274.
<https://doi.org/10.1787/9789264083875-es>
- OMS. (2008). Informe sobre la Salud del Mundo, la atención primaria. *Web Site, Pan American Health Organization*, 154. http://www1.paho.org/spanish/dd/pin/alma-ata_declaracion.htm
- OMS. (2018). *Informe sobre los resultados de la OMS: presupuestos por programa 2016-2017*. [Informe Institucional]. Organización Mundial de la Salud.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/276530/A71_28-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- R.M, N°546-2011/MINSA. (2011). Categorías De Establecimientos Del Sector Salud. *Normas Legales, Diario El Peruano*, 150.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243402-546-2011-minsa>

- R.M, N°727-2009/MINSA. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. *Normas Legales, Diario El Peruano*, 36. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Rodas Trujillo, K. J. (2021). Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote,2021 [Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. In *Tesis* (Vol. 0). http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16625%0Ahttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5878/BIOSEGURIDAD_CONOCIMIENTO_VILCA_SALCEDO_DEISSY_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/uch/1
- Rodríguez Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A., & Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 2–8. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Salud., D. G. de S. de las P. D. de C. en. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicio Médico de Apoyo* (pp. 1–58). Ministerio de la Salud. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Guía_técnica_para_la_evaluación_de_la_satisfacción_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_médicos_de_apoyo__R.M._Nº_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731
- Sanchez, T. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021*. https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS_SANCHEZ_TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silvana, N., Pauta, P., Elizabeth, V., & Torres, R. (2022). *Análisis de la calidad de servicio mediante el modelo SERVPERF, en el centro de biológicos de un hospital público de especialidades de la ciudad de Cuenca* [UCUENCA]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/40204>
- Solis Andrade, B. A. (2020). *Satisfacción de los usuarios externos basadas en la atención en salud ofertada en un Hospital General* [Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/b960b3d0-d4bc-4ad9-b14b-c24572d4be43>
- Solomon, M. (2005). *Comportamiento del consumidor* (P. M. Gurrero Rosas (ed.); Séptima Ed, Vol. 13, Issue 2). <https://uachatec.com.mx/wp->

content/uploads/2019/10/Comportamiento-del-consumidor-7ed-Michael-R.-Solomon.pdf

Thompson, I. (2004). satisfacción de los clientes. *Petroleum Refinery Engineering*, 34(1), 20–23. [https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacción al Cliente.pdf](https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacción%20al%20Cliente.pdf)

Torre, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57–76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Torres, M., & Vásquez, C. (2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones En Ciencias y Tecnología*, 4(2), 1–9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6505356>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables	Indicadores
<p>problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Puerto Manoa – 2022</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud de Puerto Manoa.</p>	<p>Variable</p> <p>calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Empatía - Elementos tangibles 	<p>capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiempo de espera - accesibilidad - capacidad de adaptación <p>empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - escucha activa - personalización de servicio - comunicación efectiva <p>aspecto tangible:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documentación y materiales - apariencia personal - equipamiento y tecnología - instalación física
<p>Problema específico</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022?</p>	<p>Hipótesis específica:</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la</p>	<p>Objetivo específico:</p> <p>OE1. identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p>	<p>Variable</p> <p>satisfacción de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humano - Técnica científica - Entorno 	

<p>PE3. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022?</p>	<p>empatía y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p>	<p>OE2. identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p> <p>OE3. Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud Puerto Manoa – 2022</p>		<p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía y trato humano. - Participación del usuario en la toma de decisiones <p>Técnica científica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisión y fiabilidad de los diagnósticos médicos. - Práctica de los estándares médicos - Nivel de formación y capacitación del personal médico y de más. <p>Entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del entorno físico - Disponibilidad de servicios y recursos. - Nivel de exposición a los riesgos ambientales.
--	---	--	--	---

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de atención	Valoración de usuarios de la atención con calidad recibida del puesto de salud de Puerto Manoa	se basa en la utilización de cinco dimensiones prácticas y específica de calidad de servicio y se presenta una procedimental.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - tiempo de espera - accesibilidad - capacidad de adaptación
			empatía	<ul style="list-style-type: none"> - escucha activa - personalización de servicio - comunicación efectiva
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - documentación y materiales - apariencia personal - equipamiento y tecnología - instalación física
Satisfacción	Valoración de usuarios de la atención con calidad recibida del puesto de salud de Puerto Manoa	Es el grado del cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios durante su interacción con los servicios de salud.	Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía y trato humano. - Participación del usuario en la toma de decisiones
			Técnica científica	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión y fiabilidad de los diagnósticos médicos. - Práctica de los estándares médicos - Nivel de formación y capacitación del personal médico y de más.
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del entorno físico - Disponibilidad de servicios y recursos. - Nivel de exposición a los riesgos ambientales.

