

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



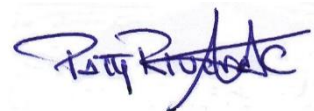
Facultad de Ciencias de la Salud
Carrera Profesional de Enfermería



CALIDAD DE LA ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN TIEMPO DE PANDEMIA, EN EL CENTRO DE SALUD
PACHACUTEC. CAJAMARCA – 2021.

Bach. Mary Haydeé Hernández Guerrero

Bach. Esther Patricia Merino Vargas de Alcántara



Asesora:

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

CAJAMARCA – PERU

Setiembre 2021

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera Profesional de Enfermería



**CALIDAD DE LA ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN TIEMPO DE PANDEMIA, EN EL CENTRO DE SALUD
PACHACUTEC. CAJAMARCA – 2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Bach. Mary Haydeé Hernández Guerrero

Bach. Esther Patricia Merino Vargas de Alcántara

Asesora:

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

CAJAMARCA – PERU

Setiembre 2021

COPYRIGHT © by

HERNÁNDEZ GUERRERO, MARY HAYDEÉ

MERINO VARGAS DE ALCÁNTARA, ESTHER PATRICIA

Todos los derechos reservados

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

JURADO EVALUADOR

Mg. Diana Roncal Terán

Presidenta

Mg. Edith Vega Saucedo

Secretaria

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

Asesora

DEDICATORIA

A mis padres Alindor y Gloria por brindarme su apoyo incondicional, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi querido esposo Jonhny Santa Cruz Cruzado por brindarme siempre su apoyo para cumplir mis sueños, a mi hija Antonella Santa Cruz Hernández por ser mi mayor motivación, mi impulso para seguir adelante a pesar de los tropiezos y caídas.

Mary Haydeé Hernández Guerrero

A Dios todopoderoso por acompañarme siempre, a mis padres Maximina y Florencio por su inconmensurable amor, a mi esposo Dante Alcántara Portal por su apoyo incondicional, a mis hijos Christian y Fabrizzio por ser mi motivo de superación.

Esther Patricia Merino Vargas de Alcántara

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por su infinito amor y guía a lo largo de nuestra vida.

A nuestros padres

Por criarnos con amor y guiarnos desde nuestros primeros pasos.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

Por ser nuestra alma mater, gracias a la cual nos hemos formado profesionalmente para cristalizar nuestra vocación de cuidado a la salud de las personas. A nuestras docentes por habernos transmitido sus saberes.

A nuestra Asesora

Por habernos orientado en el desarrollo de la presente tesis, inculcándonos la superación personal y la excelencia profesional.

INDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE	7
ABREVIATURAS	9
LISTA DE TABLAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	15
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema de investigación	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación de la investigación	20
1.4. Objetivos de la investigación	21
CAPITULO II	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Definición de términos básicos	34
2.5. Hipótesis de la investigación	35
2.6. Variables	35
2.7. Operacionalización de las variables	36
CAPITULO III	38
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
3.1. Tipo de investigación	38

3.2. Diseño de la investigación	38
3.3. Descripción del área de estudio	39
3.4. Universo	39
3.5. Muestra del estudio	39
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	40
3.7. Unidad de análisis	41
3.8. Técnica de recojo de datos	41
3.9. Instrumentos	41
3.10. Validez y confiabilidad de los instrumentos	42
3.11. Procedimiento de recolección de datos	42
3.12. Procesamiento y análisis de datos	43
3.13. Aspectos éticos de la investigación	43
CAPITULO IV	45
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1. Resultados	45
4.2. Discusión	51
CAPITULO V	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	61
LISTA DE REFERENCIAS	62
ANEXOS	74

ABREVIATURAS

COVID 19:	Enfermedad infecciosa por el coronavirus
SARS COV-2:	Agente etiológico causante del COVID
OMS:	Organización Mundial de la Salud
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
MINSA:	Ministerio de Salud
ESSALUD:	Seguro Social de Salud
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
ENAHO:	Encuesta Nacional de Hogares
AUS:	Aseguramiento Universal de Salud
SERVPREF:	Cuestionario de Satisfacción según percepciones
SERVQUAL:	Cuestionario de Satisfacción según expectativas y percepciones
CRED:	Crecimiento y Desarrollo
HTA:	Hipertensión Arterial
SIS:	Seguro Integral de Salud
IPRESS:	Institución Prestadora de Servicios de Salud

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características generales del usuario atendido. Centro de Salud Pachacútec	45
Tabla 2. Calidad de atención del personal de salud. Centro de Salud Pachacútec - Cajamarca, 2021	46
Tabla 3. Calidad de atención del personal de salud según sus dimensiones: Técnica Científica, Humana y del Entorno.	47
Tabla 4. Satisfacción del usuario atendido. Centro de Salud Pachacútec Cajamarca, 2021	48
Tabla 5. Satisfacción del usuario atendido según sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.....	48
Tabla 6. Relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido. Centro de Salud Pachacútec.	49
Tabla 7. Prueba del Chi-Cuadrado para establecer la relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido.	50

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivos establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca en 2021, así como cuantificar la calidad y satisfacción en sus diferentes dimensiones.

La muestra la conformaron 94 personas que fueron atendidos en los diferentes consultorios externos de este establecimiento del primer nivel de atención y que aceptaron participar. La técnica utilizada fue la encuesta, siendo un estudio cuantitativo, correlacional y transversal.

Resultados: la mayoría fueron mayores de 30 años, mujeres y con grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Utilizando la prueba del chi-cuadrado se pudo demostrar que existe relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$) $p = 0.000$.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, tiempo de pandemia, centro de salud, establecimiento del primer nivel de atención.

ABSTRACT

The present research aimed to establish the relationship between the quality of care and user satisfaction in times of pandemic at the Pachacútec Health Center in the city of Cajamarca in 2021, as well as to quantify the quality and satisfaction in its different dimensions.

The sample was made up of 94 people who were treated in the different outpatient clinics of this establishment of the first level care and who agreed to participate. The technique used was the survey, being a quantitative, correlational and cross-sectional study.

Results: the majority was older than 30 years, women and with a secondary education degree; the quality of care was mostly referred to as fair (77%), the technical-scientific dimension being the best rated; dissatisfaction predominates (69.15%), with tangible aspects as the most dissatisfied dimension. Using the chi-square test, it was possible to demonstrate that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction, with 95% reliability ($p < 0.05$).

Key words: Quality of care, user satisfaction, times of pandemic, health center, establishment of the first level care.

INTRODUCCIÓN

Investigar sobre la calidad de atención que ofrecen los diferentes profesionales de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos por dichos profesionales en el Centro de Salud Pachacútec en el año 2021, sobretodo en el contexto de la pandemia por COVID 19, situación en la cual las principales estrategias sanitarias han funcionado de manera parcial y se atienden mayoritariamente emergencias y partos normales, empeorando la calidad y acrecentando la insatisfacción; hipotetizamos que la calidad de la atención está relacionada con el grado de satisfacción del usuario.

Dentro de las múltiples obligaciones y el rol que desempeñan las personas llegadas a la etapa madura de su desarrollo, muchas optan por seguir carreras profesionales como las de salud, que implica haberlas elegido por vocación al saber que son carreras de servicio que demandan gran esfuerzo no sólo físico sino también intelectual, a la par, que significa el tener que trabajar en horarios y fechas que otros profesionales descansan (guardias nocturnas, fines de semana y feriados).

En tiempos de la pandemia COVID 19, el personal de salud se está enfrentando a diferentes retos como la propagación acelerada de la misma, el temor a lo desconocido, a pesar que los profesionales de salud quieren atender a todos los que acuden no pueden lograrlo, generando en ellos un sentimiento de frustración y mermando su desempeño para brindar una atención de calidad. Todo esto en un escenario de un sistema de salud precario que no ha podido hacer frente a esta epidemia, a la par que han empeorado los indicadores de impacto como la mortalidad materna, infantil y la desnutrición.

Por parte del usuario que acude a los establecimientos de salud, en estos meses de emergencia sanitaria por la COVID 19 las condiciones para sus atenciones han empeorado, pues todos los hospitales y centros de salud han priorizado la atención de pacientes con COVID 19 y emergencias, resultando en una creciente insatisfacción en los usuarios al no ser atendidos en los demás servicios.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema de investigación.

La calidad de atención en salud es un tema que tiene cada vez mayor importancia dentro de las organizaciones que prestan servicios de salud, porque constituyen un fin propio de estas, un derecho humano esencial de todas las personas y un indicador de desarrollo humano de la población de todos los países del mundo.

Se pueden atribuir a la falta de calidad en atención de salud diversos hechos: según la OMS, casi un 25% de la población mundial tiene dificultades para recibir servicios de salud de calidad y se atribuyen cada año entre 5 a 8 millones de muertes debido a la atención sanitaria deficiente. (1)

En China, en el año 2020, en un informe sobre la calidad en el primer nivel de atención en salud, se identificó un nivel educativo y de entrenamiento sub-óptimo del personal de salud, una fragmentación entre el cuidado clínico y la política de salud, insuficiente articulación con el segundo y tercer nivel de atención, todo relacionado a una insatisfacción con la atención recibida (2).

En Estados Unidos, el año 2020, en un reporte sobre el Sistema de Salud, informa que el sistema de salud norteamericano es el único de los países desarrollados donde el aseguramiento universal no existe, que lo hace ineficiente, poco accesible y caro, con insuficiente implementación del nivel primario de atención por falta de financiamiento

público, con la consecuente insatisfacción de los usuarios que no pueden acceder a todos los beneficios en la atención de salud (3).

El impacto de la falta de calidad en la provisión de servicios sanitarios tiene realidades y cifras que afectan la salud global (mortalidad, secuelas invalidantes, efectos adversos e insatisfacción de las personas, familias y comunidades), siendo mayor en los países en vías de desarrollo como los de África, Asia y América Latina.

