

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del
servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Enfermería

Autores: Bach. Cristian Kevin BERROSPI ANAYA

Bach. Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN

Asesor: Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS

Cerro de Pasco – Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del
servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Javier SOLÍS CÓNDOR

PRESIDENTE

Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA

MIEMBRO

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA

MIEMBRO

DEDICATORIA

Esta tesis va dirigida a **Dios** todo poderoso por darme la fortaleza y sabiduría, a mis padres **Celia Anaya Claudio** y **Armando Berrospi Victorio** quienes me dieron su apoyo incondicional para poder superarme como profesional y a mis hermanos en especial a **Abraham Berrospi Anaya** por su confianza, comprensión y ser mi motivación de superación.

Cristian K. Berrospi Anaya.

A **Dios** quien ha sido mi guía y fortaleza para poder cumplir mis objetivos.

A mis **padres y hermanas** por darme su confianza y apoyo incondicional durante lo largo de esta etapa de mi vida para superarme como persona y profesional.

Maryorith E. Blas Rubin.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a **Dios** divino creador, por darnos la fortaleza de poder culminar nuestros objetivos trazados.

A **nuestros docentes** de la Escuela de Formación Profesional de Enfermería por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional.

A **nuestro asesor** por guiarnos y motivarnos en el desarrollo de la investigación.

Al **Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ**, por su motivación, su constancia y apoyo para realizar la presente investigación.

A **nuestras familias** por el apoyo incondicional durante nuestra etapa universitaria quienes con paciencia y amor supieron guiarnos por el buen camino.

Al **jefe del Puesto de Salud de Cajamarquilla Dr. Danilo Renan CERSSO ORCADA**, nuestro eterno agradecimiento por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en el puesto de salud.

Al **personal del Servicio de Enfermería** del puesto de Salud de Cajamarquilla por su apoyo durante nuestra investigación.

A los **pacientes** del Puesto de Salud de Cajamarquilla por su apoyo y paciencia en la recolección de datos.

Finalmente, nuestra eterna gratitud a los **Profesionales de Salud** (expertos), quienes validaron el instrumento de recolección de datos y por sus consejos.

Los Autores.

RESUMEN

Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención que se brinda, resulta beneficioso tanto para el profesional de salud como para el establecimiento de salud, es decir, si se tienen pacientes satisfechos se incrementa la buena reputación y prestigio y sobre todo la fidelidad del paciente. **Objetivo:** “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”. **Metodología:** Investigación Cuantitativo de nivel Descriptivo, diseño No Experimental de corte Transeccional o transversal. **Unidad de estudio:** Servicio de Enfermería. **Muestra:** 56 pacientes mayores de edad. Se aplicó la encuesta para medir el nivel de la satisfacción haciendo uso del método SERVQUAL. **Resultados:** Participación de la encuesta, el 63% (35) fueron del género femenino y el 37% (21) fueron del género masculino, el promedio de edad fue 38 años, la edad mínima fue 19 años y la edad máxima fue 64 años. El nivel de confiabilidad de la encuesta fue del 86.4% (nivel aceptable) del Alfa de Cronbach. El nivel de satisfacción global de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería fue del 55%, así mismo, se pudo conocer que la mayor satisfacción se encuentra en la dimensión de Fiabilidad (58%) seguido de Seguridad (58%), Empatía (58%), Aspectos tangibles (54%) y Capacidad de Respuesta (43%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción global de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla - Pasco, fue aceptable el cual es un buen indicador, así mismo, la dimensión Capacidad a Respuestas presenta mayor insatisfacción el cual se recomienda tomar acciones de mejora.

Palabras Clave: Nivel de Satisfacción de Pacientes, ServQual, Calidad, Atención, Servicio de Enfermería.

ABSTRACT

Knowing the level of patient satisfaction with the quality of care provided is beneficial for both the health professional and the health facility, i.e., having satisfied patients increases the good reputation and prestige and, above all, patient loyalty. **Objective:** "To determine the level of patient satisfaction with the quality of care provided by the Nursing Service at the Cajamarquilla Health Post, Pasco". **Methodology:** Quantitative research of descriptive level, non-experimental design of transectional or transversal cut. **Unit of study:** Nursing Service. **Sample:** 56 adult patients. The survey was applied to measure the level of satisfaction using the SERVQUAL method. **Results:** Participation in the survey, 63% (35) were female and 37% (21) were male, the average age was 38 years, the minimum age was 19 years and the maximum age was 64 years. The reliability level of the survey was 86.4% (acceptable level) Cronbach's alpha. The overall level of patient satisfaction with the quality of care provided by the Nursing Service was 55%, and it was found that the highest satisfaction was found in the Reliability dimension (58%) followed by Safety (58%), Empathy (58%), Tangible Aspects (54%) and Responsiveness (43%). **Conclusion:** The overall level of patient satisfaction with the quality of care provided by the nursing service at the Cajamarquilla-Pasco health post was acceptable, which is a good indicator.

Keywords: Patient Satisfaction Level, ServQual, Quality, Care, Nursing Service.

INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años atrás, las organizaciones de la salud tanto internacionales como nacionales enfatizan en mejorar su nivel de atención, mejorando su infraestructura y contratando profesionales de salud altamente calificados, con el único fin de ser atractivas y ser reconocidas en el mercado de la salud. En el Perú han emergido muchos establecimientos privados de la salud, los cuales tienen la aceptación de los ciudadanos toda vez que han conseguido en captar la satisfacción de sus pacientes, en comparación a los establecimientos de salud públicas que aún no ha conseguido obtener la satisfacción de los pacientes, debido a muchos factores, por mencionar la población es mayor que la cantidad de profesionales de la salud en un determinado lugar, así mismo las infraestructuras no son las adecuadas o no se cuenta con profesionales de la salud especializados.

Conocer el nivel de satisfacción del paciente resulta muy complejo, para los profesionales de la salud, más aún si las Direcciones Regionales de la Salud no cuentan o no estipulan los mecanismos para la medición de la satisfacción de los pacientes en los establecimientos de salud, el MINSA en el Perú es el organismo rector de la salud en el Perú, el cual a logrado desarrollar y establecer instrumentos para la medición de la satisfacción de los pacientes, mediante un cuestionario de preguntas, el cual emplea el método SERVQUAL, esta medición se encuentra regulada por la Resolución Ministerial 527-2011-MINSA, emitida el 11 de julio del 2011, cuyo documento establece la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo”.

Uno de los hospitales que viene empleando este instrumento es el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, el cual fue la motivación para poner en propuesta y ejecución el presente trabajo de investigación, el hospital mencionado establece dentro

de sus normativas la aplicación del instrumento a cada uno de sus servicios, cuya aplicación se realiza tanto sus pacientes como acompañantes de los pacientes.

El método SERVQUAL que en traducido al idioma español significa “Calidad de Servicio”, es un instrumento de medición del nivel de satisfacción de una persona frente a algún servicio recibido, se encuentra estructurada por cinco dimensiones Fiabilidad, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles y Capacidad de Respuesta, los cuales serán detallados en el capítulo II. El cuestionario de preguntas consta de 44 preguntas con la escala de Likert, 22 preguntas sobre las Expectativas y 22 sobre percepción del encuestado.

Por tanto, se tiene como objetivo del estudio en “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”, delimitado el Puesto de Salud de Cajamarquilla, el cual se encuentra ubicado dentro del distrito de Yanacancha de la provincia y departamento de Pasco, específicamente en el servicio de enfermería siendo la unidad de estudio. A efectos de que este trabajo de investigación sea una referencia para la mejora de todos los servicios del Puesto de Salud y sirva como referencia a la comunidad educativa.

El trabajo de investigación – Tesis, cumple con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNDAC, en lo que respecta su estructura, el cual se detalla en seguida:

Capítulo I, denominado Problema de Investigación, en este capítulo se identifica, determina y formula la problemática de estudio, se establecen los objetivos, se establecen justificaciones, delimitaciones y limitaciones del estudio.

Capítulo II, denominado Marco Teórico, capítulo donde se citan otros trabajos de investigación de similar problemática de estudio, se definen conceptos de la variable de estudio, se identifica la variable y se detalla su operacionalización.

Capítulo III, denominado Metodología y Técnicas de Investigación, capítulo donde se establece la línea de investigación es decir el tipo, nivel, método y diseño en lo que respecta, de la misma forma, se establece la muestra de estudio, se detalla las técnicas de recolección de datos, tratamiento estadístico y aspectos éticos.

Capítulo IV, denominado Resultados y Discusión, en este capítulo se expone a detalle los resultados obtenidos de la investigación, así mismo, se realiza la discusión de resultados frente a los trabajos citados en el Capítulo II.

Enseguida, se presentan las Conclusiones más significantes del estudio, de igual realiza las Recomendaciones frente a los resultados obtenidos, también se ilustra las referencias bibliográficas y bibliografía, finalmente, se presentan los anexos.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del Problema	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problema Específicos	4
1.4. Formulación de Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivo Específicos	5
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.6. Limitaciones de la investigación	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13
2.3. Definición de términos básicos	24
2.4. Formulación de hipótesis.....	25
2.5. Identificación de variables.....	25
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	26

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	27
----------------------------------	----

3.2. Nivel de investigación	27
3.3. Métodos de investigación.....	28
3.4. Diseño de investigación.....	28
3.5. Población y muestra	28
3.5.1. Población.....	28
3.5.2. Muestra	29
3.6. Técnicas e instrumento recolección de datos	30
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	30
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Tratamiento Estadístico.....	32
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	33

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	34
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	35
4.3. Prueba de hipótesis.....	47
4.4. Discusión de resultados	47

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad la competitividad obliga a que muchas empresas privadas del Sector Salud, empiezan a emplear normas internacionales de calidad a través de herramientas de gestión de calidad que estas normas ofrecen, esto con el propósito de la mejora continua dentro la empresa así lograr que sus pacientes (clientes) tengan una buena satisfacción con la calidad de atención de los servicios recibidos, así la empresa adquiera un buen prestigio.

El Ministerio de Salud del Perú o Minsa, no es ajena a ello, por lo cual viene impulsando por más de 10 años, como herramienta de gestión de calidad para la medición de la satisfacción de la calidad de atención a los pacientes el método SERVQUAL, el cual consiste en una encuesta voluntaria al paciente después de la atención brindada por algún personal de la salud, esta encuesta se encuentra respaldado por Resoluciones Directorales el cual hace que su aplicación sea ejecutada y programada por las oficinas de Gestión de Calidad; todo ello con el

propósito de conocer la satisfacción de los pacientes y así mejorar los servicios de atención pública de la salud.

Es importante mencionar que esta herramienta de medición de la satisfacción de la calidad de atención al paciente solo se viene aplicando en algunos hospitales del Perú, tal es el caso del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

El paciente es uno de los pilares fundamentales en un establecimiento de salud ya que, ante un mal trato o mala atención por parte de algún colaborador del establecimiento de salud (Administrativos, Profesionales de la Salud y otros servicios), se conseguirá una insatisfacción del paciente, que puede repercutir negativamente en el prestigio del establecimiento de salud y/o en el profesional de la salud que presta su servicio.

El Puesto de Salud de Cajamarquilla, cuenta con cinco profesionales de la salud (1 Médico, 1 Obstetra, 1 Enfermero y 2 Técnicos de Enfermería) quienes prestan sus servicios a la población del Centro Poblado de Cajamarquilla; el servicio de enfermería ofrece su atención a todos los pacientes atendidos por el Médico y/u Obstetra, muchas personas suelen indicar que “El enfermero es el acompañante fiel del paciente en todo el proceso de recuperación”.

Conocer el nivel de satisfacción del paciente, es un factor que pasa desapercibido después la atención brindada en el servicio de enfermería, debido a muchos factores, entre ellos, es la cantidad de pacientes que esperan por su atención durante la jornada laboral, saber si el paciente está satisfecho con la atención brindada resulta dificultoso y el cual no se puede asumir, es por ello, que nace la necesidad de proponer el presente trabajo de investigación - Tesis denominado,

“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”, los resultados que se obtendrán permitirá conocer de primera fuente el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

Al finalizar el trabajo de investigación Tesis, quedará como un precedente positivo en el Puesto de Salud, para la mejora de todos los servicios del Puesto de Salud; así mismo contribuirá a la comunidad académica como antecedente para futuros estudios similares.

1.2. Delimitación de la investigación

- 1. Delimitación Espacial:** El trabajo de investigación – tesis, abarca solo el Servicio de Enfermería del Puesto de Salud de Cajamarquilla, con dirección, Carretera Central, Centro Poblado de Cajamarquilla del distrito de Yanacancha, provincia de Pasco y departamento de Pasco.
- 2. Delimitación Temporal:** El tiempo para el desarrollo del trabajo de investigación – tesis, comprende los meses de julio a octubre del 2022.
- 3. Delimitación Social:** El alcance o delimitación social comprende como población de estudio a todos los asegurados al SIS del Puesto de Salud de Cajamarquilla, enfocándose solo a la muestra obtenida de 56 asegurados para la recolección de datos el cual se detalla en el Capítulo III.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco?

1.3.2. Problema Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Fiabilidad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Capacidad de Respuesta?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Seguridad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Empatía?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco.