Anexo 3. Instrumento empleado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULICA



FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Distinguido usuario (a):

El presente cuestionarios forma parte de un trabajo de investigación que tiene como finalidad recoger información sobre el tema “calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Puerto Manoa - 2022”. Si participación voluntaria es de mucha importancia. Por el cual agradezco le agradezco seleccionar el número que Ud. vea por conveniente.

Indicaciones:

Escala a emplear:

Escala valorativa				
1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy buena

Coloque con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo con los siguientes enunciados:

Datos generales:

1. Edad:
2. Sexo: masculino () Femenino ()
3. Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
CAPACIDADDE RESPUESTA	¿la atención para tomarse los análisis fue rápida?	1	2	3	4	5
	¿la atención para tomarse los exámenes fueron rápidos?	1	2	3	4	5
	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5
EMPATÍA	¿el personal del puesto de salud le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
	¿los servidores del puesto de salud le explico a Ud. A sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o analices que realizaron?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá:	1	2	3	4	5

	tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
ASPECTOS TANGIBLES	¿las señalizaciones del puesto de salud (carteles, letreros y fichas) le parece adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio del puesto de salud conto con el personal para informarle y orientarle a los pacientes o acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio de emergencia conto con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	¿los ambientes de los servicios de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
DIMENSIÓN HUMANA	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable	1	2	3	4	5
	el personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta su problema	1	2	3	4	5
	El personal de salud respeta su privacidad la atención	1	2	3	4	5
	El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o are afectada	1	2	3	4	5
	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va realizar	1	2	3	4	5
	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud	1	2	3	4	5
	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)	1	2	3	4	5
	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar	1	2	3	4	5
	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos	1	2	3	4	5
	El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultados de consulta	1	2	3	4	5

	El horario de atención del establecimiento le parece adecuado	1	2	3	4	5
DIMENSIONES SOBRE EL ENTORNO	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	1	2	3	4	5
	El establecimiento se encuentra limpio	1	2	3	4	5
	En términos generales ustedes se sienten satisfechos con la atención recibida	1	2	3	4	5

Descripción: instrumentos que se aplicaron para la obtención de información en ambas variables; calidad de atención y grado de satisfacción

Anexo 4. Validación de instrumento por expertos

Experto 1.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Escuela Profesional De Gestión Pública Y Desarrollo Social

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD PUERTO MANDA – 2022"

Experto: KAREN GRISSELL SERRANO RAMOS

Profesión: MEDICO CIRUJANO

Cargo Actual: JEFE DE PUESTO DE SALUD PUERTO MANDA

Grado Académico: MEDICO

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1= muy malo	2= malo	3= regular	4= bueno	5= muy bueno
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿la atención para tomarse los análisis fue rápida?	1	2	3
¿la atención para tomarse los exámenes fueron rápidos?	1		2	3	4	5
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1		2	3	4	5
EMPATÍA	¿el personal del puesto de salud le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
	¿los servidores del puesto de salud le explico a Ud. A sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o analices que realizaron?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. u a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	¿las señalizaciones del puesto de salud (carteles, letreros y fichas) lo parecieron adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio del puesto de salud como con el personal para informarle y orientarle a los pacientes o acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	¿los ambientes de los servicios de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1= muy malo	2= malo	3= regular	4= bueno	5= muy bueno
		DIMENSIÓN HUMANA	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable	1	2	3
el personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta su problema	1		2	3	4	5 ✓
El personal de salud respeta su privacidad la atención	1		2	3	4	5 ✓
El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento	1		2	3	4	5 ✓
DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o afección	1	2	3	4	5 ✓
	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va realizar	1	2	3	4	5 ✓
	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud	1	2	3	4	5 ✓
	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)	1	2	3	4	5 ✓
	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar	1	2	3	4	5 ✓
	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos	1	2	3	4	5 ✓
	El personal de salud le explicó en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultados de consulta	1	2	3	4	5 ✓
	El horario de atención del establecimiento le parece adecuado	1	2	3	4	5 ✓
DIMENSIONES SOBRE EL ENTORNO	Le parecieron cómodos los ambientales del establecimiento	1	2	3	4	5 ✓
	El establecimiento se encuentra limpio	1	2	3	4	5 ✓
	En términos generales ustedes se sienten satisfecho con la atención recibida	1	2	3	4	5 ✓
Subtotal						
Total						120.