La OPS estima que, en las Américas, aproximadamente el 30 % de la población (279 millones de personas) no puede acceder a una atención de salud de calidad, razón por la cual se producen hasta 1,7 millones de muertes debidas a una mala e insuficiente prestación de salud. (4)

En Chile, el año 2017, se publicó una revisión sobre los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en el primer nivel de salud en Latinoamérica, que resume los resultados de 12 estudios sobre Calidad de atención y satisfacción usuaria en el primer nivel de Chile, Perú, Colombia, México y El Salvador; siendo los factores que más influyen: accesibilidad a la atención, buena infraestructura, tiempo de espera corto, buen trato, eficacia, resolución del problema y continuidad. Además, obteniendo puntajes de satisfacción regulares, el 57% de encuestados percibió el cumplimiento como medio o regular y 30% de pacientes percibió que nunca se cumplían. (5)

La realidad peruana de la calidad de atención en salud se caracteriza por ser un tema que se empezó a tratar aisladamente a nivel hospitalario a fines de la década de los ochenta.

Durante todos estos años hasta la actualidad se han encontrado desempeños bajos y

desiguales en relación a la calidad en la atención sanitaria, que son producto de múltiples causas y factores.

En nuestro país, la falta de calidad en la atención de salud es multicausal: El sistema de salud es fragmentado, con diversos prestadores públicos (MINSA, Essalud, Sanidades de Fuerzas Armadas y Policiales) y privados (6). Una baja inversión en salud, según el INEI, el Perú invierte el 5.3% del Producto Bruto Interno (PBI) cifra por debajo del promedio latinoamericano de 7,7% (7). El aseguramiento universal (AUS) ha incrementado el acceso a una atención de salud, pero ha sobrecargado un sistema sanitario colapsado (8). Escasa implementación del primer nivel de atención, pues el 77,78% (6785 de 8723) de las postas y centros de salud tiene una capacidad inadecuada y su pobre articulación con el segundo nivel (hospitalario) y tercer nivel (institutos especializados) (9).

La Contraloría General de la República del Perú, el año 2018, en su Informe Operativo de Control “Por una Salud de Calidad” sobre una supervisión a 251 establecimientos de salud públicos a nivel nacional, encontró un 33% de incumplimiento de las condiciones para el funcionamiento de la Consulta Externa y un 40% aproximadamente de falta de condiciones para la atención en las Emergencias, situaciones que reflejan condicionantes para una mala calidad de atención en salud y una insatisfacción por parte del usuario externo que acude a los establecimientos de salud (10).

En Lima, el año 2018, la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola realizó un estudio sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario de emergencia de los Hospitales Públicos de Lima Este, mostrando una insatisfacción

global de cerca del 40% (11); resultados opuestos que cuando las realiza el propio estado peruano o se hacen en base a resultados de los censos y encuestas nacionales: el año 2018, en un estudio que empleó los datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHV) 2018 se reporta que a nivel nacional el 74,3% de usuarios califica el servicio como “Bueno o Muy Bueno” (12).

La situación de la calidad y la satisfacción del usuario externo es más crítica en las regiones, en Lambayeque el año 2016 en un estudio sobre calidad de atención y su asociación con la satisfacción del usuario en consulta externa y emergencia de dos establecimientos del MINSA y Essalud arrojaron una insatisfacción global de 56,4% y 38,3% respectivamente. (13)

En Arequipa, el año 2018, el Colegio Médico del Perú, en una publicación sobre la evaluación de la satisfacción con la atención de salud en un hospital del Ministerio de Salud de esa región, informa una insatisfacción de 91,5% en consultorios externos, 78,7% en emergencia y 72,2% en hospitalización. (14)

En Huancayo, el año 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se llevó a cabo una investigación sobre la satisfacción usuaria y calidad de atención, en el servicio de medicina interna, obteniendo un 60,3% de satisfacción global, con un mejor desempeño en las dimensiones seguridad (86%) y empatía (80,3%) de satisfacción, pero teniendo insatisfacción en aspectos tangibles (57,1%) y capacidad de respuesta (55,5%). (15)

En la ciudad de Cajamarca, en el barrio La Esperanza se encuentra el centro de salud Pachacútec de categoría I-4, cabecera de la microrred Pachacútec, Establecimiento de salud en el cual se atienden 19 125 personas que viven principalmente en los barrios La Esperanza, San Sebastián, El Cumbe, el Estanco, Delta de la ciudad de Cajamarca y las comunidades de Agua Tapada, Milpo, Huayllapampa, Ashupata y Quiritimayo; con una gran demanda de atención de pacientes por parte de los diferentes profesionales de salud: 09 médicos, 08 obstetras, 15 enfermeras, 02 odontólogos, 02 psicólogos, 02 químico farmacéuticos y 15 técnicos de salud (16), los cuales resultan insuficientes para la gran demanda de salud de la población, incluso atendiendo con grandes esfuerzos, pero que escapa de ellos poder satisfacer totalmente sus necesidades de atención de salud.

Como parte de nuestra formación profesional al realizar nuestras prácticas comunitarias, veíamos que la calidad de atención que reciben los usuarios no es la más óptima, a veces por la falta de tiempo debida a la alta demanda de personas, por la diversidad de enfermedades que requieren atención (emergencias, enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes, enfermedades infecciosas como diarreas y parasitosis, tuberculosis, gestantes para partos, niños para controles de crecimiento y desarrollo, etc.) Situación que se ha acentuado con la pandemia COVID 19, al haberse agregado un trato distante y frío por miedo al contagio y falta de seguridad de no saber si tal o cual paciente tiene la infección, con más razón si es asintomático, lo que ha incrementado las quejas continuas de los pacientes que se marchan insatisfechos con la atención recibida.

Realidad que se constata con las apreciaciones de la médico Ingrid Alcalde Gamarra actual Jefa del centro de salud: *“En la actualidad nosotros seguimos brindando atención pero con limitaciones, ya que cuando inició la pandemia al centro de salud Pachacútec*

le asignaron la responsabilidad de la atención materno perinatal de partos normales junto a la atención de emergencias en general; por lo cual se tornó un ambiente de trabajo estresante para el personal de salud, ya que había mucha demanda y no se contaba con suficiente personal resultando en una atención inadecuada. En conclusión, hay mucha insatisfacción en los pacientes atendidos ya que hay una brecha en cuanto a infraestructura y recursos humanos”. (17)

Motivo por el cual surge la inquietud y preocupación de hacer la investigación para poder conocer la situación actual de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec 2021?

1.3. Justificación de la investigación

En el contexto de la actual pandemia del COVID 19 se ha restringido la atención en el centro de salud Pachacútec por lo que se hace necesario el estudio de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tales circunstancias.

Debido a que se presentan numerosas quejas por la mala calidad de atención lo que incrementa la insatisfacción de los usuarios, por toda la problemática referida anteriormente y por una escasa cantidad de investigaciones en calidad de atención y satisfacción del usuario en los puestos y centros de salud en tiempos de pandemia, tanto a nivel nacional, regional y local.

Los resultados obtenidos serán dados a conocer al personal que gestiona este establecimiento de salud, permitirán enriquecer el conocimiento de esta problemática en el primer nivel de atención y servirá de fuente bibliográfica para futuros estudios e investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca - 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas del usuario externo del centro de salud Pachacútec Cajamarca 2021.

- Analizar la calidad de atención del personal de salud según sus dimensiones: Técnica Científica, Humana e Interpersonal y Dimensión del Entorno, en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca 2021.

- Determinar la satisfacción del usuario atendido según dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca 2021.

- Demostrar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

Internacionales

En México, en el año 2018, el estudio: “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, para determinar la satisfacción de 395 pacientes con la encuesta SERVPREF en una Unidad Médica, informa lo siguiente: 66% del sexo femenino, con 42,8 años de edad promedio, con 65 % de satisfacción con la atención médico familiar, 74% con la atención de enfermería y 59% con la del personal no sanitario. Con 82% de satisfacción con la dimensión elementos tangibles, con 65% con la accesibilidad y organización, con 49% para el tiempo de espera en las diferentes áreas. Concluyendo que la satisfacción global con el servicio recibido fue mayor al 60%. (18)

En un estudio de Arabia Saudita, en 2020, sobre el impacto del COVID 19 como pandemia en la satisfacción del usuario y los resultados de intervenciones quirúrgicas, en 331 pacientes del Hospital King Khalil. Tuvieron una satisfacción del 77,6% y 93% de los pacientes con el servicio brindado por las licenciadas de enfermería y los médicos respectivamente. El 90,3 % mostró satisfacción con las medidas sanitarias implantadas en el mencionado hospital. (19)

En la investigación realizada en Ecuador, en el año 2020, “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez”, en 84 pacientes aplicando la metodología SERVQUAL, se encontró que más de la mitad es

mayor de 30 años, 55% de sexo femenino, 42% con secundaria, 86% continuadores, 87% atendidos por médico y 13% por enfermera. La satisfacción global es de 61%; según dimensiones 45% en fiabilidad, 34% en capacidad de respuesta, 70% en seguridad, 70% en empatía y 86% en aspectos tangibles. (20)

Nacionales

En el estudio realizado en Piura, el año 2018, denominado “Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión-Piura, en enero del 2018”, en 327 pacientes, concluyó que hay relación entre el proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio brindado a los pacientes atendidos en este centro de salud en el mes de enero 2018. (21)

En Apurímac, en el año 2018, la investigación “Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurimac – Abancay 2018”, de categoría I-4, en 285 pacientes, dio los siguientes resultados: el grupo etáreo mayoritario fue el de 18 a 35 años con 115 (40,35%) participantes y en mayor número mujeres con 150 (52,63%) participantes, estuvieron insatisfechos 101 (35,44%) usuarios. El grado de satisfacción varía de acuerdo al grado de instrucción y al servicio de atención. (22)