1.4.1. Objetivo Específicos

- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Fiabilidad.
- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Capacidad de Respuesta.
- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Seguridad.
- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Empatía.
- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El trabajo de investigación Tesis, busca conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Puesto de Salud de Cajamarquilla para una atención en el Servicio de Enfermería, para ello, se aplicará teoría y conceptos de: satisfacción del paciente así como sus niveles, calidad, herramienta de medición del servicio de calidad, rol y funciones del enfermero; recurriendo a fuentes primarias entre

artículos científicos, tesis de pregrado y postgrado, trabajos de investigación realizados dentro y fuera del Perú.

1.5.2. Justificación practica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren por la atención al servicio de enfermería de acuerdo a los objetivos establecidos; con los resultados finales que se obtendrán, se tiene la posibilidad de realizar y proponer un plan de mejora a la jefatura del Puesto de Salud de Cajamarquilla.

1.5.3. Justificación Metodológica

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicará como principal técnica una encuesta a 56 pacientes inscritos al Sistema Integrado de Salud – SIS en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, mediante un cuestionario de preguntas con la escala de Likert, el cuestionario será anónima y constara de preguntas abiertas, es decir, el encuestado formulará su respuesta en cuanto a edad se refiere, así mismo de preguntas cerradas, es decir, el encuestado solo marcara una respuesta por cada pregunta del cuestionario.

Después de la atención brindada al paciente en el servicio de enfermería, se procederá a la entrevista de satisfacción al paciente mediante la guía de entrevista estructurada y a la aplicación de la encuesta a través el método SERVQUAL.

1.6. Limitaciones de la investigación

- **Información**, poca disponibilidad de recursos académicos de trabajos de investigación similares, en el repositorio institucional de la UNDAC.

- **Económico**, escasa disponibilidad de recursos económicos (pasajes y viáticos), para el traslado de Cerro de Pasco al Centro Poblado de Cajamarquilla y viceversa.
- **Tiempo**, reducido para la investigación a todos los servicios del Puesto de Salud de Cajamarquilla.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Internacional

Carrión y Cabrera (2022) en Ecuador realizaron su trabajo de investigación denominado: “Satisfacción del paciente; calidad de atención; SERVQUAL; Servicio Odontológico”, tuvo como objetivo “Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud N° 1 del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca período octubre 2021- febrero 2022”, su investigación fue cuantitativo, diseño descriptivo, ámbito observacional y transversal, emplearon como instrumento la encuesta con el cuestionario SERVQUAL modificado, aplicando a 400 usuarios. Sus resultados indican el nivel de satisfacción global fue del 84.1%, el nivel de insatisfechos fue del 15.9%, con respecto a la distribución de usuarios satisfechos en el género femenino fue del 84.7% y en género masculino fue del 82.4%, las personas con estudios de grado primario la insatisfacción fue del 17.6%, en cuanto a la dimensión

Aspectos Tangibles nivel de insatisfacción fue del 17.7% siendo la dimensión con mayor insatisfacción. Concluyeron: “El servicio ofrecido por el centro de salud es aceptable basado en las expectativas y perspectivas de los pacientes. Sin embargo, debe prestarse atención a las posibles acciones de mejoras en las dimensiones y preguntas que han repercutido sobre los insatisfechos” (1).

González et. al (2018) en Paraguay, en su artículo científico denominada “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018”, cuyo objetivo principal fue: “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General”, emplearon el diseño observacional, descriptivo, prospectivo, con componentes analíticos, aplicaron la encuesta con el cuestionario SERVQUAL, empleado a 208 pacientes. Cuyos resultados fueron, que el 64% fueron varones y el 36% mujeres quienes participaron en el estudio, promedio de edad fue de 42 años, el promedio de respuestas del cuestionario fue de 4.7, el nivel de satisfacción fue del 41% en 85 pacientes, en cuanto a las dimensiones con mayor nivel fue capacidad a respuesta y seguridad, la dimensión con menor nivel fue elementos tangibles, así mismo señalan que la insatisfacción en las mujeres fueron los factores de riesgos. Concluyen indicando que “la frecuencia de satisfacción fue 41%” (2).

Boada et al. (2018) en Colombia su artículo científico denominado: “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL”, el objetivo fue: “Determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018”, el método de investigación fue el estudio de tipo descriptivo y diseño transversal, emplearon como instrumento el cuestionario SERVQUAL con sus cinco

dimensiones, aplicando a 282 usuarios, encontrando como resultado, que el promedio de las expectativas fue del 3.47, para las percepciones fue 3.51, en general el promedio fue 3.50 equivalente al 70%, lo que indica que existe satisfacción y al mismo tiempo no existe relación entre la percepción y las características sociodemográficas. Concluyen recomendando en “generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud” (3).

Nacional

Febres y Mercado (2021) en Huancayo, en su artículo científico denominado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú”, cuyo objetivo fue: “Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital”, el diseño fue estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, utilizaron el instrumento de encuesta mediante el cuestionario SERVQUAL, aplicado a 297 pacientes. Sus resultados indican que: La satisfacción global fue 60,3% y en cuanto al porcentaje de satisfacción de las dimensiones seguridad y empatía fueron del 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente, El mayor nivel de insatisfacción fue en la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta con el 55,5% de insatisfacción. Concluyeron que: “El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios” (4).

Gracia et. al (2021) en Lima, en su artículo científico denominado “Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del INR”, el tipo de estudio fue estudio descriptivo de tipo transversal, utilizaron como instrumento la encuesta mediante con cuestionario de preguntas SERVQUAL, aplicando a 280 pacientes. Sus resultados indican que el nivel de satisfacción global fue del 76,4%, los niveles de satisfacción según la dimensión elementos tangibles fue del 78,8% siendo valor mayor, seguridad fue del 77,9%, empatía fue del 76,3%, fiabilidad 67,6% y capacidad de respuesta del 55,0%. Concluyeron que: “El nivel de satisfacción global en los pacientes evaluados fue aceptable. La dimensión capacidad de respuesta mostro la menor satisfacción por la cual recomendamos implementar medidas que permitan su incremento” (5).

Marín et. al (2019) en Huaraz, en su artículo científico denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz”, cuyo objetivo fue: “evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación”, el tipo de investigación fue descriptivo observacional de corte transversa. Utilizaron como instrumento la encuesta aplicando el cuestionario SERVQUAL, aplicado a 94 pacientes de los consultorios externos. Sus resultados señalan que en la dimensión tangibilidad el nivel de satisfacción es de calidad baja del 43%, la dimensión confiabilidad es de calidad modesta del 46%, la dimensión de repuesta pronta la calidad es modesta del 40%, la dimensión de proyección de seguridad es del 44% de calidad modesta y en la dimensión de empatía es del 55% de calidad

modesta. Concluyen que: “la calidad en la atención está al 40% de satisfacción al usuario” (6).

Local

Pereira y Timoteo (2021) en Pasco, realizaron la investigación de pregrado denominada “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018”, el objetivo principal fue: “Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en los Consultorios Externos”, emplearon el método de investigación de nivel aplicativo, enfoque cuantitativo transversal, descriptivo, prospectivo. Emplearon como instrumento la encuesta con cuestionario SERVQUAL, aplicados a 234 beneficiarios. Sus resultados indican que el 91,8% de los participantes fueron los usuarios y el 8.1% fueron los acompañantes, de los cuales 1% fueron varones y 99% fueron mujeres, encontrando que el nivel de satisfacción fue del 55.9%, en cuanto los niveles de satisfacción en las dimensiones: Fiabilidad fue del 41.5%, Capacidad de respuesta 38.2%, Seguridad 46.7%, Empatía 45.8% y Aspectos tangibles 48.1%. Concluyen mencionando que “El nivel de satisfacción de las usuarias que fueron atendidas en los consultorios externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 fue “Satisfecha” con un 44,01%” (7).

Huaccho (2019) en Pasco, realizó su trabajo de investigación de pregrado denominado “Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017”, el objetivo principal fue “Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital”, la metodología fue de nivel aplicativo, descriptivo, transversal, prospectivo. El

instrumento empleado fue la encuesta con el cuestionario SERVQUAL, aplicado a 374 usuarios. Sus resultados indican que de los participantes el 93.3% fueron los usuarios el 6.7% fueron acompañantes, siendo 99% mujeres y 1% varones, el grado de satisfacción general fue del 47.6%, los niveles de satisfacción en la dimensión Fiabilidad fue del 46.6%, Capacidad de respuesta fue del 42.3%, Seguridad del 52%, Empatía 47.8% y Aspectos Tangibles fue del 49.7%. Concluyen señalando que “El grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017 fue Satisfecha con un 47,6%” (8).

2.2. Bases teóricas – científicas

I. Diferencia entre Cliente y Paciente

Ayuzo del Valle (2015) en la revista Gaceta Médica de México, titulada “Pacientes, clientes, médicos y proveedores, ¿es solo cuestión de terminología?” (9), enfatiza que desde el enfoque empresarial los términos paciente y cliente, suelen surgir conflictos en su definición y refieren que, la persona quien solicita un servicio recibe el nombre de “Paciente”, mientras que la persona quien exige un servicio y tiene tratamiento médico recibe el nombre de “Cliente”, finalizan afirmando que según su encuesta aplicada a 101 profesionales de la salud, para la mayoría de personas indican que cliente y paciente significa lo mismo.

En la página web de la Clínica del Canto de Madrid España, realizan un publicación titulada “Diferencias entre Paciente y Cliente”, indican que la mayoría de personas suelen confundir estas términos como sinónimos, en la publicación refieren que “Paciente” es la persona que acude al médico por cuestión de salud, y que durante su atención su actitud es pasiva y de allí proviene el termino paciente

de pasividad, cuando estas personas pagan por el servicio, es cuando se confunde con el término “Cliente”, finalizan afirmando que para los profesionales de la salud no existen clientes sino pacientes. (10)

Por tanto, los términos “**Cliente**” y “**Paciente**” tendrán el mismo significado, toda vez que, en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, “No existen clientes sino pacientes”.

II. Satisfacción del Paciente

La norma (ISO 9001, 2022), señala que, la satisfacción del cliente (paciente) es “El resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos” (11), y que para realizar la medición se recurren a muchos métodos entre ellas las encuestas de satisfacción a los clientes (pacientes).

Así mismo (Feldman et. al, 2006) en su investigación denominado “La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación” (12), publicado en la Revista de Calidad Asistencial y definen que la satisfacción del paciente es la evaluación positiva que este hace sobre la atención médica recibida en base del cuidado médico, de enfermería y personal secundario.

Según (M. Romero-García et. al, 2012) en su investigación denominado “La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción” (13), publicada en la Revista Enfermería Intensiva, refieren que la Organización Mundial de la Salud reconoce la opción del usuario y se encuentra relacionada con el principio del consumidor si el servicio es sanitario es necesario conocer su grado de satisfacción y opinión para mejorar el servicio prestado según sus expectativas. De la misma manera hacen referencia al

tercer eje de acción del Plan de Salud de Cataluña del 2010, donde la atención sanitaria debe ofrecer servicios de salud de calidad (pág. 54).

Finalizan afirmando que la “satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros se ha convertido en un determinante clave de la calidad de la atención hospitalaria” (13), toda vez que la satisfacción del paciente se encuentra relacionado estrechamente con la calidad de atención del enfermero durante todo el proceso de enfermedad del paciente y que su atención ayuda en su proceso de mejora.

El paciente se sentirá satisfecho siempre en cuando cubre o sobre pasa sus expectativas frente la atención recibida por algún personal de la salud, por tanto, la satisfacción del paciente es importante ya que sirve como indicador del trabajo realizado, el cual repercutirá significativamente en el prestigio profesional de la salud quien presta su servicio, así como también del establecimiento de salud, toda vez que el paciente transmitirá su satisfacción o insatisfacción a su familia, amigos y estos a otras personas.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tendrá la medición de la satisfacción del paciente con respecto a la atención del servicio de enfermería.

III. Niveles de Satisfacción del Paciente

Finalizada la atención al paciente por algún profesional de la salud, el paciente experimenta un nivel de satisfacción ya sea positiva (+) o negativa (-), según la Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia IsoTools (14), clasifica los niveles de satisfacción del cliente (paciente) en tres tipos de pacientes, las cuales se detalla a continuación.

- 1. Paciente (Cliente) Insatisfecho:** Cuando las expectativas superan a la percepción del servicio que se ha recibido, es decir, cuando no se cumple lo que el paciente espera frente a una atención. Por lo general representa un obstáculo para el establecimiento de salud o el personal de salud, a consecuencia de que el paciente puede:
 - Decide de cambiar de establecimiento de salud o del profesional de salud frente algún servicio.
 - Decide no colaborar en cuanto a referencias para la mejora continua y competitividad.
 - Se encarga de hacer una mala publicidad sobre la calidad de los servicios del puesto de salud, ejerciendo un efecto multiplicador.
- 2. Paciente (Cliente) Satisfecho:** Cuando las expectativas del paciente coinciden con la percepción frente a la calidad del servicio que recibe, es decir, se cumple lo que espera el paciente después de recibir la atención por parte de algún profesional de la salud, por consecuencia el paciente será fiel al profesional de la salud y al establecimiento de salud, siempre en cuando se encuentra satisfecho y no halle otro lugar que den un mejor servicio al actual.
- 3. Paciente (Cliente) Entusiasta o Encantado:** Ocurre cuando la percepción de calidad de atención del paciente supera a sus expectativas, es decir, cuando el paciente encuentra una mejor atención a la deseada, por consecuencia proporciona una mayor lealtad del paciente al establecimiento de salud y al profesional de salud, estos pacientes pueden a llegar a actuar como evangelizadores frente a otros pacientes.