OBSERVACIONES Y RECOME RECOMENDACIONES

Resolución

- a. Aprobado = (C ≥ 75%) ✓
 b. Desaprobado = (C < 75%)



Sello y firma

$$\frac{120}{130} = \approx 100$$

$$C = 92.30$$

05 De Marzo del 2014

Experto 2.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
 Escuela Profesional De Gestión Pública Y Desarrollo Social

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD PUERTO MANOA – 2022"

Experto: Octavio Condori Mamani

Profesión: Ingeniero Economista

Cargo Actual: Docente

Grado Académico: Doctor

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿la atención para tomarse los análisis fue rápida?	1	2	3	4	5
	¿la atención para tomarse los exámenes fueron rápidos?	1	2	3	4	5
	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5
EMPATÍA	¿el personal del puesto de salud le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
	¿los servidores del puesto de salud le explico a Ud. A sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o analices que realizaron?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	¿las señalizaciones del puesto de salud (carteles, letreros y fichas) le parece adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio del puesto de salud conto con el personal para informarle y orientarle a los pacientes o acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio de emergencia conto con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	¿los ambientes de los servicios de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
		DIMENSIÓN HUMANA	¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable?	1	2	3
¿el personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta su problema?	1		2	3	4 ✓	5
¿El personal de salud respeta su privacidad la atención?	1		2	3	4 ✓	5
¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	1		2	3	4 ✓	5
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO	¿En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o are afectada?	1	2	3	4 ✓	5
	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va realizar?	1	2	3	4	5 ✓
	¿Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud?	1	2	3	4	5 ✓
	¿Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El personal de salud lo orienta sobre los ciudadanos a seguir en el hogar?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?	1	2	3	4 ✓	5
	¿El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultados de consulta?	1	2	3	4 ✓	5
	¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?	1	2	3	4 ✓	5
DIMENSIONES SOBRE EL ENTORNO	¿Le parecieron cómodos los ambientales del establecimiento?	1	2	3	4 ✓	5
	¿El establecimiento se encuentra limpio?	1	2	3	4 ✓	5
	¿En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida?	1	2	3	4 ✓	5
	Subtotal				60	55
	Total					

OBSERVACIONES Y RECOME RECOMENDACIONES

Resolución

- a. Aprobado = (C ≥ 75%) ✓
 b. Desaprobado = (C < 75%)

Octavio Condori
 OCTAVIO CONDORI MARRANI
 Ing° Economista
 Reg. CIP N° 35000

Sello y firma

$$A = \frac{118}{130} \times 100$$

$$A = 90.76$$

Juzaca... 14 De Junio del 2023

Experto 3.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
 Escuela Profesional De Gestión Pública Y Desarrollo Social

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD PUERTO MANOA – 2022"

Experto: Marcelino Reyes Casan Cruz

Profesión: Profesor

Cargo Actual: catedrático UNAJ

Grado Académico: Magister

CALIDAD DE SERVICIO		1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
DIMENSIÓN	PREGUNTAS					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿la atención para tomarse los análisis fue rápida?	1	2	3	4	5
	¿la atención para tomarse los exámenes fueron rápidos?	1	2	3	4	5
	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5
EMPATÍA	¿el personal del puesto de salud le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
	¿los servidores del puesto de salud le explico a Ud. A sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o analices que realizaron?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	¿las señalizaciones del puesto de salud (carteles, letreros y fichas) le parece adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio del puesto de salud conto con el personal para informarle y orientarle a los pacientes o acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio de emergencia conto con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	¿los ambientes de los servicios de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
		DIMENSIÓN HUMANA	¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable?	1	2	3
¿el personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta su problema?	1		2	3	4	5 ✓
¿El personal de salud respeta su privacidad la atención?	1		2	3	4	5 ✓
¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	1		2	3	4	5 ✓
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO	¿En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o are afectada?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va realizar?	1	2	3	4	5 ✓
	¿Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud?	1	2	3	4	5 ✓
	¿Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El personal de salud lo orienta sobre los ciudadanos a seguir en el hogar?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultados de consulta?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?	1	2	3	4	5 ✓
DIMENSIONES SOBRE EL ENTORNO	¿Le parecieron cómodos los ambientales del establecimiento?	1	2	3	4	5 ✓
	¿El establecimiento se encuentra limpio?	1	2	3	4	5 ✓
	¿En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida?	1	2	3	4	5 ✓
	Subtotal				22	90
	Total				122	

OBSERVACIONES Y RECOME RECOMENDACIONES

A = 122

Resolución

- a. Aprobado = (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado = (C < 75%)



Sello y firma

Marcelino Reyes Casam Cruz
Lic. EDUCACIÓN
CPPF 141743

Julia ca... De Junio del 2023

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Escuela Profesional De Gestión Pública Y Desarrollo Social