En Ica, el año 2020, el trabajo científico “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19”, con 120 usuarios del Centro de salud I-3 La Tinguña mediante la encuesta SERVQUAL, obtuvo que el 83% eran > de 30 años y 80,7% eran mujeres. Un 61,7% muestra insatisfacción; por

dimensiones el 69,2% insatisfecho con la fiabilidad, 76,7% con la capacidad de respuesta, 58,3% con la seguridad, 60,8% con la empatía y 87,5% con aspectos tangibles. (23)

La Libertad, el año 2021, fue escenario del estudio “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID 19”. Resultados: 62,4% con satisfacción regular y 12% con alta satisfacción. 55,6% refieren calidad de atención regular y 15% buena calidad de atención. Por tanto, demostró que existe relación entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, $r=0,492$ y $p=0,000$. (24)

Regionales

En Chota, el año 2018, el estudio “Nivel de satisfacción y la calidad del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018” en 257 pacientes, reporta como resultados: la mayoría tiene entre 20 y 29 años, de sexo femenino (59,9%), tiene educación secundaria (51%), solteros (35,4%) y viven en la zona urbana (75,1%). Respecto a la satisfacción la mayoría se encuentra insatisfechos (75,4%), con un nivel de calidad de atención regular en un 87 %, teniendo más porcentaje de nivel bajo la dimensión de capacidad de respuesta con 26,1%, seguido de seguridad en la atención y empatía con 10,5% lo que influye en la calidad de atención. (25)

El estudio “calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”, en 59 usuarios del Hospital José Soto Cadenillas (MINSA) y 40 usuarios del

mismo servicio del Centro médico de Essalud Chota, informa los siguientes resultados: el 78 % manifiestan haber tenido una calidad de atención regular y su satisfacción fue media al tener un 67,8 % en el establecimiento MINSA mientras que el 82,5 % tuvieron una calidad de atención regular con una satisfacción de 72,5% calificada como media en el establecimiento ESSALUD. También concluye que sí existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del mencionado servicio. (26)

Locales

En Cajamarca, el año 2017, la investigación “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017” en 142 usuarios, con resultados: El 50% entre 18 y 28 años, 90,8% mujeres, 37,3% con secundaria, 89,4% asegurados al SIS, 25,4% en el consultorio obstétrico, 24,6% en atención del niño, 23,9% en medicina y 23,2% en odontología. El 63,4 % usuarios. Para 52,8% de ellos la calidad de atención buena, 42,7% fue regular; con 93% de satisfacción. Con correlación entre la calidad de atención y la satisfacción, $r=0,594$ y $pv=0,00$. (27)

En la tesis realizada en Cajamarca, en el año 2019, “Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna 2019” de categoría I-3, en 190 pacientes que se atendieron en los servicios de este establecimiento, teniendo como resultados: la mayor parte de ellos fueron de las edades entre 23 y 42 años, de sexo femenino, con secundaria, afiliados al SIS, usuarios continuadores, acudieron en mayor número a consulta de Medicina, Crecimiento y desarrollo (CRED) y Obstetricia. Siendo su expectativa global de 99,96% frente a una percepción del 80%, con el 82,88% satisfecho que se interpreta como de nivel óptimo. (28)

2.2. Bases teóricas

El primer antecedente científico conocido hasta la actualidad sobre la garantía de calidad en la atención de salud son los planteamientos que Florence Nightingale realizó durante la guerra de Crimea en 1865 al indicar que la evolución de la enfermedad podía cambiar si se relaciona los resultados con los tratamientos. (29)

2.2.1. Teoría de la calidad de atención en salud.

Avenis Donabedian aporta un triple enfoque en la evaluación de la asistencia sanitaria, sostiene que en toda organización de salud la estructura, los procesos y resultados de la prestación de salud deben definirse en términos de calidad.

Según **Avenis Donabedian**: *“Calidad en los servicios de salud es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente. Estos mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo a los recursos y a los valores sociales imperantes con que se cuenta para proporcionar la atención.* (30)

Se entiende por calidad en la prestación de los servicios de salud, las características con que se prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario... calidad técnica en los servicios de salud, consiste en la aplicación

de la ciencia y la tecnología médica, de forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.” (30)

Si bien la calidad de atención en salud no solo es un atributo de la atención médica sino de la atención que brindan todas las personas que trabajan en una entidad prestadora de salud. Para lograr calidad de atención en salud se tiene que contar con la infraestructura, equipamiento y recurso humano necesarios desde la planificación, organización hasta la provisión del servicio de salud a los usuarios, de manera eficiente, eficaz, minimizando los riesgos y complicaciones al máximo para lograr la satisfacción del usuario.

Desde nuestro punto de vista esta teoría es esencial para explicar la importancia de la calidad de atención, pues todos los pacientes que acuden a un establecimiento de salud para tratar sus diferentes dolencias esperan recibir una atención de calidad, pero encuentran alta cantidad de pacientes, demasiado tiempo de espera, trato frío y distante lo que genera una inadecuada satisfacción con el servicio recibido; esta realidad es afín a nuestra investigación, porque como se expone líneas arriba, la calidad de atención en el centro de salud Pachacútec no se logra debido a diferentes obstáculos como alta demanda de pacientes, escaso recurso humano, empeoramiento de múltiples enfermedades, poca implementación del establecimiento de salud, etc.

2.2.2. Teorías de la satisfacción

Para **Morales y Hernández**, la satisfacción tiene dos perspectivas complementarias: una de naturaleza cognitiva y otra de índole afectiva. Cognitivamente la satisfacción es el resultado de un procesamiento de información relevante que consiste en una comparación

o balance entre las expectativas del consumidor y la percepción del rendimiento del producto; mientras que afectivamente en toda experiencia de uso o compra confluyen toda una serie de fenómenos subjetivos como estados de ánimo, gustos, estados emocionales. (31)

La anterior teoría a pesar de estar relacionada con nuestro estudio no se cumple a cabalidad porque el paciente llega con una expectativa de recibir una atención de calidad, pero sale con una mala percepción sobre su atención manifestado en su insatisfacción porque no se siente bien atendido ante la gran demanda de usuarios, el poco recurso profesional que atienden en los establecimientos y hoy mucho más ante la gran demanda de pacientes afectados por COVID 19, y que a pesar del distanciamiento social se hace necesario poderse atender.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad

“La calidad de la atención es 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” (32)

2.3.2. Dimensiones de la calidad:

Los elementos o atributos de calidad que los usuarios evalúan en un producto o servicio son:

- Rendimiento o desempeño: Se refiere a las principales características de un servicio o producto.
- Funciones especiales o prestaciones: Son características adicionales o secundarias que complementan las principales características y que contribuyen a completar un paquete o servicio completo.
- Confiabilidad o fiabilidad: Es la posibilidad o probabilidad que el producto o servicio cumpla con las condiciones de uso declaradas en el tiempo.
- Conformidad: Las características del producto o servicio coinciden con las normas establecidas o se ajustan a las especificaciones señaladas o promocionadas.
- Durabilidad: Cantidad o calidad de uso que resulta antes que se presente un deterioro físico o hasta que se pueda establecer un reemplazo.
- Capacidad de servicio: Hace referencia a la facilidad o costo de dar mantenimiento y reparación a un producto o servicio.
- Estética: Está relacionado con la reacción del consumidor o usuario frente a una característica que es perceptible con los sentidos (apariencia, sensaciones que produce o transmite, gustos que satisface, etc.)
- Calidad percibida: Es el juicio subjetivo o de valor que se le da al producto o servicio recibido por el cliente o usuario. (33)

2.3.3. La atención de salud.

Para **Tobar**, la atención de salud consiste en brindar cuidados a individuos, familias y comunidades, teniendo como objetivo primario conservar la salud de las personas

(promoción), de manera secundaria se centra en evitar el deterioro de la salud de la población haciendo uso de recursos y conocimientos disponibles (prevención primaria); si esto no es posible se dirige a recuperar la salud de los que han enfermado (asistencia primaria), seguidamente su meta es evitar el empeoramiento de los enfermos (asistencia secundaria) y si todo lo anterior no fuera posible le queda aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos terminales (cuidados de complejidad y paliativos). Todo lo anterior se da en el contexto de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción que experimentan los usuarios del sistema de salud. (34)

2.3.4. Calidad de atención en salud.

Mejorar la calidad de vida es la razón y fundamento de la calidad de atención en salud, como objetivo al que deben llegar los pueblos y como deber que deben cumplir todos los actores sociales y el estado. La calidad en la prestación de salud es una consecuencia del derecho a la salud que tienen todas las personas; por tanto, la calidad en los servicios de salud depende de todas las personas que trabajan en las instituciones de salud. (35)

2.3.5. Dimensiones de la calidad en salud.

- **Dimensión técnico científica:** Trata de aspectos técnico- científicos de la prestación que se caracteriza por tener efectividad, poseer eficacia, ser eficientes, darse ininterrumpidamente, optimizar los beneficios y minimizar los riesgos además de brindarse de manera integral.

- **Dimensión humana:** Hace referencia al aspecto interpersonal de la atención es decir al trato persona a persona que tiene como características el respeto a la cultura e

idiosincrasia de cada persona, entregar información entendible para el usuario, tener una dedicación desinteresada en el ser humano, estar atento a sus necesidades y demandas, brindarle un trato empático y respetuoso, en todo momento guiados por la ética profesional.

- **Dimensión del entorno:** Hace alusión al valor agregado que entrega la institución para mejorar la provisión del servicio, abarca la comodidad, limpieza, orden, seguridad y privacidad que ofrecen las instalaciones. (36)

2.3.6. Satisfacción del cliente, usuario externo o paciente

Toda organización dirigida a la atención de clientes o usuarios tiene como fin supremo lograr la provisión de un servicio generando la mayor satisfacción posible en el usuario o cliente. Es así que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud depende del resultado o rendimiento percibido luego de haber adquirido y recibido un servicio muchas veces contrastado con una expectativa previa basada en experiencias previas de contacto con los servicios de salud. (37)

2.3.7. Relación entre satisfacción, percepción y expectativa

Para Kotler y Armstrong, existe una relación entre satisfacción, percepción y expectativa; la satisfacción del usuario es resultado de comparar la percepción de los beneficios logrados al recibir un servicio con relación a una expectativa esperada, de modo que se pueden obtener tres posibles resultados: Si la percepción es menor que las expectativas habrá insatisfacción; si la percepción se equipara a las expectativas habrá una relación justa. Pero si la percepción sobrepasa a las expectativas se logrará la satisfacción. (38)

2.3.8. Niveles de satisfacción:

Posterior a la adquisición de un bien o servicio, el usuario o cliente experimentará uno de los siguientes grados de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: Cuando el desempeño percibido del servicio o atención no alcanza las expectativas del usuario.