IV. Calidad

En la página web Nuevas Normas ISO, en su publicación del 13 de septiembre de 2016, titulada “Desarrollo del concepto calidad”, refiere que el significado de calidad resulta difícil de entender, ya que existen muchos enfoques, así mismo cita la definición según la norma ISO 9001:2001 como “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (11).

La Organización mundial de la Salud (15) en su página web, define calidad sanitaria como “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

Así mismo define también la Calidad de la Atención como “El grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”, finaliza que Calidad en Salud “Significa no cometer fallos porque está en juego la vida de las personas. Por suerte, los servicios sanitarios buscan mejorar siempre todos los procesos de atención al paciente, aportando servicios de calidad”.

Tener una definición de Calidad resulta complicado toda vez que existen una variedad de definiciones según el contexto, para el presente trabajo de investigación se define como calidad “El grado o nivel de satisfacción del paciente con respecto a la atención brindada”.

V. Enfermería

El Consejo Internacional de Enfermería define que Enfermería abarca la atención de los cuidados autónomos y en grupo que se presentan a las personas en todos los contextos, así mismo promueve la salud, ayuda en prevención de la enfermedad y cuidados de los enfermos. Las funciones de enfermería son “la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en las políticas de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación” (16).

1. Enfermero(a): El Consejo Internacional de Enfermería define que Enfermero(a) es la persona que ha finalizado sus estudios en el programa básica general de enfermería y que debe estar autorizado por las entidades reguladoras de enfermería para ejercer la enfermería en su país (16), por ende, enfermero(a) es el profesional encargado en asistir a los médicos en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes.

2. Atención del Servicio de Enfermería: El servicio de enfermería es brindado por el enfermero(a) y/o personal de apoyo dentro de un ambiente apropiado a los pacientes, así mismo el rol del enfermero según el Colegio de Enfermeros del Perú, es la prestación de sus servicios de salud integral de forma científica, tecnológica y sistemática en los procesos de promoción, recuperación y rehabilitación de la salud mediante el cuidado de la persona con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la sociedad (17). Las funciones del enfermero(a) son:

- Brinda el cuidado integral de enfermería empleando el proceso de atención de enfermería (PAE) (17).
- Encomienda actividades de menor complejidad al personal de apoyo, bajo su responsabilidad y supervisión (17).

- Prestar sus servicios de enfermería en establecimientos de salud tanto públicas y privadas (17).
- Emitir opiniones sobre materia de enfermería y ejercer la consultoría, asesoría, consejería, auditoría (17).
- Ejercer cargos estructurales del sistema de salud conduciendo administrativamente y técnica los servicios de enfermería (17).
- Ejercer la dirección y jefatura en los programas de capacitación y formación de enfermería (17).
- Desarrollar actividades preventivas en el área de su competencia en todos los niveles de atención (17).
- Participar en los centros de atención del adulto mayor con los cuidados de enfermería (17).
- Desarrollar investigaciones en el campo de enfermería y salud (17).
- Emitir opiniones técnicas de su competencia en lo que respecta recursos de personal y materiales (17).

VI. Método SERVQUAL

El método SERVQUAL, cuyo nombre proviene de la palabra compuesta en inglés Service Quality que traducido al español significa Calidad de Servicio, herramienta de medición de la calidad del servicio, desarrollada en Estados Unidos, bajo la autoría de los profesores: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry; realizado aproximadamente durante los años 1983 y 1988, con el apoyo

del Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios; luego validada en junio del año 1992 (18).

1. Importancia del Método SERVQUAL: Es herramienta empleada por muchas empresas con el objetivo de medir la satisfacción de los clientes frente a la atención brindada, consta de un cuestionario de preguntas estandarizadas, estructuradas en cinco dimensiones de calidad en cuanto a la expectativa y percepción del cliente.

2. Dimensiones del Método SERVQUAL: Las dimensiones son cinco las cuales se definen a continuación:

- **Fiabilidad:** Cumplir sin errores el servicio ofrecido, de manera confiable, seguro y eficiente (19).
- **Capacidad de Respuesta:** Facilidad de prestar el servicio rápido y oportuno a los pacientes frente a sus necesidades, con un tiempo rápido y una respuesta de calidad (19).
- **Seguridad:** Percepción del paciente frente la atención brindada del personal, en cuanto a la comunicación, actitud, conocimiento, cortesía, privacidad, cortesía, confianza y capacidad de inspirar confianza (19).
- **Empatía:** Capacidad del personal de salud, para ponerse en lugar de otros, así lograr entender y atender adecuadamente (19).
- **Aspectos Tangibles:** Corresponde a todo lo que el usuario externo (paciente), puede percibir físicamente en el puesto de salud con respecto a las condiciones y apariencia física, por ejemplo: fachada, señalización, letreros, personal, equipos, limpieza, comodidad, etc. (19).

- 3. Cuestionario SERVQUAL:** El cuestionario del método SERVQUAL, se estructura de tres partes (19), los cuales se detalla a continuación:
- **Primera Parte:** Datos de los entrevistados, se interrogará al paciente acerca su edad, sexo. (19).
 - **Segunda Parte:** Se medirá las cinco dimensiones respecto a las expectativas del paciente, mediante 22 preguntas cerradas, es decir, él paciente responde marcando una opción en una escala de Likert del 1 al 7 según su expectativa, se interroga al paciente sobre las expectativas que tiene, es decir, lo que espera antes de la atención o sobre sus expectativas pasadas. (19).
 - **Tercera Parte:** Se medirá las cinco dimensiones respecto a la precepción del paciente, mediante 22 preguntas cerradas, es decir, él paciente responde marcando una opción en una escala del 1 al 7 Likert según su precepción, se interroga al paciente sobre la atención obtenida, es decir, lo que el paciente percibió después de la atención. (19).
- 4. Evaluación del nivel de satisfacción:** La guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario (Resolución Ministerial 527-2011-MINSA), indica tres niveles de satisfacción que se encuentran organizados por rangos, por lo general recomienda evaluar la satisfacción (-) es decir la insatisfacción a fin de realizar una acción de mejora (20).
- **Nivel I:** el nivel más bajo, es representado por el color amarillo que indica que el nivel de satisfacción (-) “Aceptable” y es menor del 40% en su rango de medición.

- **Nivel II:** el nivel intermedio, es representado por el color verde, indica que el nivel de satisfacción (-) “En Proceso”, en su rango de medición se encuentra entre el 40% y 60%.
 - **Nivel III:** el nivel más alto, es representado por el color rojo que indica que el nivel de satisfacción (-) “Por Mejorar” y es mayor al 60% en su rango de medición.
- 5. Cálculo de brechas:** De acuerdo a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario (Resolución Ministerial 527-2011-MINSA), se entiende como brecha al resultado que se obtiene al restar las Percepciones – Expectativas, la resta se efectúa por cada ítem o pregunta del cuestionario, los resultados negativos que se obtienen son considerados como satisfacción (-) o insatisfacción, los resultados positivos (números mayor o igual a cero) son considerados como satisfacción (20).
- 6. Estimación del nivel de satisfacción:** De acuerdo a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario (Resolución Ministerial 527-2011-MINSA), se estructura una tabla general de resultados, de satisfacción y satisfacción (-) o insatisfacción, referenciando a las 22 preguntas, por cada pregunta se realiza el conteo de resultados obtenidos en el cálculo de brechas, es decir, la cantidad de números positivos por cada pregunta corresponde a la satisfacción y la cantidad de números negativos por cada pregunta corresponde a la satisfacción (-) insatisfacción, teniendo la cantidad de satisfacción e insatisfacción se realiza el cálculo porcentual por cada pregunta, por cada dimensión y a nivel genera (20).

VII.MINSA y el Método SERVQUAL

Dentro las organizaciones del estado peruano, que hacen uso del Método SERVQUAL, es el Ministerio de Salud o Minsa (encargado de la salud de la población del Perú), viene aplicando este método como una herramienta de calidad, aproximadamente más de 10 años, en algunos hospitales del Perú, a través de las Oficinas de Gestión de Calidad, amparadas por la Resolución Ministerial 527-2011-MINSA, emitida el 11 de julio del 2011, cuyo documento establece la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo” (20).

Por tanto, la aplicación del método SERVQUAL es apropiada para el desarrollo del trabajo de investigación, por la razón que el mayor ente de la salud en el Perú, hace uso de dicha herramienta.

VIII. Escala de Likert

Herramienta psicométrica para la medición de cuestionarios (21), empleado en las investigaciones para medir que tan de acuerdo está el encuestado con una variedad de afirmaciones; estas escalas generalmente suelen tener entre cinco, siete o nueve puntos que van desde el “Muy de acuerdo”, “De acuerdo”, “Neutral”, “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo”. Estas escalas suelen tener una valoración numérica entera, para la medición estadística, es decir, “Muy de acuerdo” con un valor 5, “De acuerdo” con un valor 4, “Neutral” con un valor 3, “En desacuerdo” con un valor 2 y “Muy en desacuerdo” con un valor 1.

Por tanto, en el cuestionario del método SERVQUAL, incluye la escala de Likert de siete opciones.

IX. Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach (representado por α) debe su nombre a Lee Joseph Cronbach, que bautizó este coeficiente en 1951, Cronbach fue un psicólogo estadounidense cuyos trabajos sobre psicometría se hicieron muy conocidos. Sin embargo, este coeficiente puede remontarse a los trabajos de Hoyt y Guttman. Este coeficiente es la media de las correlaciones entre las variables de la escala y puede determinarse de dos maneras: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (alfa de Cronbach estandarizado) (22).

El coeficiente de Alfa de Cronbach se utilizará para calcular la fiabilidad y varía de 0 a 1. Cuanto más se acerque a 1, mayor será la coherencia entre los componentes (y viceversa). Por otra parte, cabe señalar que el Alfa de Cronbach aumenta a medida que aumenta la duración de la prueba (22). Los niveles y valorización de confiabilidad recomendado según la Revista de ensayos Psicológicos se detallan en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Niveles de Confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Intervalo al que pertenece el Alfa de Cronbach	Valorización de confiabilidad
[0; 0.5[Inaceptable.
[0.5; 0.6[Pobre.
[0.6; 0.7[Débil.
[0.7; 0.8[Aceptable.
[0.8; 0.9[Buena.
[0.9; 1]	Excelente.

Fuente: Tomada de internet y adaptada de la Revista de ensayos Psicológicos.

Nota: Intervalos de Alfa de Cronbach y su valorización de confiabilidad.

2.3. Definición de términos básicos

- 1. Atención Médica:** “Conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población” (23).
- 2. Calidad:** “Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente” (24).

3. **Expectativas:** Lo que espera el cliente en cuanto a los servicios que entrega la empresa.
4. **Paciente:** “Persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud” (25).
5. **Percepción:** Valorización del cliente por el servicio recibido por parte de la empresa.
6. **Puesto de Salud:** “Centro que presta servicios de atención primaria de la salud. Antes de trasladarlo al hospital, le practicaron las primeras curas en un centro de salud” (26).
7. **Satisfacción del Cliente:** “La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa” (27).
8. **SERVQUAL:** Método para la medición de la calidad de los servicios.

2.4. Formulación de hipótesis

Hernández y Mendoza (2018, p.124), sostienen que, para la formulación de hipótesis depende del alcance de investigación, es decir del tipo de estudio a realizar, en caso, el tipo de estudio es Descriptivo, la hipótesis “Solamente se plantean cuando se pronostica un valor” (28).

Por tanto, no se considera la formulación de Hipótesis, por ser Descriptivo.

2.5. Identificación de variables

Variable 1: Nivel de Satisfacción de los Pacientes.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 2. Definición operacional de variables e indicadores.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Escala de Medición	Nivel y Rango
Nivel de Satisfacción de los Pacientes.	Fiabilidad.	Atención sin preferencia.	Encuesta SERVQUAL.	1, 2, 3, 4, 5.	Ordinal.	Por Mejorar > 60%
		Atención por orden y puntualidad del paciente.				En Proceso >=40% y <=60 %
		Cumplimiento de programación del rol.				Acceptable < 40%
	Capacidad de Respuesta.	Mecanismos para quejas.		6, 7, 8, 9.	Ordinal	
		Disponibilidad de medicamentos.				
	Seguridad.	Atención de calidad.		10, 11, 12, 13.	Ordinal	
		Atención oportuna.				
Tiempo de espera.						
Empatía.	Solución de problemas.	14, 15, 16, 17, 18.	Ordinal			
	Privacidad de atención.					
	Atención minuciosa.					
	Indicaciones detalladas.					
Aspectos Tangibles.	Confianza en la atención.	19, 20, 21, 22.	Ordinal			
	Respeto de otro profesional.					
	Atención cordial a niños.					
	Buen trato en la atención.					
	Claridad de explicación sobre su atención.					
	Claridad de explicación sobre sus cuidados.					
	Adecuada señalización.					
	Orden y limpieza dentro del establecimiento.					
	Instrumentos médicos desinfectados.					
	Disponibilidad de equipos médicos.					