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD PUERTO MANOA – 2022"

Experto: LUCIO TICONA CARIZALES

Profesión: ECONOMISTA

Cargo Actual: DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

Grado Académico: DOCTOR EN ECONOMIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿la atención para tomarse los análisis fue rápida?	1	2	3
¿la atención para tomarse los exámenes fueron rápidos?	1		2	3	4	5
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1		2	3	4	5
EMPATÍA	¿el personal del puesto de salud le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5
	¿los servidores del puesto de salud le explico a Ud. A sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o analices que realizaron?	1	2	3	4	5
	¿el médico le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	¿las señalizaciones del puesto de salud (carteles, letreros y fichas) le parece adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio del puesto de salud conto con el personal para informarle y orientarle a los pacientes o acompañantes?	1	2	3	4	5
	¿el servicio de emergencia conto con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	¿los ambientes de los servicios de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1 = muy malo	2 = malo	3 = regular	4 = bueno	5 = muy bueno
DIMENSIÓN HUMANA	¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable?	1	2	3	4	5
	¿el personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta su problema?	1	2	3	4	5
	¿El personal de salud respeta su privacidad la atención?	1	2	3	4	5
	¿El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO	¿En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o are afectada?	1	2	3	4	5
	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va realizar?	1	2	3	4	5
	¿Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud?	1	2	3	4	5
	¿Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?	1	2	3	4	5
	¿El personal de salud lo orienta sobre los ciudadanos a seguir en el hogar?	1	2	3	4	5
	¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?	1	2	3	4	5
	¿El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultados de consulta?	1	2	3	4	5
	¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?	1	2	3	4	5
DIMENSIONES SOBRE EL ENTORNO	¿Le parecieron cómodos los ambientales del establecimiento?	1	2	3	4	5
	¿El establecimiento se encuentra limpio?	1	2	3	4	5
	¿En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida?	1	2	3	4	5
Subtotal						
Total						118

OBSERVACIONES Y RECOME RECOMENDACIONES

Resolución

- a. Aprobado = ($C \geq 75\%$)
b. Desaprobado = ($C < 75\%$)


Sello y firma

Lucio Ticona Corizale

118 x 100
130
A = 70.76

Jshaca... 14... De Junio del 2023.

Descripción: documentos de validación de los instrumentos por los expertos en moción como investigadores y concedores en la materia de salud.

Anexo 6. Sabana de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN												
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA			EMPATIA				ASPECTOS TANGIBLES				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	
1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	
2	2	2	4	2	3	4	4	5	5	1	1	
3	2	4	1	3	4	3	3	4	1	1	1	
4	2	1	2	4	2	1	2	4	4	2	4	
5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
6	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	
9	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	
10	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
11	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	1	
12	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
14	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
15	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
16	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
18	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
19	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
20	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
22	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	
23	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	

GRADO DE SATISFACCIÓN														
DIMENSIÓN HUMANA				TÉCNICO CIENTÍFICO							ENTORNO			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3
4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	2	4	3
3	5	4	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2
4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3
4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2
2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2
3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2

INGRESO DE DATOS - Excel (Error de activación de producto)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8 ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Formato condicional Dar f comi Esti

Portapapeles Pegar

AP6

	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
1										
2		CALIDAD DE ATENCIÓN					GRADO DE SATISFACCIÓN			
3		D.C.R	D.E.	D.AT.	suma		D.H.	D.T.C	D.S.E	suma
4		SUMA	SUMA	SUMA	total		SUMA	SUMA	SUMA	total
5	M	6	9	10	25		12	19	9	40
6	F	8	13	12	33		13	27	9	49
7	M	7	13	7	27		16	30	9	55
8	F	5	9	14	28		17	25	9	51
9	F	12	12	13	37		15	23	10	48
10	F	9	14	13	36		15	30	11	56
11	M	9	10	10	29		12	21	8	41
12	F	9	15	13	37		15	23	12	50
13	M	10	14	10	34		16	23	7	46
14	F	7	10	10	27		9	21	7	37
15	M	10	14	8	32		13	22	7	42
16	F	7	11	9	27		10	19	5	34
17	M	12	14	15	41		15	27	7	49
18	F	6	11	10	27		15	23	4	42
19	F	11	12	10	33		9	20	7	36
20	M	6	10	10	26		15	20	6	41
21	F	12	13	15	40		13	18	8	39
22	F	6	12	10	28		14	28	7	49
23	F	7	15	10	32		12	26	6	44

Hoja1 Hoja2

Buscar

Compartir

Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Celdas Modificar

AP	AQ	AR	AS	AT	AU
	PROCESAMIENTO				
	Bajo	Min			11
	regular	Max			55
	Bueno	Rango			44
		Intervalos			3
		Amplitud			14.6666667
	Baremo Habilidades gerenciales				
	Bajo	11			26
	regular	28			43
	Bueno	44			58.6666667
	Bajo	Min			13
	regular	Max			65
	Bueno	Rango			52
		Intervalos			3
		Amplitud			17.3

Activar Windows

Alerta méteo 09:24 1/07/2024

Descripción: sabana de datos ingresados al servidor de Excel de manera detallada y especifica en base a la información recabada mediante las encuestas.