- ✓ Satisfacción: Se da cuando el desempeño percibido del servicio o atención coincide con las expectativas del usuario. (38)

2.3.9. Medición de la Satisfacción: Metodología SERVQUAL.

Quality Service o SERVQUAL es una herramienta que mide la satisfacción del usuario en una atención de salud; elaborada por A. Parasuraman, indica que la comparación entre las expectativas de los usuarios (pacientes o clientes) y sus percepciones con relación al servicio que brinda una institución u organización (establecimiento de salud) constituye una medida de la calidad del servicio.

Por tanto, para SERVQUAL la calidad de servicio se define como la brecha existente entre las expectativas (E) y percepciones (P), que resulta de la diferencia de percepciones menos expectativas (P-E). Si $P-E \geq 0$ se considera satisfacción, pero si $P-E < 0$ se estará frente a insatisfacción.

El Ministerio de Salud del Perú utiliza la encuesta SERVQUAL modificada que se aplica según servicio, un modelo para Consulta externa, uno para Emergencia y uno para Hospitalización, pero todos están estructurados en 22 preguntas sobre Expectativa y 22

relacionadas a Percepciones, cada una de las cuales tiene una calificación mínima de 1 y una máxima de 7, tanto para expectativas como para percepciones y que se clasifican en cinco apartados o dimensiones:

- **Fiabilidad:** Pregunta de 01 a 05.
- **Capacidad de respuesta:** Pregunta de 06 a 09.
- **Seguridad:** Pregunta de 10 a 13.
- **Empatía:** Pregunta de 14 a 18.
- **Aspectos tangibles:** Pregunta de 19 a 22. (39)

2.3.10. Dimensiones de la Encuesta Servqual

- **Fiabilidad:** Se refiere a ser capaz de cumplir a cabalidad con el servicio ofertado.
- **Capacidad de respuesta:** Hace alusión a la disposición de actuar de manera rápida y oportuna al brindar un servicio y en un lapso de tiempo aceptable.
- **Seguridad:** Es la confianza que inspira el actuar de la persona que brinda la atención de salud demostrando en todo momento sapiencia, cortesía, privacidad, confianza y comunicabilidad.
- **Empatía:** Es ser capaz de ponerse en el lugar del paciente que sufre emocionalmente al estar enfermo y entender de manera adecuada sus necesidades.
- **Aspectos tangibles:** Se relaciona con las condiciones físicas que percibe el usuario al estar en la institución (infraestructura, equipamiento, personal, orden y limpieza, comodidad). (39)

2.4. Definición de términos básicos

- **Salud:** “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (40)

- **Personal de salud:** O personal sanitario, se refiere a todas aquellas personas que realizan tareas cuyo fin principal es promover y atender la salud. (41)

- **Usuario:** Es aquella persona alrededor del cual se organizan las acciones del sistema de salud, es quien elige y utiliza los servicios o atenciones de salud, ya sea para fines preventivos o recuperativos. (42)

- **Centro de salud:** Establecimiento de salud con una organización funcional y una estructura física propia de la atención primaria de salud, diseñado para la promoción, prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades con la participación de la comunidad. (43)

- **Establecimiento de salud:** Institución prestadora de servicios de salud que realiza de manera ambulatoria o en internamiento, atenciones de salud preventivo-promocionales, así como de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación con el fin de restablecer la salud de las personas. (44)

- **Pandemia:** Enfermedad que causa una epidemia que abarca a muchas naciones o países, atacando a casi todos los pobladores. (45)

- **Covid 19:** Enfermedad producida por el coronavirus SARS COV 2, del cual la Organización Mundial de la Salud tuvo la primera noticia de su existencia en diciembre del 2019 de un brote de casos en Wuhan – China. (46)

2.5. Hipótesis de la Investigación

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec Cajamarca - 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec Cajamarca - 2021.

2.6. Variables

- Variable Dependiente:

Calidad de atención en salud

Dimensiones:

- Técnica científica
- Humana e interpersonal
- Dimensión del entorno

- Variable Independiente:

Satisfacción del usuario atendido

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

2.7. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO
V.D. CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD	Conjunto de actividades realizadas por los servicios médicos de apoyo y los establecimientos de salud en la atención de pacientes, teniendo un punto de vista técnico y humano, para alcanzar efectos deseados en proveedores y en usuarios, teniendo en cuenta la seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del paciente (37)	Técnica científica	-Buena calidad de atención (110 a 150 puntos)	Preguntas 1al 8	Escala de Evaluación de Calidad de atención en Salud (27)
		Humana e interpersonal	- Regular calidad de atención (70 a 109 puntos)	Preguntas 9 al 16	
		Dimensión del entorno	- Mala calidad de atención (30 a 69 puntos)	Preguntas 18 al 30	

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTU AL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	INSTRUMEN TO
V.I. SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO	Resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones del usuario	Fiabilidad	Satisfecho ($P-E \geq 0$)	Preguntas 1 al 5	Encuesta SERVQUAL
			Insatisfecho ($P-E < 0$)		
		Capacidad de respuesta	Satisfecho ($P-E \geq 0$)	Preguntas 6 al 9	
			Insatisfecho ($P-E < 0$)		
		Seguridad	Satisfecho ($P-E \geq 0$)	Preguntas 10 al 13	
			Insatisfecho ($P-E < 0$)		
		Empatía	Satisfecho ($P-E \geq 0$)	Preguntas 14 al 18	
			Insatisfecho ($P-E < 0$)		
		Aspectos tangibles	Satisfecho ($P-E \geq 0$)	Preguntas 19 al 22	
			Insatisfecho ($P-E < 0$)		

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

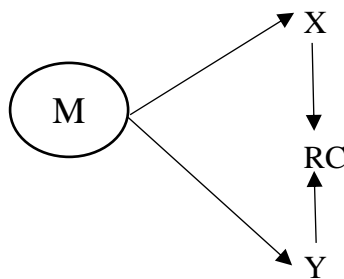
3.1. Tipo de investigación

Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal.

Cuantitativo, porque basándose en datos numéricos y cifras recopiladas se llega a conclusiones estadísticas válidas sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido (47). Correlacional porque determina si existe relación entre la calidad de la atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido. Transversal, porque las variables de la investigación se estudian de forma simultánea y en un intervalo corto de tiempo. (48)

3.2. Diseño de la investigación

El diseño es como sigue:



Donde:

M: Muestra

X: Calidad de atención

Y: Satisfacción del usuario

RC: Coeficiente de la correlación

3.3. Descripción del área de estudio.

La presente investigación se realizó en el centro de salud Pachacútec de categoría I-4 ubicado en la Av. Perú N° 900, de la ciudad de Cajamarca; este establecimiento de salud cuenta con las siguientes áreas: Triage diferenciado, admisión, tópicos de emergencia, sala de dilatación, parto y puerperio, salas de internamiento de varones, mujeres y niños, consultorios externos de medicina, enfermería, obstetricia, psicología, farmacia y laboratorio.

3.4. Universo

La población total lo constituyen los usuarios atendidos en consulta externa en el centro de salud Pachacútec, de 18 años cumplidos hasta los 59 años, 11 meses y 29 días, en el semestre previo al estudio, de enero a junio del 2021, que son 3981 pacientes, dato que nos permitió calcular la muestra.

3.5. Muestra de estudio

Pará obtener el tamaño la muestra (n) se utilizó la siguiente fórmula para investigaciones descriptivas:

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

De donde:

		EE SS I-4 (39)
N	Tamaño del muestreo	
P	Proporción esperable de pacientes insatisfechos	0,5
Q	Proporción esperable de pacientes satisfechos. Con valor de (1-p)	0,5
E	Error estándar, para categoría del primer nivel de atención	0,1

Z	Valor de “Z” para 95% de intervalo de confianza	1,96
N	Total de usuarios atendidos el último semestre previo al estudio	3981

Reemplazando cantidades:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (3981)}{(0,1)^2 * (3981-1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 93,8006595$$

$$n = 94$$

Es así que al reemplazar las cantidades en la fórmula y al realizar las operaciones correspondientes nos resulta una muestra de 94 pacientes, los cuales fueron muestreados aleatoriamente según acudían para su atención en el centro de salud Pachacútec.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios a encuestar: personas de 18 años cumplidos hasta 59 años, 11 meses y 29 días, que se atienden en el centro de salud Pachacútec.
- Usuarios de ambos sexos.
- Personas que manifiesten su voluntad de participar en las encuestas.
- Familiar o persona acompañante del paciente que acude para su atención.

Criterios de exclusión

- Usuarios o familiares que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios inestables y desorientados en persona, espacio y tiempo.
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 60 años.
- Usuarios con alguna alteración mental.

3.7.Unidad de análisis.

Lo constituyen todos y cada uno de los usuarios que acuden al centro de salud Pachacútec para recibir una atención de salud y que cumplen con los criterios de inclusión.

3.8.Técnicas de recojo de datos.

La técnica para la obtención de los datos del presente estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido es la encuesta, la cual se aplicó antes y después de su atención en los diferentes consultorios, previamente informados sobre la finalidad del estudio y habiendo dado su consentimiento de aceptación.