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Definición operacional de la variable Nivel de Satisfacción de los Pacientes, empleando la metodología SERVQUAL.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación corresponde a Cuantitativo ya que “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (29).

Así mismo, Sánchez et al (2018) afirma que el enfoque Cuantitativo “Comprende el análisis de datos numéricos; para ello se consideran los niveles de medición, ya sea: nominal, ordinal, de intervalo o de razones y proporciones” (21).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de acuerdo al Dr. Roberto Hernández Sampieri, corresponde a Descriptivo, porque “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (29).

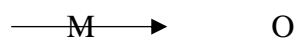
3.3. Métodos de investigación

La investigación se emplea el método analítico porque “consiste en aislar, diferenciar y distinguir los elementos de un fenómeno para poder revisarlos ordenadamente, cada uno por separado” (21), de la misma manera el método comprensivo porque estudia un fenómeno en conjunto, se recurre al raciocino para poder entender y explicar los resultados a efectos de poder realizar el análisis, interpretación y discusión de los datos. Así mismo se emplea también el método deductivo pues se va de la teoría a los hechos, finalmente se recurre al método inductivo ya que va de los hechos a la teoría.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde a No Experimental, por la razón de que “Se implementan sin manipular variables, los fenómenos o variables ya ocurrieron” (28). Con el corte de tipo Transeccional o transversal, ya que la “recolección de los datos es un solo momento” (28).

Esquema:



Donde:

M: Muestra representativa de estudio.

O: Observación de la variable.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (29), por tanto, la población se encuentra constituido por

todos los pacientes, en un total de 230 afiliados al SIS de la Posta Médica de Cajamarquilla, Pasco, entre menores y mayores de edad de ambos sexos.

I. Criterios de Inclusión:

- Personas afiliadas al Seguro Integral de Salud – SIS, en la Posta Médica de Cajamarquilla, Pasco, entre 18 y 70 años de edad entre varones y mujeres.
- Personas que desean apoyar el estudio de manera voluntaria.

II. Criterios de Exclusión:

- Personas que no desean responder la encuesta.
- Personas acompañantes de los pacientes.
- Personas menores de edad.

3.5.2. Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”, así mismo, existen dos tipos de muestras, una de ellas es la muestra probabilística, se define como, “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (29), por tanto, la muestra será probabilística finita por conocer el total de la población, y el cálculo es mediante fórmula que se aprecia en la Figura 1.

$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	<p>Donde: n = Tamaño de la muestra. e = Error de la muestra. N = Tamaño poblacional. Z = Nivel de confianza. p = Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. q = Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p).</p>
---	---

Figura 1. Fórmula de cálculo de la muestra.

Por tanto, la muestra es de 56 personas mayores de edad quienes serán los pacientes afiliados al SIS de la Posta Médica de Cajamarquilla, en la Figura 2 se muestra el cálculo de la muestra:

<p>N=230. Z= 1.96 (nivel de confianza al 95%). p= proporciones esperadas (5% = 0.05). q = 1 – p (en este caso 1- 0.05 = 0.95). e =nivel de error (0.05).</p>	$n = \frac{(230)(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05)^2(230 - 1) + (1.96)^2(0.05)(0.95)}$ $n = \frac{41.97}{0.75}$ $n = 55.59$ $n = 56 \text{ pacientes.}$
--	---

Figura 2. Cálculo de la muestra.

3.6. Técnicas e instrumento recolección de datos

Técnicas

- Encuesta.
- Entrevista.
- Observación.

Instrumentos

- Cuestionario
- Guía de entrevista estructurada.
- Ficha de observación estructurada.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validación del instrumento

Según, Sánchez et al (2018) definen validación de experto al “Término que se usa para referirse al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide determinada variable, de acuerdo con expertos en el tema” (21), a lo que

también puede tomar el nombre de validación de jueces a lo que también definen como, “el juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consistente en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado” (21).

Por tanto, la validación del instrumento del presente trabajo de investigación fue sometida a la validación del juicio de expertos, tal como se detalla en la **Tabla 3**, en un número de 05 profesionales de la salud conocedores del tema y metodología, quienes validaron el cuestionario de preguntas (ver anexo 1) en el formato de rubrica de expertos (ver anexo 2), por tanto, la calificación promedio de los expertos es del 95.98% en un rango de excelente.

Tabla 3. Resumen de rubrica de expertos.

Rubrica	Calificación %	Nivel
Experto 1	0.973	Excelente
Experto 2	0.963	Excelente
Experto 3	0.988	Excelente
Experto 4	0.938	Excelente
Experto 5	0.937	Excelente
Resultado	95.98%	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la rúbrica de los expertos, según el Anexo 03.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Sánchez et al (2018) define al Alfa de Cronbach como “un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos” (21) y que se aplican en respuestas politómicas, es decir, con más de dos respuestas en los ítems del cuestionario.

Por tanto, la confiabilidad del instrumento se obtuvo empleando el Alfa de Cronbach con un resultado de confiabilidad aceptable del 86.4%, mediante el software SPSS v25 (anexo 7), el cual se detalla en **Tabla 4**.

Tabla 4. Nivel de fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro. de preguntas
0,864	0,893	44

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento de datos a emplear en el trabajo de investigación se detallan a continuación:

1. Recolección de datos, mediante un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas con la escala de Likert aplicando el modelo de Test SERVQUAL.
2. Procesamiento de información, los datos se estructurarán con el fin de responder al problema de investigación, objetivos del estudio. Se hará uso de programas informáticos como: SPSS v25 y Microsoft Excel 2019.
3. Presentación y publicación de los resultados, para ello se presentarán mediante gráficos estadísticos y tablas.
4. Finalmente, procesada los datos se procederá a analizar los resultados en función del problema de investigación, objetivos y comprar con los antecedentes de estudio del marco teórico.

3.9. Tratamiento Estadístico

Sánchez et al (2018) señalan que la estadística descriptiva es parte de estadística usada para, “la descripción de los datos en análisis” (21), cuya finalidad es la presentación de los datos de forma organizado y sintético a los lectores,

presentados de “forma cuantitativa, se refiere a la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y de variabilidad” (21).

Por tanto, en el presente trabajo de investigación se aplicó, la Estadística Descriptiva.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El trabajo de investigación – tesis, durante su desarrollo mantiene el principio de ética bajo tres principios: respecto a las personas, beneficencia y justicia. El respeto a las personas se mantuvo antes, durante y después de la recolección de los datos, sin interferir en su decisión de apoyar al trabajo de investigación y sin manipular sus respuestas en el cuestionario de preguntas, de la misma manera los datos de las personas que participaron son confidenciales, es decir, en el presente trabajo no se recolecto los datos sensibles de las personas (nombres y apellidos, número de DNI, dirección).

Finalmente, los conceptos, conclusiones, trabajos mencionados en el presente trabajo de investigación – tesis, son citados a fin de respetar la propiedad intelectual de los autores.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Tal como se indicó en el Capítulo I, el presente trabajo de investigación - tesis se desarrolló en el Puesto de Salud de Cajamarquilla específicamente en el servicio de enfermería, así mismo en el Capítulo III, se muestra el cálculo de la muestra teniendo como resultado a 56 pacientes afiliados al SIS de del Puesto de Salud de Cajamarquilla.

En el presente capítulo se detalla y presentan los resultados de la aplicación de la recolección de datos, obtenidos en la encuesta realizada a los pacientes que concurrieron al puesto de salud de Cajamarquilla, es importante indicar que solo se encuestó a los pacientes mayores de edad, mas no a los acompañantes ni menores de edad, durante la aplicación de la recolección de datos hubieron pacientes que desistieron a continuar con la encuesta, tal como se les indicó antes de realizar la encuesta se procedió a destruir el cuestionario de preguntas en su presencia a fin de no manipular ni alterar sus respuestas.

Finalizada la aplicación de recolección de datos, se procedió a la digitación de resultados en hojas de cálculo de Excel 2019, es decir se plasmaron cada una de las respuestas según los ítems, concluido la digitación de los resultados se procedió a realizar el tratamiento estadístico tanto en las hojas de cálculo como en el software SPSS v24, la presentación de resultados es mediante gráficos estadísticos, finalmente el instrumento de recolección de datos se muestra en el anexo 1 de la tesis.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Descripción de pacientes encuestados

En la encuesta participaron 56 pacientes de ambos géneros, quienes respondieron al cuestionario de preguntas de expectativas y percepciones a fin de conocer su nivel de satisfacción, de los cuales el 63% de los encuestados son del género femenino (35 personas) y el 37% son del género masculino (21 personas), el cual es representado en la Figura 3.

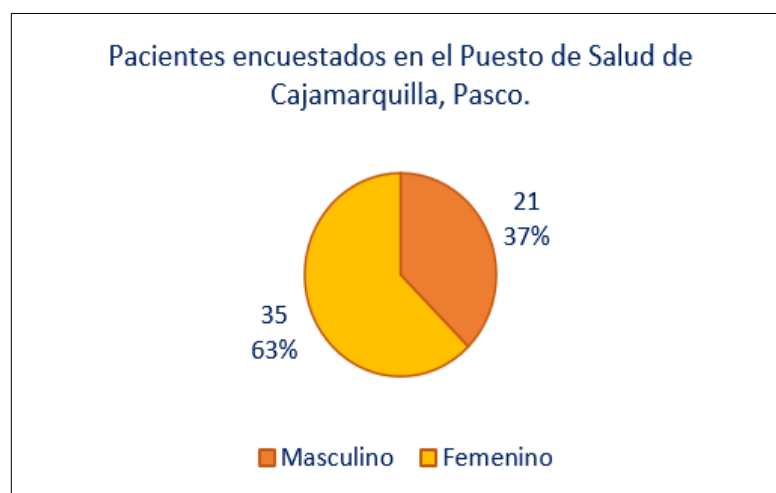


Figura 3. Gráfico de circular porcentaje de pacientes encuestados.

De la misma manera el promedio global de la edad de los encuestados es de 38 años, la edad mínima global es de 19 años y la edad máxima global es de 64

años, en cuanto a la edad promedio del género femenino es de 19 años y la edad máxima es de 64 años, así mismo, la edad promedio del género masculino es de 37 años, la edad mínima es de 20 años y la edad máxima de 60 años, tal como se detalla en la **Tabla 5**.

Tabla 5. Resumen de pacientes encuestados.

Género	Cantidad	Porcentaje	Edad Máximo	Edad Mínimo	Promedio Edad
Femenino	35	63%	64	19	39
Masculino	21	38%	60	20	37
Resumen	56	100%	64	19	38

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla.

Descripción del nivel de satisfacción de los pacientes

Procesado los datos obtenidos de la encuesta, se pudo conocer el nivel de la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla - Pasco, donde la satisfacción global de acuerdo a la Tabla 6 es del 55%, siendo un buen indicador de la atención del servicio de enfermería, así mismo la insatisfacción global es del 45%, el cual se muestra en la Figura 4.

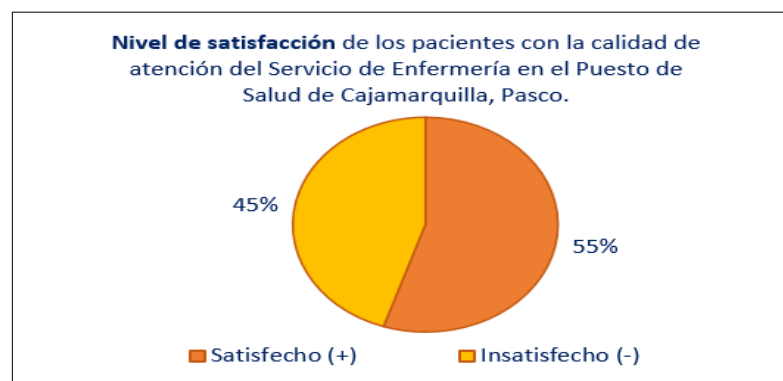


Figura 4. Gráfico de circular del nivel de satisfacción de pacientes.

Descripción de resultados del nivel de satisfacción por dimensiones

En la Figura 5 se muestra el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del servicio de enfermería en el puesto de salud de Cajamarquilla – Pasco, según el global de las dimensiones.

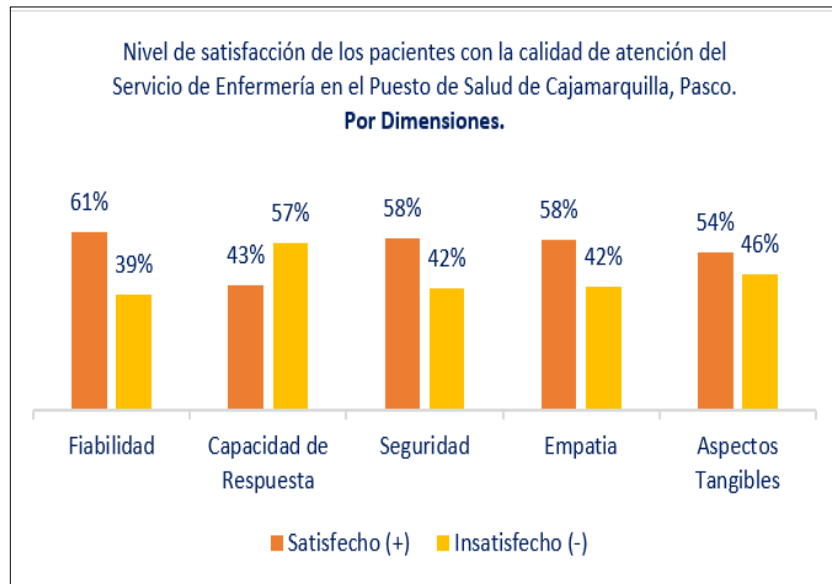


Figura 5. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes por dimensiones.