Anexo 7. Procesamiento de datos IBM SPSS

procesamiento de datos.sav [ColejuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	D1	D2	D3	CAL	S1	S2	S3	SAT	CALIDAD	SATISFACCION	CAPACIDAD	EMPATIA	TANGIBLES	HUI
1	6.00	9.00	10.00	25.00	12.00	19.00	9.00	40.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
2	8.00	13.00	12.00	33.00	13.00	27.00	9.00	49.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
3	7.00	13.00	7.00	27.00	16.00	38.00	9.00	55.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	
4	5.00	9.00	14.00	28.00	17.00	25.00	9.00	51.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
5	12.00	12.00	13.00	37.00	15.00	23.00	10.00	48.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
6	9.00	14.00	13.00	36.00	15.00	38.00	11.00	56.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
7	9.00	18.00	10.00	29.00	12.00	21.00	8.00	41.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
8	9.00	15.00	13.00	37.00	15.00	23.00	12.00	50.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
9	10.00	14.00	10.00	34.00	16.00	23.00	7.00	46.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
10	7.00	18.00	10.00	27.00	9.00	21.00	7.00	37.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
11	10.00	14.00	8.00	32.00	13.00	22.00	7.00	42.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
12	7.00	11.00	9.00	27.00	10.00	19.00	5.00	34.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
13	12.00	14.00	15.00	41.00	15.00	27.00	7.00	49.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
14	6.00	11.00	10.00	27.00	15.00	23.00	4.00	42.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
15	11.00	12.00	10.00	33.00	9.00	28.00	7.00	36.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
16	6.00	18.00	10.00	26.00	15.00	28.00	6.00	41.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
17	12.00	13.00	15.00	40.00	13.00	18.00	8.00	39.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
18	6.00	12.00	10.00	28.00	14.00	28.00	7.00	49.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
19	7.00	15.00	10.00	32.00	12.00	26.00	6.00	44.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
20	13.00	19.00	15.00	47.00	18.00	22.00	5.00	37.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	
21	12.00	12.00	13.00	37.00	12.00	29.00	9.00	50.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
22	6.00	11.00	9.00	26.00	14.00	19.00	6.00	39.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
23	7.00	18.00	11.00	28.00	13.00	19.00	6.00	38.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

Ver Configuración para activar Windows

procesamiento de datos.sav [ColejuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	D1	D2	D3	CAL	S1	S2	S3	SAT	CALIDAD	SATISFACCION	CAPACIDAD	EMPATIA	TANGIBLES	HUI
1	6.00	9.00	10.00	25.00	12.00	19.00	9.00	40.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
2	8.00	13.00	12.00	33.00	13.00	27.00	9.00	49.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
3	7.00	13.00	7.00	27.00	16.00	38.00	9.00	55.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	
4	5.00	9.00	14.00	28.00	17.00	25.00	9.00	51.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	
5	12.00	12.00	13.00	37.00	15.00	23.00	10.00	48.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
6	9.00	14.00	13.00	36.00	15.00	38.00	11.00	56.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
7	9.00	18.00	10.00	29.00	12.00	21.00	8.00	41.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
8	9.00	15.00	13.00	37.00	15.00	23.00	12.00	50.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
9	10.00	14.00	10.00	34.00	16.00	23.00	7.00	46.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
10	7.00	18.00	10.00	27.00	9.00	21.00	7.00	37.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
11	10.00	14.00	8.00	32.00	13.00	22.00	7.00	42.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	
12	7.00	11.00	9.00	27.00	10.00	19.00	5.00	34.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	
13	12.00	14.00	15.00	41.00	15.00	27.00	7.00	49.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
14	6.00	11.00	10.00	27.00	15.00	23.00	4.00	42.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
15	11.00	12.00	10.00	33.00	9.00	28.00	7.00	36.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
16	6.00	18.00	10.00	26.00	15.00	28.00	6.00	41.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
17	12.00	13.00	15.00	40.00	13.00	18.00	8.00	39.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	
18	6.00	12.00	10.00	28.00	14.00	28.00	7.00	49.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	
19	7.00	15.00	10.00	32.00	12.00	26.00	6.00	44.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	
20	13.00	19.00	15.00	47.00	18.00	22.00	5.00	37.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	
21	12.00	12.00	13.00	37.00	12.00	29.00	9.00	50.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
22	6.00	11.00	9.00	26.00	14.00	19.00	6.00	39.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	
23	7.00	18.00	11.00	28.00	13.00	19.00	6.00	38.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