3.9. Instrumentos

Se ha considerado dos instrumentos para el presente trabajo de investigación: La primera variable, calidad de atención se midió con un cuestionario tipo Likert de 30 preguntas, con puntuaciones del 1 al 5 cada una, que mide de forma global las dimensiones técnica científica, humana e interpersonal y dimensión del entorno de la calidad de atención en salud.

La segunda variable, satisfacción del usuario, se evaluó mediante el Cuestionario SERVQUAL modificado aprobado por el Ministerio de Salud en el año 2012, actualmente vigente, que consta de 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, divididos en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; cada una de las 22 preguntas tienen una valoración mínima de 1 y máxima de 7.

3.10. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El primer instrumento tipo Likert, constituido por 30 preguntas, que evalúa la calidad de atención ya ha sido validado previamente y es confiable al haber sido utilizado por Sánchez M. en una investigación previa sobre Calidad de Atención en Salud. (27)

Con relación al segundo instrumento: el cuestionario SERVQUAL modificado ha sido aprobado para su uso en el Perú por el Ministerio de Salud, por tanto, es de uso oficial y de aplicación homogénea en todo el territorio nacional, ya que es un instrumento validado y de adecuada confiabilidad para este tipo de estudios dentro del ámbito peruano. (39)

3.11. Procedimiento de recolección de datos

Previo a la recolección de datos, se cursó un documento para obtener la autorización de la jefa del centro de salud Pachacútec. Nos constituimos la segunda quincena del mes de julio del presente año para aplicar las encuestas en los usuarios de la consulta externa, habiéndoles informado previamente sobre la finalidad del estudio y teniendo su consentimiento, se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de datos.

3.12. Procesamiento, análisis de datos, presentación y discusión de resultados.

La información recolectada sirvió para crear una base de datos con el programa de hojas de cálculo Excel 2018, los cuales se procesaron con el paquete estadístico SPSS V-26.

Los resultados se presentan en tablas simples de frecuencias y así como de contingencia para su análisis; en la validación de la hipótesis se hizo uso de la prueba estadística Chi-cuadrado con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$).

En la discusión, los resultados obtenidos fueron confrontados y contrastados con los diferentes estudios e investigaciones sobre el tema para llegar a establecer conclusiones válidas y acordes a la realidad de un establecimiento del primer nivel como es el centro de salud Pachacútec.

3.13. Aspectos éticos de la investigación

Es un estudio cuantitativo, una investigación donde los participantes sujetos al estudio no estuvieron expuestos a riesgos o intervenciones que pudieron afectar su salud; se cumplieron los siguientes principios éticos de la investigación:

Autonomía: Los participantes libremente, sin ninguna presión o direccionamiento, aceptaron participar en el desarrollo de los cuestionarios mediante un consentimiento informado donde se explica brevemente la finalidad del estudio.

Confidencialidad: La información obtenida se utilizó solo con fines investigatorios estando prohibida la divulgación de los datos y opiniones de los pacientes por cuanto las encuestas son anónimas.

No maleficencia: Hace referencia al deber que se tiene de no causar o infringir un daño intencional, requisito que se cumple al ser una investigación que no pone en riesgo la salud de los pacientes. (49)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Tabla 1. Características generales del usuario externo en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca-2021.

Datos generales	N°	%
Muestra total	94	100,00%
Condición del encuestado		
Usuario	63	67,02
Acompañante	31	32,98
Edad del encuestado (años)		
De 18 a 29	43	45,74
De 30 a 60	51	54,26
Sexo		
Masculino	5	5,32
Femenino	89	94,68
Nivel de estudios		
Analfabeto	5	5,32
Primaria	26	27,66
Secundaria	41	43,62
Superior Técnico	11	11,70
Superior Universitario	11	11,70
Tipo de seguro		
SIS	94	100,00
Otros	0	0,00
Tipo de usuario		
Nuevo	22	23,40
Continuador	72	76,60
Consultorio donde fue atendido		
CRED	31	32,98
Consultorio Obstétrico	29	30,85
Consultorio Médico	24	25,53
Consultorio Psicología	5	5,32
Laboratorio	3	3,19
Planificación	2	2,13
Persona que realizó la atención		
Médico	24	25,53
Obstetra	30	31,91
Enfermera	31	32,98
Otros	9	9,57

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario.

La Tabla 1, los resultados mostraron las características de los 94 usuarios encuestados en el presente estudio: predominó en un 67,02 % la condición de usuario, en el 54,26% los usuarios de 30 a 60 años de edad, el 94,68% del sexo femenino, el 43,62% usuarios con educación secundaria, 100% tienen SIS y 76,60% son continuadores. Por otro lado, también vemos que 32,98% fueron atendidos en el Consultorio de atención integral del niño, seguido del 30,85% en consultorio obstétrico y 25,53% en consultorio médico. El 32,98% fue atendido por la enfermera, el 31,91% por la obstetra y 25,53% por el médico.

Tabla 2. Calidad de atención del personal de salud en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca - 2021.

Calidad de la atención	N°	%
Buena calidad	12	12,77
Regular calidad	73	77,66
Mala calidad	9	9,57
Total	94	100,00

Fuente: Encuesta de la calidad atención.

La Tabla 2, acerca de los resultados de la calidad de atención que brindó el personal de salud del Centro de Salud Pachacútec en tiempo de pandemia: se pudo ver que el usuario refiere que el 77,66% del personal de salud brindó una atención regular, el 12,77% manifiesta buena calidad y en un 9,57% la atención del personal de salud es de mala calidad.

Tabla 3. Calidad de atención del personal de salud según sus dimensiones: Técnica Científica, Humana y del Entorno. Centro de Salud Pachacútec – Cajamarca, 2021

Calidad de la atención	Dimensiones de la Calidad					
	Técnica científica		Humana		Entorno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	19	20,21	17	18,09	15	15,96
Regular	60	63,83	59	62,77	58	61,70
Mala	15	15,96	18	19,15	21	22,34
Total	94	100,00	94	100,00	94	100,00

Fuente: Encuesta de la calidad de atención.

La Tabla 3, referente a los resultados de la calidad de atención según sus dimensiones: se observó que, en la dimensión Técnica científica, el 63,83% del personal de salud brindó una atención de regular calidad, el 20,21% de buena calidad y el 15,96% de mala calidad. En lo que respecta a la dimensión Humana, el 62,77% brindó una calidad regular, seguida de un 18,09% que atendió a los usuarios con buena calidad de atención y un 19,15% con mala calidad. Referente a la dimensión Entorno, los usuarios refieren que el 61,70% recibió una calidad regular, el 15,96% una buena calidad y el 22,34% una mala calidad en la atención de salud. De ello, podemos afirmar que en las tres dimensiones de la calidad la mayoría del personal de salud brindó una atención regular.

Tabla 4. Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Pachacútec.

Cajamarca - 2021.

Satisfacción del usuario	N°	%
Satisfecho	29	30,85
Insatisfecho	65	69,15
Total	94	100,00

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario.

En la Tabla 4, acerca de los resultados de la satisfacción del usuario atendido en tiempo de pandemia del COVID -19: se evidenció que solo el 30,85% se encontró satisfecho y un 69,15% se encontró insatisfecho con la atención recibida en el referido establecimiento de salud. Lo que indica que la mayoría se encontró no satisfecho con la atención recibida en tiempos de pandemia.

Tabla 5. Satisfacción del usuario atendido según sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca - 2021.

Nivel de satisfacción	Dimensiones de la Satisfacción									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	22	23,40	23	24,47	25	26,60	26	27,66	18	19,15
Insatisfecho	72	76,60	71	75,53	69	73,40	68	72,34	76	80,85
Total	94	100,00	94	100,00	94	100,00	94	100,00	94	100,00

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuario.

En la Tabla 5, sobre los resultados de la satisfacción de los usuarios según sus dimensiones: se pudo notar que en la dimensión fiabilidad el 76,60% de los usuarios estuvieron insatisfechos y el 23,40% satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta

el 75,53% mostró insatisfacción y el 24,47% satisfacción, en la dimensión seguridad el 73,40% estuvo insatisfecho y el 26,60% satisfecho, en la dimensión empatía el 72,34% de los usuarios refirió estar insatisfecho y el 27,66% satisfecho, en la dimensión aspectos tangibles el 80,85% manifestó estar insatisfecho y un 19,15% satisfecho. Por tanto, se pudo ver que la dimensión con más insatisfacción según referencia de los usuarios es aspectos tangibles.

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca - 2021.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Buena calidad	10	10,64	2	2,13	12	12,77
Regular calidad	18	19,15	55	58,51	73	77,66
Mala calidad	1	1,06	8	8,51	9	9,57
Total	29	30,85	65	69,15	94	100,00

Fuente: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario.

En la Tabla 6, acerca de la relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario: los que manifestaron regular calidad estuvieron insatisfechos en 58,51% y satisfechos en 19,15%; los usuarios que refirieron buena calidad de atención en un 10,64% estuvieron satisfechos y en 2,13% insatisfechos; los usuarios que manifestaron mala calidad de atención estuvieron insatisfechos en 8,51% y satisfechos en 1,06%. Lo que indicó que la buena calidad de atención conllevó a una satisfacción del usuario; la regular y mala calidad de atención condujeron a una insatisfacción del mismo.

Tabla 7. Prueba del Chi-Cuadrado para establecer la relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021.

Chi-Cuadrado	Valor	g.l.	p - value (Sig. Asintótica 2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,45	2	0,000*
Razón de verosimilitud	17,53	2	0,000
N de casos válidos	94	-	-

*. Existe relación significativa en el nivel 0,05: $p < 0,05$

En la Tabla 7, se aplicó la prueba estadística del Chi-Cuadrado de la Tabla 6, sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, donde el resultado nos demostró que existe relación directa significativa $p=0,000$ ($p < 0,05$) entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Pachacútec de Cajamarca, con 95% de confiabilidad.

Con los resultados obtenidos en la tabla 6 y 7, queda demostrado que se cumple la hipótesis alterna de la investigación del presente estudio: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec de Cajamarca, y se rechaza la hipótesis nula.

4.2. DISCUSION

La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos tuvieron características en función de la edad, el sexo, el grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de usuario, condición del encuestado, consultorio donde fue atendido y profesional que la realizó.

En el presente estudio, en la Tabla 1: el 54,26% tuvo de 30 a 60 años, predominó el sexo femenino en 94,68%; el 43,62% tuvo secundaria y el 100% estuvieron afiliados al SIS.

Datos similares se hallaron en dos estudios, uno antes de la pandemia: el de Guevara en el Hospital de Chota, donde del total de usuarios el 65% tuvo más de 30 años, 59% fue mujer, 51% tuvo secundaria y 100% son pacientes SIS (25). Y en tiempo de pandemia, la investigación de Becerra en un centro de Salud de Ica, en el cual del total de participantes el 86,7% fue mayor de 30 años; el 80,7% fueron mujeres y 100% afiliados al SIS. (23)

Esto se explica porque a mayor edad hay problemas de salud crónicos (HTA, diabetes, dislipidemias, cáncer de cérvix, etc.) y los adultos fueron los que más acudieron, pero no se les atendió por dar prioridad a los pacientes con COVID. A pesar de los riesgos de la pandemia y el temor al contagio, la mujer continúa encargándose del autocuidado de la salud familiar, buscó maneras para no perderse los controles de sus niños, ni sus controles prenatales como gestante. Y dentro de una sociedad machista, la mayoría de mujeres usa los métodos de planificación, esto aunado a que los varones sólo acudieron al centro de salud cuando enfermaron severamente.

Los usuarios que acuden al centro de salud Pachacútec tienen mayormente instrucción secundaria, esto todavía es insuficiente para comprender y realizar un autocuidado pleno de su salud. Los afiliados al SIS se han incrementado al estar vigente el Decreto de Urgencia N° 017-2019 que garantiza el acceso a población sin cobertura, como los que están sin empleo, y los afilió de manera automática, pero sobrecargando un sistema de salud ya colapsado. (50)

Además, en la Tabla 1: en la condición del encuestado 67,02% son usuarios, el 76,6% son continuadores; el 32,98% acudió al consultorio de atención del niño, 30,85% al consultorio obstétrico y solo un 25,53% al consultorio médico.

Hallazgos similares a la presente investigación se encuentra el estudio de Sánchez en el 2018 en el Centro de Salud Pachacútec que reportó 63,4% como usuario, 88% son continuadores, 24,6% acudió a atención del niño, 25,4% a obstetricia y 23,9% a medicina (27). En pandemia la investigación de Núñez en el Centro de Salud Martínez mostró en sus resultados que 86% fueron continuadores, el 100 % se atendió en medicina, y sólo el 13% fue atendido por un médico. (20)

Debido a la pandemia hay restricción en el acceso e ingresaron los pacientes sin acompañante, excepto que fuera un menor de edad, gestante o persona adulta con limitaciones; si bien la mayoría fueron continuadores, hay más usuarios nuevos que han sido recientemente afiliados al SIS o sin serlo acuden, porque ante la difícil situación económica es más accesible atenderse en los servicios de salud públicos. Actualmente la mayoría de atenciones son preventivas, por ser las primeras que se han reactivado y tienen áreas exclusivas para sus atenciones, implicando que hay poca asistencia para actividades

recuperativas (que primaban previo a la pandemia con abarrotamiento de pacientes para medicina y odontología) por la demora en la atención, aún más en este contexto de pandemia, pues para atender al paciente con diversos síntomas, primero tuvieron que pasar por triaje COVID para descartar síntomas de coronavirus, lo que retrasó más la atención.

Calidad de atención, según dimensiones técnico científica, humana y entorno

En la Tabla 2 sobre la calidad de atención: el 77,66% dijo que es regular; seguido del 12,77% y 9,57% que la calificaron como buena y mala respectivamente. La Tabla 3 según sus dimensiones: la técnica científica fue valorada por el 63,83% como regular y por el 20,21% como buena; para el 62,77% la calidad en su dimensión humana fue regular seguido del 18,09% que la catalogaron como buena; en la dimensión entorno el 61,7% percibió la calidad de atención como regular y 15,96% como buena.

Los datos previos coinciden con el estudio del 2018 de Pingo, sobre La Calidad del Servicio y el Proceso de Atención en Consultorios Externos en el Centro de Salud I-4 La Unión de Piura; donde el 54,7% de usuarios opinaron que la calidad de atención es regular; seguido del 28,1% que dijeron que era malo y 17,1% que era bueno; como principales factores para estos resultados encontraron tiempo de espera prolongado y escasa responsabilidad en la dimensión técnico científica, trato frío con poca empatía en la dimensión humana y poca implementación en la dimensión entorno. (21)

Encontrar resultados bajos en calidad de atención es preocupante porque es un riesgo que puede conducir a resultados graves como la muerte y se produjo por las siguientes causas:

en la dimensión técnico-científica, se atendió con demora, el profesional de salud aplicó sus conocimientos, pero les explicó poco sobre cuidados de salud de tal manera que obtuvieron parcialmente solución a sus necesidades de salud. En la dimensión humana, percibieron un trato cortante, fueron pocas veces llamados por su nombre, tuvieron poco tiempo para su consulta, no respetaron sus creencias y los profesionales se mostraron poco empáticos con sus sentimientos de miedo o angustia ante una enfermedad. Y en la dimensión entorno, fueron atendidos en ambientes pequeños y poco ventilados, con señalización insuficiente, con poca disponibilidad para exámenes de laboratorio y ecografías, cuyo trámite es engorroso y lento, si bien hubo privacidad fue interrumpida intempestivamente por otros profesionales mientras eran atendidos vulnerando su derecho a la intimidad y haciéndoles sentir mal psicológicamente.

Así lo afirma la teoría de Donavedian, quien nos dice que para dar buena calidad de atención en salud es todo un proceso donde confluyen aspectos técnicos, humanos y del entorno, y para lograrlo habrá que tener esencialmente una buena organización del establecimiento, adecuada infraestructura, equipamiento y medicamentos, así como profesionales de la salud con aptitudes suficientes y actitudes humanas (30); pero este propuesto en el establecimiento donde hicimos la investigación no se cumplió y se fue complicando más esta problemática en tiempos de pandemia al empeorar las condiciones de atención, falta de atención de otras enfermedades e incrementarse los riesgos, como el contagio del COVID 19, al acudir a establecimientos para una prestación de salud.

Satisfacción del usuario atendido según dimensiones

En la tabla 4: el 69,15% presentó insatisfacción; sólo el 30,85% se encontró satisfecho. En la tabla 5, de satisfacción según dimensiones: en fiabilidad el 76,60% estuvieron insatisfechos, en capacidad de respuesta el 75,53% mostró insatisfacción, en seguridad el 73,4% reportó insatisfacción, la empatía tuvo menor porcentaje de insatisfechos (72,34%) y la mayor insatisfacción (80,85%) se dio en aspectos tangibles.

Resultados similares usando SERVQUAL encontró Becerra, en el Centro de Salud La Triguíña de Ica, donde la pandemia COVID 19 acentuó la insatisfacción: halló 61,7% de insatisfacción; en dimensiones: aspectos tangibles tuvo 87,5% de insatisfechos, seguido de capacidad de respuesta con 76,7% y fiabilidad con 69,2% (23).

Si bien estos datos concuerdan con nuestro estudio al pertenecer al primer nivel de atención, existen investigaciones que mostraban una mejor calificación de la satisfacción antes de la pandemia. Vásquez el año 2018, usó la encuesta SERVPERF e indagó la satisfacción de usuarios de una Unidad Médica del Primer Nivel en México: encontró una satisfacción mayor al 60% y con mejores calificaciones en elementos tangibles (82%), accesibilidad y organización (65%) (18). Cueva, en el 2019, utilizó la encuesta SERVQUAL en el Centro de Salud La Tulpuna de Cajamarca para medir la satisfacción de los usuarios, informando que 82,88% estuvieron satisfechos y según dimensiones la mayor satisfacción se presentó en seguridad (91,8%), aspectos tangibles (87%) y empatía (84,9%) (28).

La pandemia por COVID 19 ha empeorado el nivel de satisfacción de los usuarios, en esencia, por limitados cupos para citas, alta demanda de atenciones, más pacientes nuevos, personal de salud insuficiente que pese a su mejor esfuerzo se encuentran agotados física y emocionalmente, infraestructura colapsada por implementación de áreas dedicadas a la atención de pacientes COVID, atención restringida de algunos consultorios como psicología y odontología.

La situación es más evidente si desglosamos según sus dimensiones: En la fiabilidad hay insatisfacción debido a que: no se obtienen citas con facilidad, informes no orientó bien a los pacientes nuevos, no se respetó la atención según orden de llegada y demoró el traslado de las historias clínicas al consultorio. Cuando se trata de Capacidad de respuesta la insatisfacción se dio porque la atención no fue rápida y oportuna; demoraron en admisión para iniciar su atención al no ubicar la historia clínica, el laboratorio no hizo exámenes el mismo día, no hubo disponibilidad de ecografías para las gestantes todos los días. En seguridad, hubo interrupciones por parte de otros profesionales y personas, el médico no le preguntó bien cuáles son sus síntomas, no los examinaron lo suficiente por temor a contagios, su trato fue a veces cortante y no les dieron tiempo para expresar sus dudas.

Cuando tratamos de empatía, que consiste en ponerse en el papel del usuario, la insatisfacción se dio porque no hay un trato amable y respetuoso, aunque percibieron un mejor trato por enfermería y obstetricia; no les informaron bien sobre su problema de salud ni sobre los resultados de los exámenes y les explicaron poco sobre los medicamentos que van a usar. En aspectos tangibles las causas de insatisfacción fueron: letreros y flechas no adecuados al estar reubicados los consultorios por la pandemia, no

se identificó fácilmente a los profesionales al tener puestos sus equipos de protección personal, falta lugares suficientes para sentarse y si bien hay limpieza en algunos ambientes faltaba orden.