La Figura 5 evidencia que en la dimensión Fiabilidad el nivel de satisfacción de los pacientes es del 61% y el nivel de insatisfacción es del 39% de acuerdo a la Tabla 6 el nivel de insatisfacción es aceptable ya que la insatisfacción es menor al 40%. En la dimensión Capacidad de Respuesta el nivel de satisfacción de los pacientes es del 43% y el nivel de insatisfacción del 57% de acuerdo a la Tabla 6 el nivel de insatisfacción está en proceso ya que la insatisfacción es mayor al 40% y menor al 60%.

En la dimensión Seguridad y la dimensión Empatía el nivel de satisfacción de los pacientes es del 58% y el nivel de insatisfacción del 42% de acuerdo a la Tabla 6 el nivel de insatisfacción está en proceso ya que la insatisfacción es mayor al 40% y menor al 60%. En la dimensión Aspectos Tangibles el nivel de

satisfacción de los pacientes es del 54% y el nivel de insatisfacción del 46% de acuerdo a la **Tabla 6** el nivel de insatisfacción está en proceso ya que la insatisfacción es mayor al 40% y menor al 60%.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes por dimensiones.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)	Nivel y Rango
Fiabilidad	61%	39%	
Capacidad de Respuesta	43%	57%	Por Mejorar > 60%
Seguridad	58%	42%	En Proceso 40% – 60 %
Empatía	58%	42%	Acceptable < 40%
Aspectos Tangibles	54%	46%	
Total	55%	45%	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla.

A continuación, se detalla cada dimensión del nivel de satisfacción en relación a las preguntas del cuestionario.

I. Dimensión Fiabilidad

En la Figura 6, se aprecia que el 61% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del servicio de enfermería en cuanto a la dimensión de fiabilidad y el 39% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Se visualiza que la insatisfacción se presenta en la pregunta 4 con el 96% de insatisfacción y también en la pregunta 5 con el nivel de insatisfacción del 63%, en las preguntas 1, 2 y 3 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 91%, 86% y 86% respectivamente con el nivel de atención.

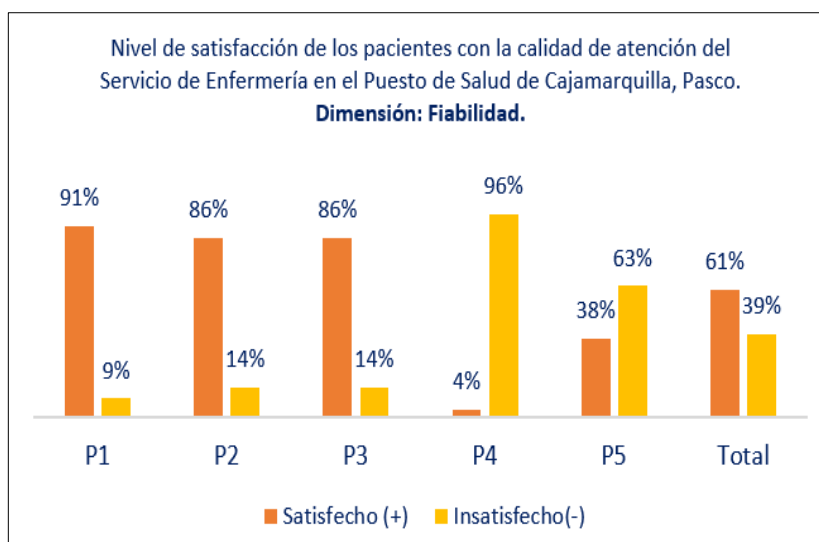


Figura 6. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Fiabilidad.

En la **Tabla 7** se muestra el detalle de la dimensión Fiabilidad, en la pregunta 1, el nivel de satisfacción es del 91% (51 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 9% (5 pacientes) y no requiere de acción de mejora. Así mismo, en las preguntas 2 y 3, el nivel de satisfacción es del 86% (48 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 14% (8 pacientes) y no requieren de acción de mejora. En la pregunta 4, el nivel de satisfacción es del 4% (2 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 96% (54 pacientes) y requiere de acción de mejora, finalmente, en la pregunta 5, el nivel de satisfacción es del 38% (21 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 63% (35 pacientes) y requiere de acción de mejora.

Por tanto, en esta dimensión de Fiabilidad indica que no requiere de una acción de mejora en el nivel de insatisfacción.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Fiabilidad por preguntas.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Apreciación	Nivel y Rango
		Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje		
Fiabilidad	P1	1	1%	5	50%	Acceptable	
	P2	8	6%	8	4%	Acceptable	Por Mejorar 60% >
	P3	8	6%	8	4%	Acceptable	En Proceso % - 60% 40
	P4	2	20%	4	6%	Por Mejorar	Acceptable 40% <
	P5	1	8%	5	3%	Por Mejorar	
Total	5	70	1%	10	9%	Insatisfacción Aceptable.	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla. (n): Número de personas.

II. Dimensión: Capacidad de respuesta

En la Figura 7, se aprecia que el 43% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del servicio de enfermería en cuanto a la dimensión de fiabilidad y el 57% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Se visualiza que la insatisfacción se presenta en la pregunta 8 con el 59% de insatisfacción y también en la pregunta 9 con el nivel de insatisfacción del 96%, en las preguntas 6 y 8 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 54% y 73% respectivamente con el nivel de atención.

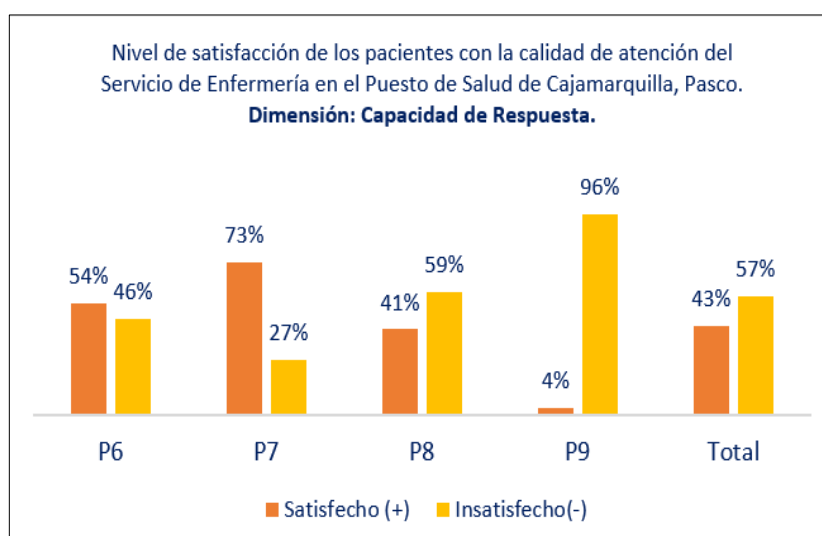


Figura 7. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Capacidad de Respuesta.

En la **Tabla 8** se muestra el detalle de la dimensión Capacidad de Respuesta, en la pregunta 6, el nivel de satisfacción es del 54% (30 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 46% (26 pacientes) el cual indica que está próximo a generar una insatisfacción y requiere de acción de mejora. Así mismo, en la pregunta 7, el nivel de satisfacción es del 73% (41 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 27% (15 pacientes) y no requiere de acción de mejora. En la pregunta 8, el nivel de satisfacción es del 41% (23 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 59% (33 pacientes) el cual indica que está próximo a generar una insatisfacción y requiere de acción de mejora.

Finalmente, en la pregunta 9, el nivel de satisfacción es del 4% (2 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 96% (54 pacientes) el cual indica que la insatisfacción es mayor y requiere de acción de mejora urgente.

Por tanto, en esta dimensión de Capacidad de Respuesta indica que se requiere de una acción de mejora en el nivel de insatisfacción.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Capacidad de Respuesta por preguntas.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Acción	Nivel y Rango	
		n	%	n	%		Proceso	Nivel y Rango
Capacidad de Respuesta	P6	30	54%	26	46%	En Proceso	Po r Mejorar	> 60%
	P7	41	73%	15	27%	Ac eptable	En Proceso	40% - 60%
	P8	23	41%	33	59%	En Proceso	Ac eptable	< 40%
	P9	2	4%	54	96%	Po r Mejorar		
Total	4	6	3%	28	7%	En proceso de insatisfacción.		

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla. (n): Número de personas.

III. Dimensión: Seguridad

En la Figura 8, se aprecia que el 58% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del servicio de enfermería en cuanto a la dimensión Seguridad y el 42% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Se visualiza que la mayor insatisfacción se presenta en la pregunta 13 con el 46% de insatisfacción y también en la pregunta 12 con el nivel de insatisfacción del 43%, en las preguntas 10 y 11 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 63% y 61% respectivamente con el nivel de atención.

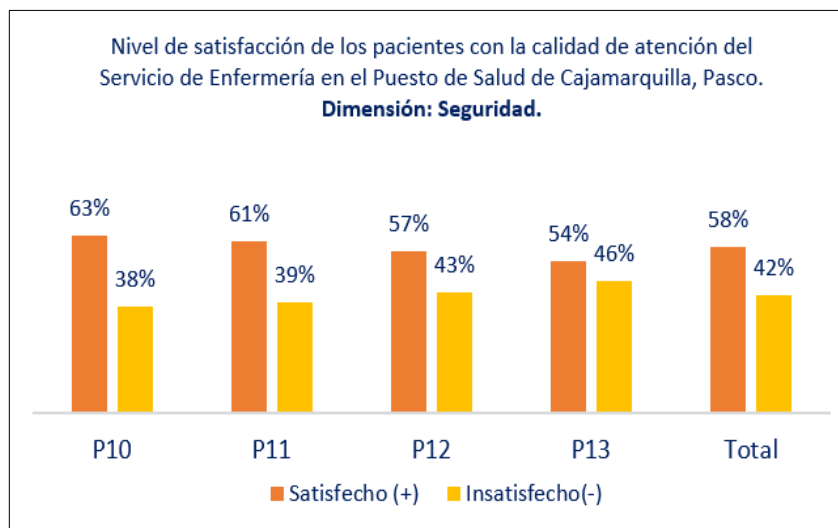


Figura 8. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Seguridad.

En la **Tabla 9** se muestra el detalle de la dimensión Seguridad, en la pregunta 10, el nivel de satisfacción es del 63% (35 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 38% (21 pacientes) el cual indica que no requiere de acción de mejora. Así mismo, en la pregunta 11, el nivel de satisfacción es del 61% (34 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 39% (22 pacientes) y no requiere de acción de mejora. En la pregunta 12, el nivel de satisfacción es del 57% (32 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 43% (24 pacientes) el cual indica que está próximo a generar

una insatisfacción y requiere de acción de mejora, finalmente, en la pregunta 13, el nivel de satisfacción es del 54% (30 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 46% (26 pacientes) el cual indica que está próximo a generar una insatisfacción y requiere de acción de mejora.

Por tanto, en esta dimensión de Seguridad indica que no se requiere de una acción de mejora en el nivel de insatisfacción.

Tabla 9. Nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Seguridad por preguntas.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Apreciación	Nivel y Rango
		n	%	n	%		
Seguridad	P1	5	3%	1	8%	Aceptable	Por mejorar > 60%
	P1	4	1%	2	9%	Aceptable	En Proceso 40%
	P1	2	7%	4	3%	En Proceso	Acceptable < 40%
	P1	0	4%	6	6%	En Proceso	
	Total	4	31	8%	3	2%	Insatisfacción Aceptable.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla. (n): Número de personas.

IV. Dimensión: Empatía

En la Figura 9, se aprecia que el 58% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del servicio de enfermería en cuanto a la dimensión Empatía y el 42% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Se visualiza que la mayor insatisfacción se presenta en las preguntas 17 y 18 con el 73% de insatisfacción y también en la pregunta 14 con el nivel de insatisfacción del 64%, en la pregunta 15 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 82% con el nivel de atención.

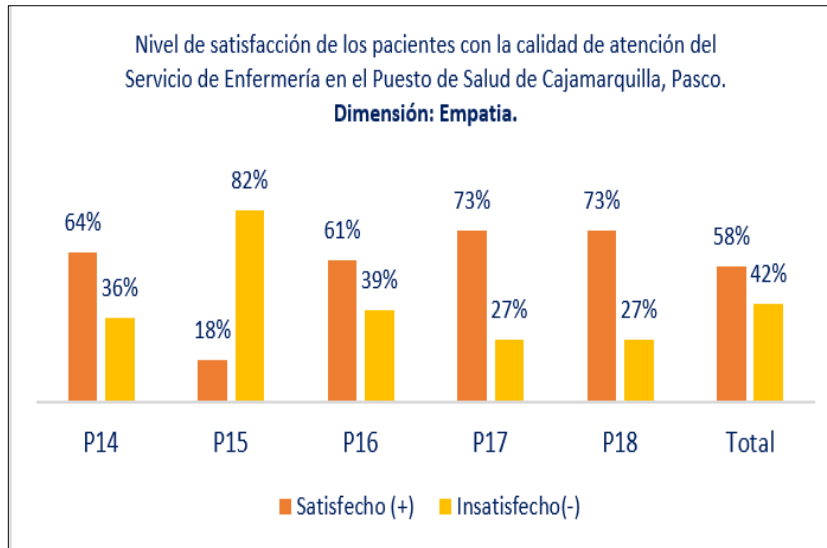


Figura 9. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Empatía.