Ver Configuración para activar Windows

Anexo 8. Galería fotográfica del trabajo de campo





Descripción: imágenes de la recolección de datos a los usuarios en distintos ambientes

Anexo 9. Determinación de la muestra

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

Donde:

N= Tamaño de la población =

p= Probabilidad de éxito =

q= Probabilidad de fracaso =

e= Porcentaje de error =

Z= Nivel de confianza =

n= Tamaño de la muestra =

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 542}{0.05^2(542 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 160$$

Descripción: aplicación de la fórmula para la determinación de la población muestral.

Anexo 11. Cargo del plan de mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de Puesto de Salud de Puerto Manoa.

CARTA N° 001-2024/RSAL

Señor,

Méd. Karen Grissell Serrano Ramos

Medico encargado del Puesto de Salud de Puerto Manoa

Presente. -

Asunto :PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA.

Referencia :Resultados de la investigación titulada "calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Puerto Manoa - 2022"

Por medio de la presente, me dirijo a usted con el fin de solicitar formalmente para la consideración del plan de trabajo referente *al mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa*. El cual consta de XI capítulos, donde se detalla la conclusión de la investigación que se toma como referencia, así como también las actividades a realizar y el presupuesto sugerido.

Sin otro asunto particular, aprovecho la ocasión para saludarle y solicitarle la consideración del plan de mejoramiento el cual tiene el único objetivo de mejorar la calidad de atención hacia nuestros usuarios del Puesto de Salud.

Adjunto:

- El plan de mejoramiento de la calidad de atención y satisfacción.

Atentamente,

Cc:
Expediente
Archivo


Rody Saul Apaza Lucano
DNI: 74504495
INCL EN GERENC.FUNCIONAT RESERVAO 02001



Descripción: cargo de la entrega al Puesto de Salud de Puerto Manoa del plan de mejoramiento de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Anexo 12. del plan de mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de Puesto de Salud de Puerto Manoa.



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
C.P. DE PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA – PUNO –
PERÚ**

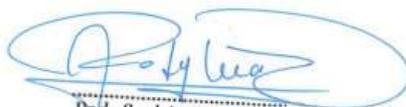


**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA.**



Presentado por: Apaza lucana Rody Saúl

Nota: la sugerencia se realiza a partir de los resultados de la investigación titulada “calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Puerto Manoa - 2022”


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
DACH: EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



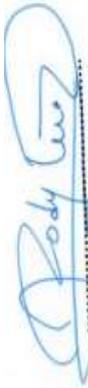
**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



Contenido

Instrucción.....	3
II. Antecedentes.....	4
2.1 objetivo de investigación.....	4
2.1.1 objetiva general.....	4
2.1.2. objetivo específicos.....	4
2.2 conclusiones de investigación.....	4
III. BASE LEGAR.....	5
IV. JUSTIFICACIÓN.....	6
V. ALCANCE.....	6
VI. OBJETIVOS.....	6
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
VII. PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN.....	7
VIII. FINANCIAMIENTO.....	7
IX. ACCIÓN A DESARROLLAR.....	7
X. CRONOGRAMA.....	9
XI. PRESUPUESTO.....	10


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
BACH EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



Instrucción.

En el actual panorama de los servicios de atención médica, la calidad de atención y la satisfacción del paciente no solo son aspectos cruciales, sino que también constituyen los pilares fundamentales que moldean la percepción global de la atención recibida y tienen un impacto directo en los resultados de salud individuales y colectivos. La calidad de atención, en su esencia, engloba la provisión de servicios de salud que no solo cumplen con los rigurosos estándares profesionales, sino que también satisfacen las expectativas y necesidades de los pacientes. Por otro lado, la satisfacción del paciente va más allá de la mera ejecución de procedimientos médicos; es una evaluación subjetiva que abarca aspectos tan diversos como el trato humano recibido, la competencia técnica y científica del personal médico, las condiciones del entorno donde se brinda la atención y, por supuesto, los resultados percibidos por el paciente.

En este contexto, la evaluación y mejora continua de la calidad de atención y la satisfacción del usuario se vuelven imperativas. Estas dos variables no solo están interrelacionadas, sino que también tienen un impacto tangible en la efectividad de los tratamientos y en la adherencia del paciente a las recomendaciones y planes de tratamiento prescritos por el personal médico. Además, la calidad de atención y la satisfacción del paciente son indicadores clave de la reputación y la credibilidad de las instituciones de salud en la comunidad.