Si se analiza esta situación desde el enfoque de la satisfacción de Morales y Hernández (31), predominó la insatisfacción porque tanto lógica como emocionalmente el usuario percibió un desempeño de su atención muy por debajo de sus expectativas, tanto al verificar el empeoramiento de la calidad de atención como al sentirse emocionalmente con mucho temor por la posibilidad de contagiarse de COVID y transmitirlo a sus seres queridos; pero también tener sentimientos como ansiedad, dolor de haber perdido a un pariente cercano, estrés por la afectación económica del desempleo e incertidumbre por el futuro que experimentan todos y cada uno de los usuarios.

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

En la tabla 6 sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario: el 58,51% de los que refirieron regular calidad estuvieron insatisfechos y el 19,15% se mostraron satisfechos; los que manifestaron buena calidad estuvieron satisfechos en 10,64% e insatisfechos en 2,13%; mientras los que indicaban mala calidad de atención estuvieron insatisfechos en un 8,51% y satisfechos en 1,06%.

En la tabla 7, al aplicar la prueba estadística Chi-Cuadrado encontramos que existe una relación directa significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo con un 95% de confiabilidad $p= 0,000$ ($p<0,05$). Con lo que se acepta la hipótesis alterna:

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec de Cajamarca; y la hipótesis nula se rechaza.

Estos resultados coincidieron con dos estudios, uno realizado antes de la pandemia utilizando SERVQUAL: Sánchez en su tesis sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en el CS Pachacútec Cajamarca 2018 con el objetivo de cuantificar la calidad y satisfacción, así como analizar la relación entre ellas; encontró que para el 52,8% de los usuarios la calidad fue buena y el 93% estuvieron satisfechos; además concluyó que sí existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario: $r=0,594$ y $p=0,000$ (27). El otro estudio, realizado en pandemia por Mendoza en La Libertad, que trata sobre la calidad y satisfacción tomando la perspectiva del paciente en el Hospital II de Chocope en tiempos de COVID 19, con el fin de saber si hay relación entre la calidad y la satisfacción; reportó que para el 55,6% de participantes la calidad fue regular y para el 62,4% la satisfacción fue regular, llegando a la conclusión que existe relación entre la calidad y satisfacción desde el punto de vista del paciente: $r=0,492$ y $p=0,000$ (24).

Según Tobar, la atención de salud consiste en dar cuidados a comunidades, familias e individuos con el objetivo de conservar su bienestar, identificar riesgos y evitar el deterioro de su estado de salud lo que constituye la prevención y la asistencia primaria; que se evidencia mediante la relación entre la calidad de atención que reciben los usuarios y la satisfacción que perciben en su atención de salud (34).

Afirmar que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción implica establecer que estas variables no son independientes entre sí; estando relacionadas mutuamente: una

buena calidad de atención conlleva a satisfacción del usuario, mientras que una mala o regular calidad de atención da como resultado insatisfacción del mismo.

Finalmente podemos decir que en este contexto de pandemia COVID 19 la calidad de atención y la satisfacción han empeorado desde los hospitales hasta los centros y puestos de salud, sobretodo en la sierra como Cajamarca; a causa del empeoramiento de las condiciones para la atención de salud por infraestructura inadecuada y equipamiento obsoleto e insuficiente, recursos humanos que no están preparados profesionalmente ni emocionalmente para este tipo de escenarios, así como la alta demanda de pacientes con necesidades y problemas de salud que no han sido adecuadamente atendidos. Porque en Lima, y en general en la costa, hay más disponibilidad de establecimientos de salud tanto públicos (MINSA, EsSalud, Fuerzas armadas) como privados con mayores niveles de implementación y más especialistas, se concentran mayor cantidad de recursos humanos y hay más vías de comunicación (10).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- En cuanto a la caracterización sociodemográfica de los sujetos en estudio, predominan las usuarias mujeres (94,68 %), con más de 30 años de edad (54,26%), con secundaria (43,62 %), 100% están afiliados al Seguro Integral de Salud, la mayoría son usuarios (67,02%), continuadores (76,60%), atendidos en consultorios de enfermería (32,98%) y obstetricia (30,85%).
- La calidad de atención brindada en el Centro de Salud Pachacútec en tiempo de pandemia, predomina como regular (77,66%), seguida de buena calidad (12,77%) y mala calidad (9,57%). Por dimensiones la calidad es regular en técnica científica (63,83%) seguida de la humana (62,77%) y al final el entorno (61,70%).
- En la satisfacción del usuario atendido predomina la insatisfacción (69,15%) sobre la satisfacción (30,85%). Las dimensiones en orden decreciente de insatisfacción son: aspectos tangibles (80,85%), fiabilidad (76,6%), capacidad de respuesta (75,53%), seguridad (73,4%) y empatía (72,34%)
- Existe una relación directa significativa ($p=0.000$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec.

5.2. RECOMENDACIONES

Al Centro de Salud Pachacútec:

- ✓ Que siendo la calidad un indicador de gran importancia para la IPRESS se sugiere que su monitoreo y evaluación se realicen de manera permanente.
- ✓ Capacitar al personal de salud en cuanto a dimensiones de calidad de atención y de satisfacción del usuario, lo que permitirá mejorar el desempeño de la atención de salud.
- ✓ Gestionar el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento, así como contar con profesionales que tengan permanencia en el establecimiento y conozcan la realidad problemática de la población con el fin de mejorar las condiciones de atención.

A las autoridades de la Dirección Regional de Salud:

- ✓ Realizar proyectos y apoyar acciones de mejora continua de la calidad de los Establecimientos de Salud, sobre todo en el primer nivel, en aspectos de infraestructura y equipamiento.
- ✓ Capacitar al personal sanitario en temas relacionados a su profesión y buen trato al paciente para mejorar su desempeño científico y humano frente a los pacientes.
- ✓ Contratar recursos humanos suficientes para cubrir la demanda y disminuir la sobrecarga de pacientes.

LISTA DE REFERENCIAS

- 1.- Servicios sanitarios de calidad. Datos y cifras. Organización Mundial de la salud [Internet]. 2020 [citado el 22 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- 2.- Li X, Krumholz H, Yip W, Keung K, De Maeseneer J, Meng Q, et al. Quality of primary health care in China: challenges and recommendations. *Lancet* [Internet]. 2020 [citado el 24 diciembre 2020]; 395(6):1802-1812. Disponible en: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2820%2930122-7>
- 3.- Crowley R, Daniel H, Cooney T, Engel L. Envisioning a Better U.S. Health Care System for All: Coverage and Cost of Care. *Ann Intern Med* [Internet] 2020 [citado el 27 diciembre 2020]; 172: S7-S32. Disponible en: <https://www.acpjournals.org/action/showCitFormats?doi=10.7326%2FM19-2415>
- 4.- La OPS actualiza las funciones esenciales de salud pública para los países de las Américas. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2020 [citado el 03 enero 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-12-2020-ops-actualiza-funciones-esenciales-salud-publica-para-paises-amicas>
- 5.- Reynaldos K, Achondo J, Azolas V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud latinoamericana: revisión integradora. *Rev Sal Public*

[Internet]. 2017 [citado el 05 enero 2021]; 21(2): 67-78. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698/17921>

6.- Cuba-Fuentes M, Romero-Albino Z, Domínguez R, Rojas L, Villanueva R. Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años del Alma Ata. *Ann Fac Med*. [Internet]. 2018 [citado el 07 de enero 2021]; 79(4):346-50. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v79n4/a13v79n4.pdf>

7.- Matus-López M, Prieto L, Cid C. Evaluación del espacio fiscal para la salud en Perú. *Rev Panam Sal Pub* [Internet] 2016 [citado el 10 enero 2021]; 40(1):64-69. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28581/v40n1a9_64-69.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8.- Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Per Med Exp Sal Pub* [Internet] 2019 [citado el 12 enero 2021]; (36)2: 288-295. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>

9.- Ministerio de salud. Resolución Ministerial 025-2020-Minsa. Documento Técnico: Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud. [Internet] 2020. [citado el 15 enero 2021] Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/496388/resolucion-ministerial-025-2020-MINSA.pdf>

10.- Contraloría General de la República. Operativo de control «Por una salud de calidad» [Internet] 2018. Lima: 2018. [citado el 19 enero 2021]. Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf

11.- Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. (tesis pregrado). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. [en línea]; 2019 [citado el 24 enero 2021]; pp 37-58. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

12.- Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. *Rev Per Med Exp Sal Pub* [Internet] 2019 [citado el 23 enero 2021]; 36(4):620-628. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

13.- García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape - Perú. *Rev Tzhoeoen* [Internet] 2016 [citado el 24 enero 2021]; 8 (2): 2-10. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

14.- Pino-Chávez W. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-González O, Santivañez-Pimentel A. Atención de salud con calidad. Desafíos. Colegio Médico del Perú [Internet]. Consejo Regional III. Lima 2018. [citado el 27 enero 2021]. Disponible

en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

15.- Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet] 2020 [citado el 30 de enero 2021]; 20(3):397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

16.- Análisis de la Situación de Salud. Centro de Salud Pachacútec 2017. Red de Salud II Cajamarca. Cajamarca – Perú. 63 páginas.

17.- Hernández Guerrero M, Merino Vargas E. Entrevista con la médico jefe del centro de salud Pachacútec. Cajamarca. 2021. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

18.- Vásquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública* [Internet] 2018 [citado el 02 febrero 2021]; 20 (2): 254-257. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>

19.- Bin T, Alshammari S, Alali M, Aljomah N, Alhassan N, Alkhayal K. Impact of COVID 19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: a retrospective and cross sectional study. *Ann Med Surg (Lond)* [Internet] 2020 [citado el 12 de febrero 2021]; 58: 14-19. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7442049/pdf/main.pdf>

20.- Nuñez E. “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de salud Martínez”. (Artículo científico). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería. [en línea]; 2021 [citado 12 de marzo 2021]; pp. 15-20. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%C3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>

21.- Pingo D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión- Provincia de Piura, en el mes de enero del 2018. (tesis postgrado). Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Postgrado. [en línea]; 2018 [citado el 19 de febrero 2021]; pp 53,67. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%c3%a9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22.- Córdor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac – Abancay 2018. (tesis postgrado). Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Postgrado. [en línea]; 2019 [citado el 23 febrero 2021]: pp 60-61,74. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%c2%b0%20DNI%2007879863_M.pdf

23.- Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Med Panacea*

[Internet] 2020. [citado el 26 de febrero 2021]; 9(3): 165-170. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

24.- Mendoza R. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID 19. (tesis posgrado). Trujillo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [en línea]; 2020 [citado el 27 de febrero 2021]: pp 17-23. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63557/S%c3%a1nchez_LNC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25.- Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. (tesis postgrado). Chiclayo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.[en línea]; 2018 [citado el 28 febrero 2021]: pp 56-60,74. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26.- Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. (tesis postgrado). Chiclayo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [en línea]; 2018 [citado el 02 marzo 2021]: 50-54. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27.- Sánchez J. “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. (tesis posgrado). Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Unidad de posgrado. [en línea]; 2019 [citado el 06 marzo 2021]: pp 47-52,72. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%c3%9aTEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28.- Cueva D, Pérez M. Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna 2019. (tesis pregrado). Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias de la Salud. [en línea]; 2020 [citado el 09 marzo 2021]; pp 36-39,44. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1205/Enfermer%c3%ada%200039%20-%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29.- Ramos B. Calidad de atención médica. En: Ramos B editores. Control de calidad de la atención de salud [en línea]. Segunda edición. Ed. Ciencias Médicas; La Habana 2011 [citado el 11 marzo 2021]; pp 40-41. Disponible en: <https://booksmedicos.org/control-de-calidad-de-la-atencion-en-salud/>

30.- Álvarez F. Concepto y definición de calidad. En: Álvarez F editores. Calidad y Auditoria en Salud. [en línea]. Segunda edición. Ecoe Ediciones; Bogotá 2007 [citado el 15 marzo 2021]; pp 99-100. Disponible en: <https://booksmedicos.org/calidad-y-auditoria-en-salud/>

31.- Valendia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev Gerenc Polit Salud Bogotá* [Internet] 2007 [citado el 19 marzo 2021]: 6(13): 139-168. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>

32.- La calidad de la atención de salud en México a través de sus instituciones. Secretaría de Salud. México. Primera edición. Diciembre 2012. 254 pp. [Internet].; 2012 [citado el 25 marzo 2021]. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf

33.- Las ocho dimensiones de la calidad. Curso Gestión de la calidad. Universidad Privada del Norte. [Internet] 2018. Módulo 01 [citado el 01 de abril 2021]: pp 1-2. Disponible en: <https://vdocuments.mx/las-ocho-dimensiones-de-calidadpdf.html>

34.- Tobar F. La atención de la salud. Diccionario enciclopédico de legislación sanitaria (DELS). Ministerio de Salud de la Nación. Argentina. [Internet].; 2017 [citado el 03 abril 2021]. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/146>

35.- Dirección general de salud de las personas. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Lima Perú [Internet] 2007. [citado el 12 de abril 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

36.- Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería. REV. CIEN. [Internet] 2020 [citado el 15 abril 2021]: 9 (1): 2-13. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

37.- Pérez H, Martínez M, Lagunes M. El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. *Mercados y Negocios* [Internet] 2014 [citado el 21 abril 2021]: 15 (2): 91-109. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5811251>

38.- Alpízar A, Hernández L. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris, 2015. (tesis pregrado). México: Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Temascaltepec. [En línea] 2016 [citado el 28 abril 2021]: pp 26. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39.- Dirección general de salud de las personas. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Lima Perú [Internet] 2011 [citado el 30 abril 2021]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf

40.- ¿Cómo define la OMS la salud? Preguntas más frecuentes. Organización Mundial de la salud (OMS). [Internet] 2017. [Citado el 02 de mayo 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

41.- Personal sanitario. Temas de Salud. Organización Mundial de la Salud (OMS). [Internet] 2016. [Citado el 07 mayo del 2021]. Disponible en: https://www.who.int/topics/health_workforce/es/#:~:text=El%20personal%20sanitario%20son%20%C2%ABtodas,salud%20en%20el%20mundo%202006).

42.- ¿Quién es el usuario? Atención centrada en el usuario. Red de Salud Metropolitano Sur Oriente Chile. [Internet] 2021. [Citado el 15 de mayo 2021]. Disponible en: <https://redsahd.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,de%20Salud%20Metropolitano%20Sur%20Oriente>.

43.- Definición de centro de salud. Diccionario de términos médicos. Real Academia Nacional de Medicina de España. [Internet] 2019. [Citado el 19 de mayo 2021]. Disponible en: http://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BUS=paciente

44.- Establecimiento de salud. Bases conceptuales para el ejercicio de la rectoría sectorial del Ministerio de Salud. RM N° 653-2020/MINSA. Lima Perú [Internet] 2020. [Citado el 21 de mayo del 2021]. Disponible en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1258311/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20653-2020-MINSA.PDF>

45.- Pandemia. Diccionario de la lengua española. Real Academia de la Lengua Española. [Internet] 2020 [citado el 24 de mayo 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/pandemia>

46.- Qué es la COVID 19. Información básica sobre la COVID 19. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [citado el 26 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

47.- Neill D, Suárez L. Definición de investigación cuantitativa. *En* Procesos y fundamentos de la investigación. Editorial UTMACH. Primera edición. Ecuador [Internet] 2018. [Citado el 28 de mayo 2021] pp 68-73. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

48.- Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Rev Med Clin Condes* [Internet] 2019; 30 (1): 36-49. [Citado el 30 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864019300057>

49.- Código de ética en investigación. Vicerrectorado de investigación. Universidad César Vallejo. [Internet] 2020. [Citado el 02 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV->

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

[Aprueba-Actualizaci% C3% B3n-del-C% C3% B3digo-% C3% 89tica-en-
Investigaci% C3% B3n-1-1.pdf](#)

50.- Decreto de Urgencia N° 017-2019. Decreto de Urgencia que establece medidas para la Cobertura Universal de Salud. Ministerio de Salud. [Internet] Lima 2019. [Citado el 20 de agosto 2021]. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/431389/1831446-1.pdf>

ANEXOS

Anexo 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACION

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación conducida por las investigadoras Hernández Guerrero Mary Haydeé, Merino Vargas Esther Patricia denominada **“Calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca - 2021”**, este es un proyecto de investigación descriptivo correlacional, entiendo que el estudio busca determinar la relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción del paciente atendido en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca - 2021.

Sé que mi participación consistirá en responder un cuestionario lo cual me tomará aproximadamente 15 a 20 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi conocimiento.

Asimismo, sé qué puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo negar la participación o retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Fecha:

.....

Firma del participante

Anexo 02 - ENCUESTA SERVQUAL

		N° Encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Muchas gracias por su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1.- Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2.- Edad del encuestado en años			
3.- Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4.- Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior técnico	4	
	Superior universitario	5	
5.- Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
6.- Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7.- Consultorio donde fue atendido			
8.- Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otro:	

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
2	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.							
3	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
4	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
5	E	Que la atención en el área de caja sea rápida.							
6	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
7	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional 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 consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional 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 caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional 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 establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”

ESCALA DE EVALUACION DE CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC						
Considerando la calidad de la atención recibida:						
Marque: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)						
ITEM	CONCEPTOS	5	4	3	2	1
1	El profesional que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.					
3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta.					
4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.					
5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					
6	El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o descartable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.					
7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.					
8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.					
9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.					
10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.					
11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12	El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. Puede entender.					
14	El profesional le pide autorización antes de examinarlo.					
15	El profesional respeta su cultura o creencia durante su atención.					
16	El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades.					
17	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud en confidencial (es decir “es solo entre Ud. y el profesional”).					
18	El tiempo de espera para ser atendido en consultorios externos por el profesional es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).					
19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.					
20	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.					
21	Respecto al lugar de espera del centro de salud antes de la consulta, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.					
22	Considera UD que el centro de salud está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).					
23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24	Ud. considera que los servicios que Ud. necesita: laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Siempre están disponibles.					
25	Considera Ud. que, para obtener unas citas para consulta externa o control, son oportunas y de trámite sencillo.					
26	Considera Ud. que para obtener unas citas para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.					
27	Considera Ud. que para obtener unas citas para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.					
28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.					
29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.					
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el centro de salud.					

Anexo 03



Jr. José Sabogal N° 913
Cajamarca – Perú
Teléfonos: (976347077/976839916
homero.bazan@upagu.edu.pe
www.upagu.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Cajamarca, 26 de julio del 2021

OFICIO N° 078-2021-D-FCS-UPAGU

Dra.
Ingrid Alcalde Gamarra
Jefa del Centro de Salud “Pachacútec” - Cajamarca

Presente.-

Asunto: Apoyo para tesis

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarla muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar el apoyo de su digna jefatura para que autorice que las bachilleres Hernández Guerrero Mary Haydeé y Merino Vargas Esther Patricia de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), puedan llevar a cabo su proyecto de tesis intitulado: "Calidad de la Atención y Satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec Cajamarca-2021", en el Centro de Salud que usted jefatura. La asesora de este proyecto es la Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda.

Le agradezco encarecidamente por su amable atención y por su apoyo a la formación de nuestros profesionales cajamarquinos.

Hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y cordial deferencia.

Atentamente,



UNIV. PRIV. ANTONIO GUILLERMO URRELO
Facultad de Ciencias de la Salud

Dr. Homero Bazán Zurita
DECANO [e]

C.C.:
-Archivo / Dirección
-Escuela Profesional de Enfermería

Dra. Ingrid Alcalde Gamarra
C.M.P.: 78403
MÉDICO GENERAL

0.36 cm 30/7/21