En la **Tabla 10** se muestra el detalle de la dimensión Empatía, en la pregunta 14, el nivel de satisfacción es del 64% (36 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 36% (20 pacientes) el cual indica que no requiere de acción de mejora. Así mismo, en la pregunta 15, el nivel de satisfacción es del 18% (10 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 82% (46 pacientes) el cual indica que la insatisfacción es mayor y requiere de acción de mejora urgente. En la pregunta 16, el nivel de satisfacción es del 61% (34 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 39% (22 pacientes) el cual indica que no requiere de acción de mejora, finalmente, en las preguntas 17 y 18, el nivel de satisfacción es del 73% (41 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 27% (15 pacientes) el cual indica que no requiere de acción de mejora.

Por tanto, en esta dimensión de Empatía indica que se requiere de una acción de mejora en el nivel de insatisfacción.

Tabla 10. Nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Empatía por preguntas.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Atención	Nivel y Rango	
		n	%	n	%			
Empatía	P1	6	4%	0	6%	Ac eptable		
	P1	0	8%	6	2%	Po r Mejorar	Po r Mejorar > 60%	
	P1	4	1%	2	9%	Ac eptable	En Proceso % – 60%	
	P1	1	3%	5	7%	Ac eptable	Ac eptable < 40%	
	P1	1	3%	5	7%	Ac eptable		
	T	4	62	8%	18	2%	En Proceso de Insatisfacción.	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla. (n): Número de personas.

V. Dimensión: Aspectos Tangibles

En la Figura 10, se aprecia que el 54% de los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención del servicio de enfermería en cuanto a la dimensión Aspectos Tangibles y el 46% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Se visualiza la mayor insatisfacción se presenta en la pregunta 21 con el 71% de insatisfacción, también en la pregunta 20 con el nivel de insatisfacción del 55% y también en la pregunta 22 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 54% con el nivel de atención, finalmente, en la pregunta 19 se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos al 66% con el nivel de atención.

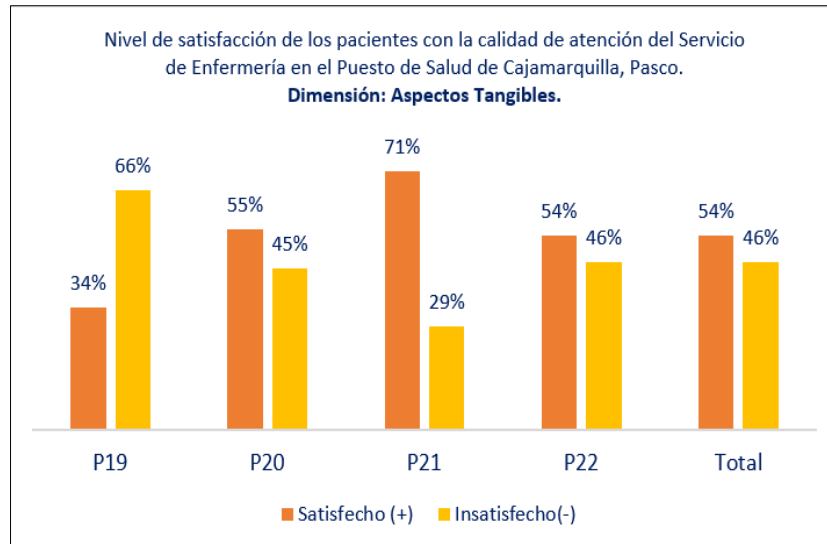


Figura 10. Gráfico de barras de nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Aspectos Tangibles.

En la **Tabla 11** se muestra el detalle de la dimensión Aspectos Tangibles, en la pregunta 19, el nivel de satisfacción es del 34% (19 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 66% (37 pacientes) el cual indica que la insatisfacción es mayor y requiere de acción de mejora urgente. Así mismo, en la pregunta 20, el nivel de satisfacción es del 55% (31 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 45% (25 pacientes) el cual indica se requiere de acción de mejora. En la pregunta 21, el nivel de satisfacción es del 71% (40 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 29% (16 pacientes) el cual indica que no requiere de acción de mejora, finalmente, en las preguntas 22, el nivel de satisfacción es del 54% (30 pacientes) y el nivel de insatisfacción es del 46% (26 pacientes) el cual indica que requiere de acción de mejora.

Por tanto, en esta dimensión de Aspectos Tangibles indica que se requiere de una acción de mejora en el nivel de insatisfacción.

Tabla 11. Nivel de satisfacción de los pacientes dimensión Aspectos Tangibles por preguntas.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Apreciación	Nivel y Rango
		n	%	n	%		
Aspectos Tangibles	P1	9	4%	7	6%	Po	Po > 60%
	P2	0	5%	5	5%	En	En 40%
	P2	1	1%	6	9%	A	A < 40%
	P2	0	4%	6	6%	En	En
	P2	0	4%	6	6%	Proceso	Proceso
Total	4	20	4%	14	6%	En proceso de Insatisfacción.	

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los resultados se obtuvieron de la encuesta aplicada a los pacientes que acudieron al Puesto de Salud de Cajamarquilla. (n): Número de personas.

4.3. Prueba de hipótesis

El trabajo de investigación – tesis es descriptivo y presenta una sola variable, por tanto, no se formula hipótesis.

4.4. Discusión de resultados

A partir de los resultados recogidos, el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; es del 55%, indicador que la atención del Servicio de Enfermería es adecuada, evidenciándose mayor nivel de satisfacción se encuentra en la dimensión de Fiabilidad con el 61%, seguido de la dimensión Seguridad con el 58%, Empatía con el 58% y Aspectos tangibles con el 54%, pero en la dimensión Capacidad de Respuesta existe insatisfacción del 57%.

Estos resultados se relacionan con **Pereira y Timoteo (2021)** quienes en su estudio determinan que el nivel de satisfacción es del 55.9%, encontrando insatisfacción en la dimensión Capacidad de Respuesta siendo esta investigación la que mayor se relaciona con el estudio, de igual manera guarda relación en cuanto a resultado con **Carrión y Cabrera (2022)** quienes en su estudio determinan que

el nivel de satisfacción es del 84.0%, siendo la dimensión Aspectos tangibles la que presenta mayor insatisfacción, de la misma manera con **Boada et al. (2018)** quienes en su estudio determinan que el nivel de satisfacción es del 70%, así mismo también con **Febres y Mercado (2021)** quienes en su estudio determinan que el nivel de satisfacción es del 60.3%, siendo las dimensiones Aspectos tangibles y Capacidad de Respuesta las que presentan mayor insatisfacción, de igual manera con **Gracia et. al (2021)** quienes en su estudio determinan que el nivel de satisfacción es del 76,4%, encontrando satisfacción en todas las dimensiones, de la misma manera con **Marín et. al (2019)** quienes en su estudio determinan que el nivel de satisfacción es del 70%. Todo ello es acorde con lo obtenido en el estudio.

Así mismo, los resultados obtenidos no guardan relación con **González et. al (2018)** quienes encuentran insatisfacción de los pacientes del 85% en su estudio, también con **Huaccho (2019)** quien encuentra insatisfacción de los pacientes del 47.6% en su estudio.

El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Fiabilidad, es del 61% siendo un buen indicador, este resultado guarda relación en la dimensión Fiabilidad con los resultados de: **Carrión y Cabrera (2022)**, **González et. al (2018)**, **Febres y Mercado (2021)**, **Gracia et. al (2021)** y **Huaccho (2019)**. Pero no con los resultados de: **Boada et al. (2018)**, **Marín et. al (2019)** así mismo también con **Pereira y Timoteo (2021)**.

El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Capacidad de Respuesta, es del 43%, indicador que requiere de acción

de mejora oportuna, este resultado guarda relación en la dimensión Capacidad de Respuesta con los resultados de: **Carrión y Cabrera (2022)**, **Boada et al. (2018)**, **González et. al (2018)** y **Marín et. al (2019)**. Pero no con los resultados de: **Febres y Mercado (2021)**, **Pereira y Timoteo (2021)** así mismo también con **Huaccho (2019)**.

El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Seguridad, es del 58%, siendo un buen indicador, este resultado guarda relación en la dimensión Seguridad con los resultados de con: **Carrión y Cabrera (2022)**, **González et. al (2018)**, **Febres y Mercado (2021)**, **Gracia et. al (2021)**, **Pereira y Timoteo (2021)** así mismo también con **Huaccho (2019)**. Pero no con los resultados de: **Boada et. al (2018)** y **Marín et. al (2019)**.

El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Empatía, es del 58%, siendo un buen indicador, este resultado guarda relación en la dimensión Empatía con los resultados de con: **Carrión y Cabrera (2022)**, **Boada et al. (2018)**, **Febres y Mercado (2021)**, **Gracia et. al (2021)**, **Marín et. al (2019)**, **Pereira y Timoteo (2021)** así mismo también con **Huaccho (2019)**. Pero no con los resultados de **González et. al (2018)**.

El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles, es del 54%, siendo un buen indicador, este resultado guarda relación en la dimensión Aspectos Tangibles con los resultados de con: **Boada et al. (2018)**, **Febres y Mercado (2021)**, **Gracia et. al (2021)**,

Marín et. al (2019), **Pereira y Timoteo** (2021) así mismo también con **Huaccho** (2019).

Pero no con los resultados de: **Carrión y Cabrera** (2022) como también de **González et. al** (2018).

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla - Pasco, fue aceptable con un nivel del 55% el cual es un buen indicador, el mayor nivel de satisfacción se presenta en la dimensión Fiabilidad (61%), seguido de Seguridad (58%), Empatía (58%) y Aspectos Tangibles (54%), la dimensión Capacidad a Respuestas presenta mayor insatisfacción del 57%. La confiabilidad del instrumento fue del 86.4% de nivel aceptable del Alfa de Cronbach, de los pacientes que participaron en la encuesta el 63% (35) fueron del género femenino y el 37% (21) fueron del género masculino, el promedio de edad fue 38 años, la edad mínima general fue 19 años y la edad máxima fue 64 años.
2. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Fiabilidad es del 61%, siendo un buen indicador de la calidad de atención del servicio, las preguntas 1, 2 y 3 con mayor nivel de satisfacción del 91%, 86% y 86% respectivamente, en la pregunta 4 se presenta la mayor insatisfacción del 96%, el cual se debe de tomar acciones inmediatas de mejora.
3. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Capacidad de Respuesta es del 43%, siendo un indicador que se requiere de acción de mejora oportuna, siendo las preguntas 7, 6 y 8 con el mayor el nivel de satisfacción del 73%, 54% y 41% respectivamente, en la pregunta 9 se presenta la mayor insatisfacción del 96%, el cual se debe de tomar acciones inmediatas de mejora.
4. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión

Seguridad es del 58%, siendo un buen indicador de la calidad de atención del servicio, las preguntas 11, 12, 13 y 14 con mayor nivel de satisfacción del 63%, 61%, 57% y 54% respectivamente, en esta dimensión se presenta una satisfacción en todas las preguntas.

5. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Empatía es del 58%, siendo un buen indicador de la calidad de atención del servicio, las preguntas 17, 18, 14 y 16 con mayor nivel de satisfacción del 73%, 73%, 64% y 61% respectivamente, en la pregunta 15 se presenta la mayor insatisfacción del 82%, el cual se debe de tomar acciones inmediatas de mejora.
6. El nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla-Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles es del 54%, siendo un buen indicador de la calidad de atención del servicio, las preguntas 21, 20 y 22 con mayor nivel de satisfacción del 71%, 55% y 54% respectivamente, en la pregunta 19 se presenta la mayor insatisfacción del 66%, el cual se debe de tomar acciones inmediatas de mejora.

RECOMENDACIONES

1. Implementar acciones de mejora para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, a fin de disminuir la insatisfacción de los pacientes, teniendo en cuenta el anexo 09 de la tesis.
2. Mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Fiabilidad, en cuanto se refiere a los mecanismos de quejas y reclamos, de igual manera, gestionar con el responsable del puesto de salud a fin de que el establecimiento cuente con los medicamentos que requieren los pacientes para su atención en el servicio de enfermería.
3. Mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Capacidad de Respuesta, en lo que refiere a la solución oportuna de inconvenientes o dificultades de los pacientes, así mismo, disminuir el tiempo de espera de los pacientes para su atención y garantizar la calidad de atención.
4. Mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Seguridad, transmitiendo confianza al paciente antes, durante y después de la atención.
5. Mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla – Pasco, según la dimensión Empatía, empleando estrategias para la atención a niños a fin de no generar temor en el paciente menor de edad.

6. Mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla-Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles, gestionar con el responsable del puesto de salud, para la implementación de señaléticas informativas dentro y fuera del establecimiento de salud así también para cada uno de los servicios, también en la gestión de cambio y adquisición de equipos médicos necesarios para la adecuada atención y concientizar a los acompañantes de los pacientes en el cuidado del establecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carrión Bojorque PD, Cabrera Cabrera GE. Repositorio Universidad Católica de Cuenca. [Online]; 2022. Acceso 05 de 04de 2022. Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/12352>.
2. González Barrios Y, Gauto Ibarrola LM, Portillo Ruiz SJ, Ordano Vázquez NG, Rojas Fleytas AD, Alcaraz Ferreira PM. Scielo. [Online].; 2018. Acceso 06 de 04 de 2022. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v10n2/2072-8174-hn-10-02-58.pdf>.
3. Boada Niño AV, Barbosa López MM, Cobo Mejía EA. Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá. [Online]; 2018. Acceso 05 de 04de 2022. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>.
4. Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Scielo. [Online].; 2020. Acceso 07 de 04 de 2022. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf.
5. García Alvarado D, Guillinta García EL, Cabello Morales E, Santillán Ortega J. Revista Herediana de Rehabilitación. [Online].; 2019. Acceso 06 de 04 de 2022. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RHR/article/view/3713>.
6. Marín Rodríguez WJ, López Jiménez AE, Ángeles Morales JC, Pantoja Fernández JC, Blas Celis ED. Alicia Concytec. [Online].; 2019. Acceso 05 de 04 de 2022. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUSANP_7208efdd77ed122ab4251afe57fb949e.
7. Pereira Cardenas JL, Timoteo Arredondo PM. Repositorio UNDAC. [Online].; 2021. Acceso 07 de 04 de 2022. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2275/1/T026_71882268_T.pdf.
8. Huaccho Malpica SL. Repositorio UNDAC. [Online].; 2019. Acceso 06 de 04 de 2022. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/918/1/TESIS%20HUACCHO.pdf>.
9. Ayuzo del Valle C. Academia Nacional de Medicina de México. [Online]; 2015. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n3/GMM_152_2016_3_429-430.pdf.
10. Asociación de Dentistas de las Rozas. Clínica del Canto. [Online]; 2014. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: <https://clinicadelcanto.es/diferencias-entre-paciente-y-cliente/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,de%20un%20profesional%20o%20empresa>.
11. ISO 9001. Isotools Excellence. [Online]; 2022. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>.

12. Feldmana L, Vivasa E, Luglia Z, Alviareza V, Pérez MG, Bustamante S. Elsevier Wordmark. [Online]; 2007. Acceso 04 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13102462>.
13. M. Romero-García, L. de la Cueva-Ariza, C. Jover-Sancho, P. Delgado-Hito , M. Sola-Ribo, C. Juandó-Prats, M.T. Ricart-Basagana,N. Sola-Sole. Elsevier. [Online]; 2013. Acceso 05 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-la-percepcion-del-paciente-critico-S1130239912000922>.
14. Isotools Excellence. Isotools Excellence. [Online]; 2022. Acceso 07 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/satisfaccion-de-clientes/>.
15. Organización Mundial de la Salud. Sitio Web Mundial OMS. [Online]; 2020. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
16. Consejo Internacional de Enfermeras. International Council of Nurses. [Online]; 2002. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>.
17. Colegio de Enfermeros del Perú Consejo Nacional. Congreso de la República del Perú. [Online]; 2020. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06474-20201015.pdf.
18. Wigodski Sirebrenik J. Revista Médica Revisada por Pares. [Online]; 2003. Acceso 06 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>.
19. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. hndac.gob.pe. [Online]; 2022. Acceso 03 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.hndac.gob.pe/web-antigua/herramientas-de-calidad/satisfacci%C3%B3n-del-usuario-encuesta-servqual.html>.
20. MINSA. Ministerio de Salud. [Online].; 2012. Acceso 04 de 04 de 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.
21. Sánchez Carlessi , Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística Palma UR, editor. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L; 2018.
22. Ruiz Mitjana L. Psicología y Mente. [Online]; 2019. Acceso 02 de 05de 2022. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>.

23. Tobar F. DELS. [Online]; 2017. Acceso 04 de 04de 2022. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>.
24. Farias Iribarren G. GF. [Online]; 2015. Acceso 04 de 04de 2022. Disponible en: <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>.
25. significados. Significados.com. [Online]; 2022. Acceso 3 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.significados.com/paciente/>.
26. Real Academia Española. Diccionario panhispánico del español jurídico. [Online]; 2022. Acceso 05 de 04de 2022. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/centro-de-salud>.
27. EFFICY. Efficcy.com. [Online]; 2021. Acceso 03 de 04de 2022. Disponible en: <https://www.efficcy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>.
28. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta México: Mc Graw Hill educación; 2018.
29. Hernández Sampieri R, Baptista Lucio MdP, Fernández Collado C. Metodología de la Investigación Sexta Edición México D.F.: McGRAW-HILL; 2014.
30. ISO9001-2015. NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. [Online]; 2016. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%E2%80%9C%20la%20adecuaci%C3%B3n,caracter%C3%A2sticas%20que%20defina%20el%20cliente>.
31. Bizneo. Bizneo Blog. [Online]; 2022. Acceso 15 de 08de 2022. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/lidiar-absentismo-laboral/>.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



ENCUESTA DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN

Estimado paciente, estamos interesados en conocer su opinión sobre sus expectativas que tiene con la calidad de atención del servicio de enfermería del Puesto de Salud de Cajamarquilla, de la misma manera conocer su percepción frente a la atención brindada en el servicio mencionado.

Esta encuesta se realiza, con fines académicos para conocer aspectos importantes con respecto al trabajo de investigación de Tesis denominada “*Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco*”.

Datos Generales:

Sexo: () Masculino. () Femenino.

Edad: _____ años.

1. Cuestionario de Expectativas

Indicaciones: A continuación, se presenta el cuestionario de 22 preguntas que corresponde a sus expectativas, lea atentamente cada pregunta y responda calificando su respuesta en una escala del 1 al 7, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = Bastante en desacuerdo.

3 = En desacuerdo.

4 = No en desacuerdo ni de acuerdo.

5 = De acuerdo.

6 = Bastante de acuerdo.

7 = Totalmente de acuerdo.

Basándose en sus expectativas que espera obtener en la atención del Servicio de Enfermería, marque con un (X) cada recuadro con la mayor objetividad del caso.

Nro.		Preguntas de Expectativas.	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otros asegurados.							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en el servicio de enfermería.							
3	E	Que la atención por el servicio de enfermería se realice según el horario publicado en el puesto de salud.							
4	E	Que el puesto de salud cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que requiere el personal de enfermería.							
6	E	Que la atención en el área de enfermería sea rápida y de calidad.							
7	E	Que la atención en el área de triaje sea rápida.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea Corto.							
9	E	Que durante su atención dentro del servicio de enfermería sea respetado su privacidad.							
10	E	Qué el personal de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención prestada.							
11	E	Que el personal de enfermería que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el personal de enfermería que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el personal de enfermería que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el personal de enfermería que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de enfermería le trate con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de CRED a su niño.							
16	E	Que en el servicio de admisión el personal de enfermería le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el personal de enfermería sobre su salud o resultado de la atención brindada.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de enfermería le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el servicio de enfermería y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el servicio de enfermería cuente con instrumentación limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

Nota: Cuestionario de preguntas adaptado de la guía técnica ServQual RM Nro. 527-2011/MINSA.

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = Bastante en desacuerdo. 3 = En desacuerdo.

4 = No en desacuerdo ni de acuerdo. 5 = De acuerdo. 6 = Bastante de acuerdo. 7 = Totalmente de acuerdo.

Importante: Rellenar el cuestionario, si usted respondió el cuestionario anterior y fue atendido en el servicio de Enfermería del Puesto de Salud de Cajamarquilla.

2. Cuestionario de Percepciones

Indicaciones: A continuación, se presenta el cuestionario de 22 preguntas que corresponde a sus percepciones, lea atentamente cada pregunta y responda calificando su respuesta en una escala del 1 al 7, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = Bastante en desacuerdo.

3 = En desacuerdo.

4 = No en desacuerdo ni de acuerdo.

5 = De acuerdo.

6 = Bastante de acuerdo.

7 = Totalmente de acuerdo.

Basándose en su **percepción** que obtuvo después de haber recibido la atención del Servicio de Enfermería, marque con un (X) cada recuadro con la mayor objetividad del caso.

Nro.		Preguntas de Percepción.	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros asegurados?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada en el servicio de enfermería?							
3	P	¿Su atención se realizó en el servicio de enfermería según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el puesto de salud contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le solicitó el personal de enfermería?							
6	P	¿La atención en el servicio de enfermería fue rápida y de calidad?							
7	P	¿La atención en el área de triaje fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio de enfermería fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el servicio de enfermería se respetó su privacidad?							
11	P	¿El personal de enfermería que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							

12	P	¿El personal de enfermería que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?																
13	P	¿El personal de enfermería que le atendió le inspiró confianza?																
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																
15	P	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia a su niño en el servicio de CRED?																
16	P	¿En el servicio de enfermería el personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de enfermería sobre su salud o resultado de su atención?																
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?																
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?																
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?																
21	P	¿El servicio de enfermería contó con los instrumentos limpios para los pacientes?																
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?																

Nota: Cuestionario de preguntas adaptado de la guía técnica ServQual RM Nro. 527-2011/MINSA.

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = Bastante en desacuerdo. 3 = En desacuerdo.

4 = No en desacuerdo ni de acuerdo. 5 = De acuerdo. 6 = Bastante de acuerdo. 7 = Totalmente de acuerdo.

¡Gracias por su apoyo en contestar esta encuesta!

Anexo 02: Formato de Rubrica de Expertos para Validación del Instrumento.

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN – ENCUESTA.



“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de
atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud
de Cajamarquilla, Pasco”

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos:
Nombre del centro laboral:
Cargo:

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos:
Autor 2 Nombres y Apellidos:

Nota: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
Organización	Existe una organización lógica.					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa.					
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					

IV. Opinión del Experto:

.....
.....
.....
.....

Promedio de Valorización:%

Lugar y fecha: Cerro de Pasco,.....de agosto 2022.

.....
Firma del experto

Nro. DNI:

Nro. Telefónico:

Anexo 03. Rubricas de expertos de validación del instrumento.

Rubrica: Experto 01.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – ENCUESTA.

“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos: ANA LUZ CHAMORRO FLORES
Nombre del centro laboral: CENTRO DE SALUD OLIVACHIN
Cargo: LICENCIADA EN ENFERMERIA. ESP EMERGENCIAS Y DESASTRE.

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos: Cristian Kevin BERROSPI ANAYA
Autor 2 Nombres y Apellidos: Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN

Note: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					95 %
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					97 %
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					99 %
Organización	Existe una organización lógica.					97 %
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					97 %
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					99 %
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa.					95 %
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					98 %
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					99 %

IV. Opinión del Experto:

APROPIADO Y PUEDE SER APLICADO.

Promedio de Valorización: 93.3 %

Lugar y fecha: Cerro de Pasco,.....de agosto 2022.

Ana Luz Chamorro Flores
Ana Luz Chamorro Flores
ESP. EN EMERGENCIAS Y DESASTRE
Reg. N° 021210
Firma del experto
Nro. DNI: 04006931
Nro. Telefónico: 965901289

Rubrica: Experto 02.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN – ENCUESTA.

“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de
Cajamarquilla, Pasco”

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos: MARISOL OCTAVIA RIVERA TAJMINERA
Nombre del centro laboral: CENTRO UC SALVO DIACELIA
Cargo: LICENCIADA EN ENFERMERIA

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos: **Cristian Kevin BERROSPI ANAYA**
Autor 2 Nombres y Apellidos: **Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN**

Note: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					95%
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					93%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					97%
Organización	Existe una organización lógica.					98%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					96%
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa.					98%
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					97%
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					98%

IV. Opinión del Experto:

INSTRUMENTO BUENO PARA SER APLICADO

Promedio de Valorización: 96.3%

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 4 de agosto 2022.

Rivera Trinidad Marisol
LIC. EN ENFERMERIA
C.F.P. 091790

Firma del experto

Neo. DNI: 72696477
Neo. Telefónico: 982610528

Rubrica: Experto 3.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – ENCUESTA.



“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos: Yaneth Ruth CRISTOBAL TIZA
Nombre del centro laboral: Direccion Regional de Salud Pasco
Cargo: Coord. de la Escuela Profesional de Enfermeras

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos: Cristian Kevin BERROSPÍ ANAYA
Autor 2 Nombres y Apellidos: Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN

Nota: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	May Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					98%
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					99%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100%
Organización	Existe una organización lógica.					98%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					98%
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					100%
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa.					99%
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					98%
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					100%

IV. Opinión del Experto:

Apropiado y de acuerdo a la realidad del establecimiento de salud por su aplicación.

Promedio de Valorización: 98.8%

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 10 de agosto 2022.

GOBIERNO REGIONAL PASCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO
Lic. Enf. Yaneth Cristóbal Tiza
COORDINADORA REGIONAL ESRI

Firma del experto

Nro. DNI: 84025922

Nro. Telefónico: 952626978

Rubrica: Experto 4.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN – ENCUESTA.

“Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de
Cajamarquilla, Pasco”

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos: Saudio Joanny Narro Villanueva.
Nombre del centro laboral: H. N. E. R. M.
Cargo: Enfermero Asistencial.

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos: **Cristian Kevin BERROSPI ANAYA**
Autor 2 Nombres y Apellidos: **Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN**

Nota: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					94%
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					95%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					93%
Organización	Existe una organización lógica.					94%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					92%
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					93%
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la tecnología educativa.					95%
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					95%
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					94%

Nota: Marcar con (X) en cada ítem según criterio de experto.

IV. Opinión del Experto:

Instrumento adecuado para la investigación de este tipo.

Promedio de Valorización: 93.8 %

Lugar y fecha: Cerro de Pasco,.....de agosto 2022.

Sandra Narro Villanueva
Lic. en Enfermería
C.E.P. 32282

Firma del experto

Nro. DNI: 18178369

Nro. Telefónico: 992499222

Rubrica: Experto 5.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - ENCUESTA.

"Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco"

I. Datos Informativos del Experto:

Nombres y Apellidos: LUIS FELIPE MUÑOZ ESPINO
Nombre del centro laboral: MINISTERIO DE SALUD
Cargo: LIC. ENFERMERIA

II. Datos de los Autores del Instrumento:

Autor 1 Nombres y Apellidos: **Cristian Kevin BERROSPI ANAYA**
Autor 2 Nombres y Apellidos: **Maryorith Elizabeth BLAS RUBIN**

Nota: Formato de ficha adaptada por los autores para el estudio.

III. Aspectos de Validación

Dimensión	Indicador	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		Entre 1% y 20%	Entre 21% y 40%	Entre 41% y 60%	Entre 61% y 80%	Entre 81% y 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					93%
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					92%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					93%
Organización	Existe una organización lógica.					94%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					44%
Intencionalidad	Adecuada actitud frente a la problemática observada.					94%
Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.					93%
Coherencia	Entre las variables, indicadores y dimensiones.					96%
Metodología	Responde al propósito de la investigación.					95%

Nota: Marcar con (X) en cada ítem según criterio de experto.

IV. Opinión del Experto:

Es un instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

Promedio de Valorización: 93.7 %

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 8 de agosto 2022.

Real
Luis Felipe Muñoz Espino
ENFERMERO
Firma del experto
Nro. DNI: 42769015
Nro. Telefónico: 992024156

Anexo 05: Matriz de Consistencia

Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco?</p> <p>Específicos:</p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Fiabilidad?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Capacidad de Respuesta?</p> <p>3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Seguridad?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Empatía?</p> <p>5.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco.</p> <p>Específicos:</p> <p>1.- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Fiabilidad.</p> <p>2.- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Capacidad de Respuesta.</p> <p>3.- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Seguridad.</p> <p>4.- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Empatía.</p> <p>5.- Indicar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de Atención del Servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco; según la dimensión Aspectos Tangibles.</p>	<p>General:</p> <p>No se considera por Hipótesis, por ser Descriptivo.</p> <p>Específicos:</p> <p>No se considera por Hipótesis, por ser Descriptivo.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Nivel de satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>No Experimental, Corte Transeccional o Transversal, Descriptivo.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Unidad de Estudio:</p> <p>Posta Médica de Cajamarquilla, Pasco.</p> <p>Población:</p> <p>230 afiliados al SIS de la Posta Médica de Cajamarquilla, Pasco.</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo Probabilístico Finito de 56 pacientes.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Entrevista.</p> <p>Observación.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevista estructurada.</p> <p>Ficha de observación estructurada.</p>

Anexo 06: Permiso del Puesto de Salud para el estudio de investigación.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

El jefe del Puesto de Salud de Cajamarquilla, suscribe la presente:

AUTORIZACIÓN

Que, el señor Cristian Kevin BERROSPI ANAYA, Bachiller en Enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – UNDAC, tiene la **AUTORIZACIÓN** para realizar el proyecto de investigación titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN EL PUESTO DE SALUD DE CAJAMARQUILLA, PASCO**", la misma que se desarrollara dentro de las instalaciones del Puesto de Salud, durante los meses de junio, julio y agosto del presente año lectivo 2022.

Se expide la presente para que pueda realizar la aplicación de los instrumentos y para los fines que estime conveniente.

Cajamarquilla, mayo 31 de 2022.

Atentamente,



C. c.
Archivo.
DCOJ/PSC

Anexo 07: Base de datos para prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, mediante software SPSS v.24.

Nro.	Sexo	Edad	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					
01	1	64	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	4	6	7	5	4	7	7	7	7	6	4	6	6	6	3	5	7	6					
02	0	51	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	5	7	6					
03	1	44	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	3	5	7	6					
04	1	50	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	4	5	7	7	6	4	7	6	5	7	7	6	7	7	7	5	6	7	7				
05	1	28	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	7	6	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	6	5	6				
06	1	31	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	3	5	5	6	5	5	6	6	5	7	5	5	3	6	6	3	5	5	6				
07	1	24	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7				
08	1	30	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	6	7	7			
09	1	36	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	5	6	7	6	4	6	6	6	6	7	6	4	6	6	6	3	5	6	6			
10	1	30	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	3	3	3	6	7	3	5	6	6	6	7	6	4	6	6	6	7	5	6	6				
11	1	33	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	2	5	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6			
12	1	59	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	5	6	7	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7			
13	0	41	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	4	5	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6			
14	0	24	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	6	5	4	5	6	6	3	6	6	6				
15	1	53	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	5	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6		
16	1	61	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	5	3	5	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
17	1	48	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	2	3	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
18	1	20	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	
19	0	51	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6			
20	1	24	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7		
21	1	42	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6			
22	0	45	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
23	1	29	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	5	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	5		
24	1	55	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
25	1	19	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	3	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
26	1	41	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	3	7	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7		
27	0	20	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	0	25	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6		
29	0	24	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	6	6	5	6	7	7	5	6	7	7			
30	1	64	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	3	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
31	0	26	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	5	6	6	6	4	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	1	29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	5	7	6	5			
33	1	34	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	3	5	6	6	7	4	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7	7	3	6	6	5	
34	1	29	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	4	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	7	6	6			
35	1	21	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7		
36	0	50	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	7	6	7	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	0	20	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	0	60	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7
39	1	43	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	
40	1	36	5	5	5																																														

Nro.	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles				
	P1-E1	P2-E2	P3-E3	P4-E4	P5-E5	P6-E6	P7-E7	P8-E8	P9-E9	P10-E10	P11-E11	P12-E12	P13-E13	P14-E14	P15-E15	P16-E16	P17-E17	P18-E18	P19-E19	P20-E20	P21-E21	P22-E22
Persona 01	0	0	1	-1	0	0	0	-1	-3	1	-1	-2	1	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	
Persona 02	-1	-1	-3	-3	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	0	-2	-2	-4	-1	-1	-2	-2	-1	
Persona 03	-1	-1	-3	-3	-3	-1	0	-4	-2	0	0	0	1	0	-2	0	0	1	-1	0	0	
Persona 04	-1	-4	-1	-3	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	
Persona 05	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	0	0	-1	-1	-2	-3	-1	-2	-2	-2	0	-1	
Persona 06	0	0	0	-2	-2	-1	0	-2	-3	1	0	0	0	-1	-2	-3	-1	-1	-4	-2	0	
Persona 07	0	0	0	-1	0	-2	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-2	0	
Persona 08	1	1	1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-3	0	-1	0	
Persona 09	0	0	0	-2	-1	-1	0	-1	-3	0	-1	0	0	-1	-3	-1	-1	-1	-3	-1	0	
Persona 10	0	0	0	-2	-1	-1	0	-1	-3	0	-1	-1	0	0	-1	-3	-1	0	0	-1	0	
Persona 11	0	0	0	-2	-1	-1	0	-1	-3	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	0	-1	-1	
Persona 12	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	0	0	-3	0	0	
Persona 13	0	0	0	-2	0	0	1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	
Persona 14	0	0	0	-3	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	
Persona 15	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	-3	-1	0	0	0	0	-3	-1	0	-1	-1	-1	-2	
Persona 16	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	0	0	1	0	1	1	-1	0	0	0	
Persona 17	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	
Persona 18	0	0	0	-2	-1	1	1	1	-2	1	1	1	1	0	-3	0	0	-1	1	0	-1	
Persona 19	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	
Persona 20	0	0	0	0	-2	0	0	0	-2	0	0	1	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	
Persona 21	0	0	0	-2	-3	-1	-1	-1	-2	1	0	0	-1	0	-3	0	0	-1	-1	0	0	
Persona 22	0	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-3	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	
Persona 23	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	0	-1	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	
Persona 24	0	0	0	-1	0	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	
Persona 25	0	0	0	-1	-3	1	1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-2	-1	0	
Persona 26	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-2	-3	0	-1	0	-1	-1	-3	-2	-1	-1	0	-1	0	
Persona 27	1	1	1	-2	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	0	-4	-2	0	-1	
Persona 28	1	1	1	-1	0	0	1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	
Persona 29	0	0	0	-3	-3	0	0	-1	-1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	
Persona 30	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	-2	-1	-1	-1	
Persona 31	0	0	0	-3	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	
Persona 32	0	0	0	-2	-1	-1	0	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-2	
Persona 33	0	1	1	-1	-2	0	1	0	-2	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	1	1	1	
Persona 34	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	
Persona 35	0	0	0	-1	0	1	1	1	-2	1	1	1	0	0	-1	0	1	1	-1	0	1	
Persona 36	0	0	0	-2	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	0	0	
Persona 37	0	0	0	-2	0	0	0	1	-2	1	0	0	1	0	-1	0	1	1	-4	-1	0	
Persona 38	0	0	0	-2	-1	0	0	0	-3	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	
Persona 39	1	1	1	-1	-2	0	0	0	-2	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	1	1	-1	
Persona 40	1	1	1	-1	0	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	
Persona 41	1	1	1	-1	0	0	0	0	-2	1	1	1	0	0	-2	0	0	0	0	0	-1	
Persona 42	1	1	1	-1	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	1	0	1	1	-4	-1	-1	-1	
Persona 43	1	1	1	-2	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	0	0	0	0	0	
Persona 44	1	0	1	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	1	1	-2	-1	-2	
Persona 45	1	0	1	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-3	-1	-2	-2	-1	0	0	
Persona 46	0	0	0	-2	-1	0	0	-1	-2	1	0	0	0	-1	-2	0	-1	-1	0	1	1	
Persona 47	-1	-1	-1	-2	-1	1	1	-1	-2	1	0	0	0	0	-2	-1	0	1	0	1	1	
Persona 48	2	2	2	-1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	
Persona 49	1	1	1	-2	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	1	-1	1	1	-1	0	1	0	
Persona 50	1	1	1	-1	0	1	0	1	-2	0	1	0	1	0	-1	0	0	-1	1	1	-1	
Persona 51	2	2	2	-1	0	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	-1	1	1	-1	1	1	-1	
Persona 52	1	1	1	-1	0	0	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-2	0	-2	0	0	0	1	0	0	
Persona 53	0	-1	-1	-1	-3	0	0	-1	-1	1	1	0	0	0	-1	1	1	1	1	1	1	
Persona 54	2	2	2	-1	0	1	1	1	-2	1	1	1	1	-1	-1	1	1	1	1	1	1	
Persona 55	2	2	2	-1	0	1	1	1	-2	1	0	0	0	1	1	1	1	-1	1	0	0	
Persona 56	2	2	2	-1	0	1	1	1	-2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	
Satisfechos (+)	51	48	48	2	21	30	41	23	2	35	34	32	30	36	10	34	41	41	19	31	40	30
Insatisfechos (-)	5	8	8	54	35	26	15	33	54	21	22	24	26	20	46	22	15	15	37	25	16	26

Anexo 09: Matriz de mejora para la satisfacción para el Puesto de Salud de Cajamarquilla.

Dimensión	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Acción
		n	%	n	%	
Fiabilidad	P1	51	91.10%	5	8.90%	Aceptable
	P2	48	85.70%	8	14.30%	Aceptable
	P3	48	85.70%	8	14.30%	Aceptable
	P4	2	3.60%	54	96.40%	Por Mejorar
	P5	21	37.50%	35	62.50%	Por Mejorar
Capacidad de Respuesta	P6	30	53.60%	26	46.40%	En Proceso
	P7	41	73.20%	15	26.80%	Aceptable
	P8	23	41.10%	33	58.90%	En Proceso
	P9	2	3.60%	54	96.40%	Por Mejorar
Seguridad	P10	35	62.50%	21	37.50%	Aceptable
	P11	34	60.70%	22	39.30%	Aceptable
	P12	32	57.10%	24	42.90%	En Proceso
	P13	30	53.60%	26	46.40%	En Proceso
Empatía	P14	36	64.30%	20	35.70%	Aceptable
	P15	10	17.90%	46	82.10%	Por Mejorar
	P16	34	60.70%	22	39.30%	Aceptable
	P17	41	73.20%	15	26.80%	Aceptable
	P18	41	73.20%	15	26.80%	Aceptable
Aspectos Tangibles	P19	19	33.90%	37	66.10%	Por Mejorar
	P20	31	55.40%	25	44.60%	En Proceso
	P21	40	71.40%	16	28.60%	Aceptable
	P22	30	53.60%	26	46.40%	En Proceso

Niveles y Rangos	
Por Mejorar	> 60%
En Proceso	40% – 60 %
Aceptable	< 40%

Nota: Elaboración propia, matriz de mejora de satisfacción para Puesto de Salud de Cajamarquilla, Cerro de Pasco 2022.