Es crucial destacar que una atención de calidad y una alta satisfacción del usuario están intrínsecamente vinculadas a una serie de beneficios tangibles, como la reducción de errores médicos, la disminución de los costos asociados a la atención sanitaria, la optimización de los recursos logísticos y, en última instancia, la promoción de la salud pública y el bienestar general de la población.


Rddy Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
BACH. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



II. Antecedentes

Considerando que:

Que, el antecedente para el plan de mejoramiento de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios es el trabajo de investigación titulada “*calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Puerto Manoa - 2022*” detalla la siguiente manera:

2.1 objetivo de investigación

2.1.1 objetiva general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022.

2.1.2. objetivo específicos

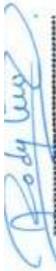
OE1. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Puerto Manoa – 2022.

OE2. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Puerto Manoa – 2022.

OE3. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Puerto Manoa – 2022.

2.2 conclusiones de investigación

- Basándonos en los resultados obtenidos y utilizando un nivel de confianza del 95%, junto con un p-valor de 0,033, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022. Esto implica que los cambios en la calidad de atención tienen un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción de los usuarios, y viceversa. Es importante destacar que, aunque la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios es significativa,


Rody Saul Apaza Lucana
PUNO - PERU
BACH. En Medicina Generalista - Universidad Alameda



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**



“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho”
la fuerza de esta relación es relativamente baja, con una correlación de 0,168. Lo que implica que no hay una relación lineal

- Con un nivel de confianza del 95% y un p-valor de 0,848, se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud de Puerto Manoa -2022. Estos resultados indican que la capacidad de respuesta del personal de salud no influye en la satisfacción de los usuarios, como lo sugiere la correlación nula de -0,105.
- En el factor de la empatía y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022, con la confiabilidad del 95%. un p-valor de 0,079, lo que quiere decir, que no existe relación significativa entre el factor y la variable sin embargo se observa que existe una correlación muy baja de 0,139 indicado que a menor empatía menor será la satisfacción y viceversa.
- lo que refiere a la dimensión de los elementos tangibles y la variable de satisfacción, de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa - 2022, se afirma que existe una relación significativa entre el indicador y la dimensión ya que p-valor es 0,000, del mismo modo se observa que existe una correlación media de 0,295. Lo que significa que un cambio en una variable está asociado con un cambio importante y predecible en la otra variable.

A partir de los resultados obtenidos del estudio, el investigador propone lo siguiente: Plan de mejoramiento en la calidad de atención y la satisfacción del Centro de Salud de Puerto Manoa.

III. BASE LEGAR

- ❖ la constitución política del Perú
- ❖ ley N° 26842 – ley general de la salud
- ❖ ley N° 29414 – ley que establece los derechos de la persona usuaria de los servicios de salud.


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
BACA EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



IV. JUSTIFICACIÓN

El plan de mejoramiento de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios se justifica por lo que aporta a las instituciones u organizaciones públicas referentes a la atención médica, específicamente en el Puesto de Salud de Puerto Manoa – San Gabán a realizar una adecuada atención, de acuerdo con las dimensiones que se consideraron en la investigación como son: capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Ya que los cumplimientos de estos indicadores darán una mayor satisfacción a los usuarios, como también, en la toma de decisiones de los proveedores de la salud el cual está reflejado en la satisfacción de los usuarios que recurren al puesto de salud.

V. ALCANCE

El presente plan de mejoramiento de calidad de atención y satisfacción de los usuarios es de aplicación para el Puesto de Salud de Puerto Manoa y el personal de salud que labora en el mismo.

VI. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- mejorar la capacidad de respuesta en la atención garantizando que los usuarios reciban una atención oportuna, eficiente y de alta calidad.
- Fortalecer la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, promoviendo una comunicación efectiva, comprensión y apoyo emocional.
- Mejorar los aspectos tangibles lo que refiere a aquellos aspectos físicos y visibles que influyen en la percepción de la calidad de atención.


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 745094195
BACH. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



VII. PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

El Puesto de Salud de Puerto Manoa, en primera instancia mediante el titular del pliego debe referir un informe respecto al plan al responsable de estrategia de calidad de la micro red de San Gaban, y este coordinar con el área de Recursos Humanos de la Redes Carabaya con el propósito de aprobar el plan y la asignación de recursos para el cumplimiento del plan. Tentativamente se debe desarrollar en el mes de agosto con los profesionales de la salud que laboran en la entidad.

VIII. FINANCIAMIENTO

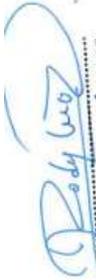
En el plan de mejoramiento para la gestión de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud de Puerto Manoa estará financiado de la micro red de San Gaban y la Redes Carabaya.

IX. ACCIÓN A DESARROLLAR

Para la mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios se debe tener en cuenta en cuenta y cumplir con los siguientes procesos:

EN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

- a) **Reducir los tiempos de espera:** Asegurar que los pacientes reciban atención médica sin demoras excesivas, tanto en emergencias como en consultas programadas.
- b) **Optimizar los recursos:** Gestionar de manera eficiente los recursos humanos, financieros y materiales disponibles para maximizar la capacidad de respuesta del sistema de salud.
- c) **Implementar protocolos y guías clínicas:** Desarrollar y aplicar protocolos basados en evidencia para asegurar que las intervenciones médicas sean consistentes y efectivas.


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
BACEN GESTION FIEBDA Y TERNARULLU SORA



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

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



RESPECTO A LA EMPATÍA

- a) **Fomentar una comunicación efectiva:** Desarrollar habilidades de comunicación entre los profesionales de la salud para que puedan escuchar activamente, expresar comprensión y responder de manera adecuada a las preocupaciones y necesidades de los pacientes.
- b) **Crear un entorno de atención centrado en el paciente:** Diseñar y mantener un ambiente que apoye y valore la individualidad de cada paciente, asegurando que se sientan escuchados y respetados.
- c) **Reducir la carga de trabajo y el estrés del personal de salud:** Implementar estrategias para manejar el estrés y la carga de trabajo del personal de salud, permitiendo que tengan más tiempo y energía para interactuar con los pacientes de manera empática.
- d) **Evaluar y retroalimentar el desempeño en empatía:** Utilizar encuestas de satisfacción del paciente y otras herramientas de evaluación para medir el nivel de empatía demostrado por los profesionales de la salud y proporcionar retroalimentación constructiva.
- e) **Fomentar una cultura de empatía y compasión:** Promover una cultura organizacional que valore y recompense la empatía y la compasión en todas las interacciones con los pacientes.


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 745044195
BACH. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ASPECTOS TANGIBLES

- a) **Mejorar la comodidad de los pacientes:** Asegurar que las áreas de espera, las salas de consulta y las habitaciones de los pacientes sean cómodas y estén bien equipadas, incluyendo asientos confortables, iluminación adecuada, y control de temperatura.
- b) **Fomentar la accesibilidad a servicios complementarios:** Proveer servicios complementarios accesibles, como estacionamiento adecuado, cafeterías, tiendas y áreas de descanso para los pacientes y sus familias.

X. CRONOGRAMA

Actividad	Meses de 2024											
	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J
Capacitaciones sobre:												
La reducción de los tiempos de espera	X	X										
La optimización de los recursos		X										
La implementación de protocolos y guías clínicas		X	X									
El Fomento de una comunicación efectiva			X	X								
La Reducción de la carga de trabajo y el estrés del personal de salud				X	X							
La Evaluación y retroalimentación del desempeño en empatía					X	X						
El Fomento a una cultura de empatía y compasión						X	X					
La mejora de la comodidad de los pacientes							X	X				
El Fomento a la accesibilidad a servicios complementarios								X	X			
Otras actividades	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J
Informes										X		
Análisis de plan											X	X


 Rogy Saul Apaza Lucana
 DNI: 74504495
 BACH. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

INSTITUCION EDUCATIVA "MARTIN GARCERAN"
 C/ 10011, PUNTA BLANCA
 08500, CANTON PUNTA BLANCA, PROV. GUAYAS



**PUESTO DE SALUD DE PUERTO MANOA
PUERTO MANOA – SAN GABAN – CARABAYA –
PUNO**

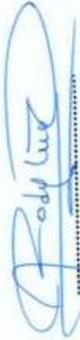
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”



XI. PRESUPUESTO

Nº	DESCRIPCIÓN	SUB TOTAL
1	Capacitaciones	10,000.00
2	Confraternidad deportiva	2,000.00
3	Reuniones	2,000.00
4	Viajes	5,000.00
5	Alimentación	3,000.00
Total		22,000.00

El presupuesto es sugerido, ya que las capacitaciones o actividades pueden ser gestionadas con distintas organizaciones, empresas, ONG que brinden capacitaciones sin costos, así mismo, para algunos temas de capacitación se puede contar con especialistas en el tema, de tal manera sea efectiva la capacitación y los talleres.


Rody Saul Apaza Lucana
DNI: 74504495
DACE EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL