

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA.
HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ÁNCASH,
2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE DOCTORA EN SALUD PÚBLICA**

AUTORA

**ALVA HUERTA JANNET ANILU
ORCID: 0000-0002-6693-0046**

ASESORA

**VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA
ORCID: 0000-0001-5412-2968**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Alva Huerta, Jannet Anilu

ORCID: 0000-0002-6693-0046

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Postgrado, Chimbote, Perú

ASESORA

Vilchez Reyes, Maria Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa

ORCID: 0000-0003-1806-7804

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Cotos Alva, Ruth Marisol

PRESIDENTE

Dra. Urquiaga Alva, María Elena

MIEMBRO

Dra. Córdor Heredia, Nelly Teresa

MIEMBRO

Dra. Vílchez Reyes, María Adriana

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A mi DIOS Jehová de los Ejército, mi Padre Eterno, Por guiar mi vida, darme la oportunidad de iniciar y culminar el presente Doctorado.

Llenarme con su amor, entendimiento y sabiduría. Gracias.

A la Dra. María Adriana, Vílchez Reyes, por su preocupación, su entendimiento, su enseñanza, su motivación y monitoreo permanente, en esta etapa final de mis estudios. Gracias Doctora.

A la ULADECH Universidad Católica, Casa de estudios, que me acogió y me brindo todas las herramientas didácticas y plana docente para mi preparación y formación, en esta nueva etapa de formación académica.

La Autora

DEDICATORIA

A mi adorada hija Allison Nohelie y mi amado esposo Víctor Dueñas, quienes fueron mi grande fortaleza en esta etapa de mi vida, pues con su inmenso amor, su incalculable paciencia y su eterna comprensión contribuyeron cada día para la culminación de la presente tesis.

A la memoria de mi madre Eudosia Alipia, quien inculco en mi persona la autoestima, la perseverancia, la superación y el buen trato a pesar de las dificultades que podría presentarme la vida y continuar aun sin su presencia física.

A mi querido padre Luis Gregorio, mi gratitud eterna por su apoyo incondicional y ser mi fortaleza.

Jannet Alva

RESÚMEN

La presente investigación, titulado, Nivel de Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021. el objetivo general es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021. Investigación de tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional. se determinó la muestra con la fórmula para cálculo de proporciones, que fue un total de 85 madres, se eligieron a los usuarios por muestreo aleatorio simple, a quienes se le aplicó dos instrumentos cuestionarios del MINSA: Encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario, y encuesta para medir la calidad de atención, a través de la entrevista personalizada. Los resultados obtenidos, fueron, el 50,6% de usuarios manifiestan nivel de satisfacción bueno, un 49,4 % es regular; la calidad de atención en un 80% manifiesta que es Regular y un 20 % es bueno. Así mismo, la variable satisfacción se encuentra relacionado con el nivel de calidad; de manera directa y de muy moderada correlación, al obtener coeficientes de correlación igual a 0,426, 0494, 0497, 0584; la correlación es baja con la dimensión responsabilidad (0,366) y buena (0,668), la dimensión seguridad. Se concluye que existe relación estadística entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de Yungay _ Ancash, 2021.

Palabras clave: satisfacción del usuario calidad de atención, Usuario.

ABSTRACT

The present investigation, entitled, User Satisfaction Level and the quality of care in the outpatient nursing office in the Yungay support hospital_ Ancash, 2021. The general objective is to determine the level of user satisfaction and the quality of care in the outpatient nursing office. Yungay support hospital _ Ancash, 2021. Quantitative, cross-sectional research with correlational descriptive design. The sample was determined with the formula for calculating proportions, a total of 85 mothers, choosing users by simple random sampling, to whom two MINSA questionnaire instruments were applied: Survey to measure the level of user satisfaction, and survey to measure the quality of care, through the personalized interview. The results obtained, 50.6% of users show a good level of satisfaction, 49.4% is regular; 80% of the quality of care stated that it was Regular and 20% was good. Likewise, the satisfaction variable is related to the level of quality; directly and with very moderate correlation, by obtaining correlation coefficients equal to 0.426, 0.494, 0.497, 0.584; the correlation is low with the responsibility dimension (0.366) and good (0.668), the security dimension. It is concluded that there is a statistical relationship between user satisfaction and the quality of care in the outpatient nursing office. Yungay hospital _ Ancash, 2021.

Keywords: user satisfaction, quality of service, User.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	13
2.1. Bases teóricas relacionado con el estudio	13
2.2. Hipótesis	46
2.3. Variables	46
III. Metodología.....	47
4.1. Tipo y el nivel de la investigación	47
4.2. Diseño de la investigación	47
4.3. Población y Muestra	48
4.4. Definición y Operacionalización de las Variables.....	49
4.5. Técnicas e Instrumentos	53
4.6. Plan de análisis.....	54
4.7. Matriz de Consistencia.....	56
4.8. Consideraciones éticas y de rigor científico	60
IV. Resultados	62
4.1. Resultados.....	62
4.2. Análisis de resultados	66
V. Conclusión y recomendaciones.....	85
Aspectos complementarios	87
Referencias bibliográficas.....	88
Anexos	98

INDICE E TABLAS

	Pag.
Tabla 1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021.	62
Tabla 2 CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021	63
Tabla 3 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021	64
Tabla 4 RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS: COMUNICACIÓN, CREDIBILIDAD, COMPETENCIA, CORTESIA, RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021	65

INDICE E GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico 1 SATISFACCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021	62
Gráfico 2 CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021.....	63

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la satisfacción del usuario, es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (1).

Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (2, 3).

La OMS desde los años ochenta viene desarrollando esfuerzos dirigidos a optimizar la calidad y eficacia de la prestación de salud en los países de América Latina y el Caribe. Estos esfuerzos y estrategias desarrollados por los diferentes países, para fortalecer la capacidad resolutivas en Salud y mejorar la respuesta del sistema Sanitario en el mundo, que fueron evaluados en el año 2000, concluyendo así: la calidad de atención en salud tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, referido a las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particularmente referencia a los derechos humanos, a la dignidad del paciente y al respeto a la idiosincrasia (4).

La OMS precisa a la Calidad de Atención en Salud, como un alto nivel de excelencia profesional, recursos humanos sensibles, consientes y capacitados, con mucho cuidado para evitar las reacciones adversas en salud nada de daño físico ni psicológico al cliente /paciente, esperando siempre un producto de satisfacción completa de los clientes/pacientes y con ello su repercusión positiva en la salud del

usuario. En este sentido las instituciones de salud, tienen un paradigma a lograr con la calidad de la atención en salud a nivel mundial, fortaleciendo las dos dimensiones: la técnica científica y la dimensión administrativa (4).

En sistemas de salud de países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, Perú, entre otros) existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que se inicia con el recojo periódico de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, continuando con el procesamiento y generación de información puesta a disposición de los diversos decisores sanitarios, con la finalidad de inducir acciones de mejoría en sus servicios. En tales países, esta concepción y acción es traducida en política y representa un eje importante en gestión sanitaria en favor de la población usuaria. (5).

En el escenario del Sistema Único de Salud (SUS), en 1994, Brasil implementó la Estrategia de Salud de la Familia (ESF) basándose en los principios de la Atención Primaria a la Salud (APS) como forma para enfrentar el problema de la desigualdad de acceso y expandir la cobertura; buscando efectuar el proceso de democratización y de construcción de la ciudadanía involucrando a la población en la toma de decisiones. No obstante, aún son escasos los estudios brasileños sobre la capacidad de respuesta (5).

En Chile, la Superintendencia realiza periódicamente estudios de percepción a nivel nacional, mediante encuestas de opinión y satisfacción que tienen la finalidad de medir el nivel de conformidad o disconformidad de los usuarios de esta institución con el sistema de salud. Con ello, se tiene el propósito de mejorar permanentemente los

servicios y responder a las necesidades de sus clientes, en el ámbito estatal; Según algunos estudios, los niveles de Satisfacción del Usuario en atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento de entrevista y método utilizado (6).

En México, se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario. El interés de la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los Servicios de Salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el sistema de salud de los diferentes grupos sociales. Las instituciones de salud han planteado estrategias nacionales que pretenden el rescate de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos y como trazador en la adherencia al tratamiento (7).

La Norma técnica para la evaluación de la calidad de la atención médica de México, en su artículo 6, refiere que la calidad de la atención médica deberá incorporar el grado de satisfacción de las necesidades de salud y las características en la prestación del servicio, en relación con las expectativas del usuario interno, externo y de la institución en este país (7).

En este contexto, en los últimos años, el Perú ha tenido importantes transformaciones en la organización de su sistema nacional de salud, que ha considerado a la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud siendo éste un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud

y minimizando los riesgos en los servicios, ello conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras del sistema de salud, de modo que se pueda lograr mejoras progresivas (8).

En el Perú, el tema de Satisfacción del Usuario, es todo un desafío a la salud pública a los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud a nivel nacional (8).

La definición de Pascoe: comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria, es una de las más simples y aceptadas. La Satisfacción del Usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio; En este marco, en los últimos años en el Perú, en el sector salud la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos no han tenido un desarrollo uniforme, se han realizado diversos esfuerzos para revertir esta situación, que no siempre han logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles en el tiempo (9).

El Ministerio de salud ha elaborado protocolos, Guías y cuestionarios, para conocer y evaluar la satisfacción del usuario ante una determinada atención de salud, en los establecimientos públicos del país, con el fin de implementar mejoras de los diferentes procesos de atención de calidad, para el sector público y privado, con el único propósito de concretar, con la participación de los diferentes actores en salud, las acciones necesarias para mejorar la situación actual de salud de la población, en

especial la de menores recursos, siendo el gran desafío la construcción de un sector salud con equidad, eficacia y calidad (10).

Cabe resaltar también que, durante estos últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud; ya que se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención (10).

El Ministerio de Salud, ha implementado la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional. Con el fin de identificar los nudos críticos en la calidad de atención a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, al considerarse un indicador clave de salud y mantener actualizada toda información proveniente de ellos, ya que esto nos permitirá conocer los nudos críticos y fortalecer el proceso de la calidad de la atención tan ansiada por el MINSA e implementar estrategias de mejoras en el sector salud (11).

La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para

mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios de salud, todo ello relacionado con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (11).

El Estado peruano es el responsable de garantizar la producción de servicios de salud pública para toda la población. Los retos identificados para incrementar la cobertura prestacional en el Perú son: reducir brechas de infraestructura y equipamiento de servicios de salud, acompañado por estrategias de articulación en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS); reducir la subutilización de la oferta pública existente y mejorar las remuneraciones e incentivos al recurso humano, en busca de mejorar la entrega de servicios, mejorar su capacidad para monitorear la calidad de oferta de sus prestadores de servicios de salud a nivel nacional, y contar con evaluaciones acerca de la calidad de la entrega de los servicios de salud, cuyos resultados permitirán el planteamiento de mejoras en la atención de salud con calidad y consecuentemente, la mejora de la satisfacción de los usuarios (11).

Medir la satisfacción de los usuarios constituye un objetivo primordial, permite conocer directamente las observaciones y criterios de los usuarios, acerca de los servicios que reciben, ya que es una respuesta de la atención que se brinda y solo a través de la aplicación de encuestas nos proveerá información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al trato percibido. Donabedian, lo considera como la conformidad final de la calidad de la atención y manifiesta la habilidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los pacientes/usuarios. Por lo tanto, se considera que los pacientes y usuarios satisfechos seguirán usando los servicios de salud, conservarán relaciones definidas con los proveedores, ejercerán con las medidas de cuidado y cooperarán con la información precisa para los servidores públicos de

salud (11).

El Ministerio de Salud del Perú, a través del Sistema de Gestión de la Calidad, considera a la calidad como un principio básico de la atención de salud, definiendo que la calidad es el conjunto de características técnicas científicas, humano y material que debe de poseer el cuidador de la salud. Así mismo, considera a la Calidad como un conjunto de estrategias metodológicas, instrumentos y procedimientos que permitan tener evidencias de manera permanente y organizada relacionadas a los niveles de satisfacción e impacto en los usuarios tanto interno como externo (12).

El trabajo que realiza el personal de la Salud, con el fin de satisfacer las necesidades de salud de los usuarios/clientes/ Pacientes, sea en un servicio ambulatorio (consulta externa) o un servicio de tratamiento hospitalario, nos refleja de manera tangible el nivel de calidad del trabajo desempeñado por éste y el nivel de satisfacción del usuario relacionado al cuidado recibid; el tipo de procedimientos que se realiza para proporcionar cuidado integral al usuario, requiere un contacto directo, íntimo y constante con el paciente y familiares, por lo que el cuidado que se brinde debe equilibrarse entre lo humano, científico y tecnológico. Por tanto, evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, nos permitirá conocer aspectos en base a la percepción y opinión de los pacientes y familiares sobre los cuidados recibidos, expectativas atendidas y desempeño del personal (12).

Los Hospitales y Establecimientos de salud, tienen diferentes niveles de atención como: I, II, III y IV, según norma técnica 021-Minsa DGSP-volumen 03, comprenden los servicios ambulatorios, Consulta Externa y de hospitalización en sus áreas de Medicina, Cirugía, Gineco obstetricia, Pediatría, y Emergencia con sus características específicas, por lo que es necesario tener en consideración la satisfacción de los

usuarios y la calidad de atención de salud, de parte de la población (12).

El usuario externo al acudir a una entidad prestadora de servicio de Salud, lleva consigo un cúmulo de problemas de su estado de salud, Sean estos problemas de diferentes patologías, Psicológicos, emocionales, etc. Buscando encontrar la mejoría y /o solución a estos males que le aquejan, por lo que es necesario que las instituciones de Salud deben constantemente reorganizar sus ofertas de servicios, puestos que estos son percibidos por el Usuario/ cliente/ paciente como un producto, al ser así, se deben invertir en la capacitación permanente de los recursos humanos y contar con los servicios de personal de la salud, capacitado en la atención integral y demuestren su interés en la mejora continua de la calidad ya que es la actitud humana que dará la característica de adaptabilidad para que los usuarios puedan sentir seguridad (12).

En los últimos diez años la demanda de la población por una atención en un servicio de salud se ha ido incrementado de manera muy acelerada así como la insatisfacción en la atención de salud que reciben, generalmente al no ser atendidos en forma inmediata sus requerimiento de salud, debiendo esperar horas y a veces días o pasar una serie de pasos o requisitos para ser atendidos, situación que demanda malestar e insatisfacción en la población usuaria, demostrada por las continuas quejas que expresan, como: hacer largas colas, demoras en la atención, falta de medicamentos, información limitada u otras expresiones que denotan insatisfacción (12).

La Dirección Regional de Salud Ancash, A través de la Dirección de gestión de la calidad viene implementando de manera progresiva estrategias de identificación del nivel de atención y satisfacción de los clientes externos en las instituciones prestadoras de salud, a fin de identificar los nudos críticos que se tiene en la atención Sanitaria, en el ámbito Regional, a través de actividades de regulación y evaluación, así como

intervenciones de la atención, dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua, en los diferentes servicios de atención al público implementados en cada establecimiento de salud de la región Áncash (12).

El Hospital de apoyo Yungay, es un establecimiento de Salud de categoría II-1, quien a través de la oficina de servicios de Salud, ha implementado y organizado estructuralmente los ambientes y/o Consultorios externos, para brindar la atención de salud a la población en sus diferentes necesidades de salud, puesto que en los últimos Diez años la demanda de usuarios por una atención de salud ha ido incrementándose de manera muy rápida, así como la población demográfica en toda la provincia de Yungay; los resultados obtenidos en la presente investigación, permitirán a la institución de Salud, implementar estrategias de atención de calidad al cliente / usuario, en bien de la colectividad, evidenciándose en la mejoras de la calidad de la atención, específicamente en el área de consultorios externos del servicio de enfermería y ámbito de atención General (12).

Asimismo contribuirá a fortalecer, la línea de acción de la investigación en esta casa superior de estudios, e incrementar las investigaciones en la Salud Pública y lograr en base a los resultados mejoras y políticas públicas en bien de la salud de toda una población; al ser una prioridad y fin del sistema sanitario, estudios sobre diferentes factores que atenten la salud de la población así como el no brindar una atención de salud de calidad a los clientes externos e internos de toda entidad prestadora de servicio de salud, debe convertirse en una preocupación de las autoridades del Sector Salud y del personal de la salud comprometidos con la salud de la población; es necesario

se hace necesario contar con una información fidedigna del impacto de la calidad del servicio asistencial prestado en nuestro país, así como el conocer el nivel de satisfacción de la población atendida en éstas instituciones Sanitarias, Por lo que se plantea el presente estudio de Investigación con la siguiente interrogante.

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería del hospital de apoyo Yungay_ Ancash, 2021? Siendo el objetivo general planteado. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay_ Ancash, 2021.con objetivos específicos de:

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.
- Identificar la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones de satisfacción: comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay _Ancash, 2021.

Al ser considerado como un indicador clave de una institución de salud, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, después de una atención de salud estos resultados permitirán mantener actualizada toda información proveniente de los usuarios, y permitirá conocer los nudos críticos y fortalecer el proceso de la calidad de la atención tan ansiada por el MINSA, en el hospital de apoyo Yungay.

Asimismo, la calidad de la atención, que se observa en el hospital de Yungay

está limitada a la competencia técnica, al proceso interpersonal, trato humano y un factor incluido últimamente que es involucrar al paciente en su autocuidado, tanto a nivel hospitalario y consulta externa; conocer la calidad de atención que brinda el personal de Salud, por parte de los usuarios en el área ambulatorio, nos permitirá retroalimentar procesos de atención de salud en el área preventiva promocional y fortalecer el trabajo en la promoción de la salud, haciéndole comprender que gran parte de la responsabilidad de sus cuidados están en él mismo usuario, al poner en práctica las medidas sanitarias saludable dados a conocer en esta área, por el personal de salud quien cumple su rol de la educación permanente sin romper la confianza brindada por parte de los pacientes / clientes de la Salud.

La percepción de satisfacción de los usuarios es un parámetro subjetivo, pero también es de mucha importante en una institución prestadora de servicios de salud, de ello depende el prestigio de la institución y la presencia de los usuarios / Clientes como demandantes de la cartera de servicio de salud implementados a favor de la población, razón de ser de toda entidad Sanitaria, Por lo que, al ejecutar presente investigación se permitió, analizar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de Yungay, con la finalidad que los resultados sirvan para detectar aspectos prestacionales del servicio y necesidades de los usuarios que orientaran a la toma de decisiones para mejorar factores que estarían interponiéndose en la atención de salud de calidad y satisfacción de los usuarios/ clientes y fortalecer la confianza de la institución en la población.

Los resultados de la presente investigación también tendrán un impacto en la sociedad, puesto que serán los pobladores / usuarios /clientes quienes se verán beneficiados con la atención de salud de calidad brindada por el personal de salud, al

conocer la entidad sanitaria los resultados y/o nudos críticos que interfieren en el buen concepto de sus oferta sanitaria y por ende se verá en la necesidad de fortalecer e implementar acciones de mejoras continuas en favor de la población de su jurisdicción y Otros.

Asimismo, los resultados de la investigación serán un aporte a las ciencias de la salud, al ser evidencia y contribuir a mejoras sanitarias para el cierre de brechas de insatisfacción sobre la atención de salud del sector público, y fortalecer las investigaciones en la salud pública, la práctica y la docencia.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Bases Teóricas relacionadas con el estudio

2.1.1 Antecedentes:

A nivel Internacional

Jaramillo C, (13). En su estudio, "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato - Ecuador año 2020"; Objetivo: Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato-Ecuador año 2020. Metodología: SERVQUAL, en 384 usuarias, cinco extensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.), el Resultado fue: se encontró insatisfacción de las usuarias en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía; solo el 80% de usuarios califican como satisfecho a capacidad de respuesta., por la expectativa y percepción que tienen los usuarios. La Conclusión es: de las 6 dimensiones evaluadas solo existe satisfacción en un 80% de usuario en la capacidad de respuesta de la institución como son expectativas y percepción y sus 4 dimensiones como fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, son insatisfacción, falta de seguridad en la atención y poca calidez en el trato.

Teran A, y otros (14). En la investigación, "Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica, entre los años 2016 al 2020." el objetivo, recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo; seleccionaron

150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio. Los países evaluados fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Las publicaciones evaluadas fueron las publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, quedando con valides de uso en otras investigaciones, permite conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Pabón M y otros, (15). En su investigación “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, Barranquilla, Colombia, periodo 2017-2019.” Objetivo, determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios. La metodología, estudiar a 3185 pacientes que acudieron al Hospital, durante los periodos comprendidos entre 2017-2019, tomados de la bases de datos de la entidad, el resultado fue; el sexo femenino con 59,7% , el masculino con 40,3%; en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital.

Conclusión: la percepción de satisfacción de los usuarios en este hospital, el servicio de laboratorio clínico con un 83,1%. De mayor satisfacción.

Zambrano E, (16). En su estudio realizado, “Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019.” su objetivo, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería del área de cirugía en el Hospital Naval de Guayaquil, con la metodología de una investigación descriptiva transversal, el enfoque de tipo mixto cuantitativo y cualitativo y con un estudio de campo a través de las encuestas y entrevistas a los pacientes que acudieron al área de cirugía desde junio a diciembre del 2019, obtuvo el resultado de 94.6% de los usuarios considera un alto grado de satisfacción por la atención recibida y el 100% aceptable la calidad de atención. Se llegó a la siguiente, Conclusión; es excelente la percepción de los usuarios, la relación encontrada entre los pacientes y el equipo de enfermería demostró desde el punto de vista holístico la calidad del serio trabajo que se realiza en esta área de la institución hospitalaria.

Rivera G, (17). En el estudio de investigación “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencias del hospital general Instituto Ecuatoriano de seguridad social Milagro año 2018.” El objetivo general de este trabajo de investigación fue el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance

descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

A nivel Nacional

Peñaranda L, (18). En la investigación de “Satisfacción con la calidad de atención CRED en madres de menores de un año en un Hospital de Lima 2021.” Objetivo: Identificar la satisfacción con la calidad de atención en madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo de un Hospital, durante el año 2021. Metodología, estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Trabajo con 900 madres de niños menores de un año que acuden al servicio de Control de crecimiento y desarrollo aplico encuesta con Likert modificada, de la autora Bertha Milagros López Tirado. El resultado, las madres acuden al consultorio CRED para conocer cómo se encuentra su niño, de un mes a otro; reciben consejería y orientación con la finalidad de mejorar sus conocimientos y prácticas saludables; al retornar la madre y el niño al siguiente control se identifica si han mejorado o no, respecto a su crecimiento y desarrollo; se ha presentado deserción al programa, se desconoce la satisfacción o no de las madres de la atención recibida.

Cano L, (19). En su estudio de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año 2021.” El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año 2021. La metodología de la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios, de los cuales solo se pudo encuestar a 92 usuarios por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario multidimensional servqual. Los datos fueron procesados mediante tablas y figuras, se realizó la inferencia de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo el valor de 0.740, $p=0.000<0.05$, por lo que se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año 2021.

Martínez A, (20). En su investigación “Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al puesto de salud de Lucre-Cusco, 2020.” su objetivo del estudio fue determinar la calidad de la atención percibida en relación a la satisfacción del usuario externo. Metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con 144 usuarios externos que acuden al Puesto de Salud de Lucre. con dos instrumentos que mide la calidad de atención percibida por la escala SERVPERF que consta de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles se concluyó

que: Existe relación significativa ($p < 0.00$), muy fuerte directamente proporcional ($r = 0.810$) entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre – Cusco, 2020, así mismo existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la variable.

Paredes L, (21). En el estudio de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana, en el año 2020, en el centro de salud Cañaris, 201.” con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Con la metodología de un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional, estudio 148 usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa, durante los meses de mayo y junio del 2019, Se utilizó dos instrumentos que fueron construidos por la investigadora según la operacionalización de variable, validados con juicio de expertos y confiabilidad de alfa de Cronbach. Los resultados fueron, las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Flores R, (22). En la investigación realizada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.” el objetivo de esta investigación fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo, aplicado,

el nivel de investigación fue correlacional y el diseño investigativo fue no experimental, transversal. El tipo de muestreo fue aleatorio simple. La muestra fue de 490 usuarios externos de 18 años a 60 años, que acudieron a las consultas externas del hospital de Vitarte, entre octubre 2019 a diciembre 2019. Para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos (cuestionarios) el SERVQUAL modificado (Quality service), para medir calidad del servicio y satisfacción del usuario de consultas externas, Concluyéndose que: Sí existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, 2019, ($p=0.000$, rho de Spearman=0.754).

Hernández A, (23). En el estudio “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, año 2019.” Su objetivo, estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados. Metodología, estudio analítico de corte transversal empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018. Resultados. 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. A nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno».25.7% con Insatisfacción con la atención recibida: Padecen una enfermedad crónica, usan lengua materna nativa, viven en comunidades con habitantes mayores a 2000 personas. Conclusiones. Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o

muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida.

Mandujano V, (24). En la investigación “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto – Tarma, 2018.” su Objetivo; determinar cómo se relaciona la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma. Utilizo la Metodología; Dentro de los resultados más importantes del trabajo desarrollado observamos, en la dimensión expectativa de la satisfacción el 41% refieren que existe poca satisfacción de expectativa del usuario externo. En la dimensión percepción de la satisfacción se tiene que el 42% la tendencia es que existe poca satisfacción de expectativa del usuario externo. La conclusión existe poca satisfacción con regular respuesta a la calidad de la atención en consulta ambulatoria, no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria ($p \text{ sig} = 0,081 > 0,05$).

A nivel Regional

Espinoza L, (25). En su investigación “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha – Ancash, 2021.” Su objetivo, determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha de la provincia de Recuay en Ancash, 2021. El estudio de nivel correlacional, transversal, diseño no experimental y enfoque

cuantitativo. en 186 usuarios, para la variable calidad de atención, el cuestionario modelo SERVQUAL, de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry modificada por el MINSA (2011). y para la variable satisfacción, el cuestionario, de Ramírez (2016). Los Resultados: Se obtuvo un valor de significación asintótica bilateral correspondiendo un p -valor=0,000 el cual es menor al $\alpha=0,05$, por lo cual corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de la investigación. Conclusión: Existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Alor M, (26). En la investigación de la “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash, año 2020.” Objetivo, existe correlación entre la calidad de la atención brindada en el Puesto de Salud de Raquia y la satisfacción del usuario externo, se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial, en las dimensiones de la variable calidad de la atención: elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía y la variable satisfacción del usuario, las dimensiones: Humana, técnico científico y de entorno. En 112 pacientes atendidos en el puesto de Salud de Raquia en el periodo de febrero a agosto del año 2019, se aplicó el instrumento de medición del estudio. El resultado fue, del análisis estadístico inferencial a través de la prueba de chi-cuadrado se probó la asociación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de la atención con cada una de las variables satisfacción del usuario, lo que permite aceptar la hipótesis general planteada como la existencia de dicha asociación entre las variables.

Ubaldo A, (27). En el estudio de “Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.” objetivo, la elaboración de un plan de mejora de calidad del servicio de atención al usuario. La Metodología que se utilizó fue de enfoque mixto y diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista aplicado en 212 usuarios. Resultados: la calidad del servicio de atención es regular con un 84.4 %, y un 95,7% en estructura y 92,9% en procesos. Se identificaron deficiencias en infraestructura, equipamiento, comunicación y procedimientos de atención. Las conclusiones fueron: existen deficiencias en la calidad del servicio, por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios, estandarizar los procedimientos que se realizan en atención, así como realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

Atoche R, (28). En investigación “Calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado en el hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, 2016”. Objetivo determinar la calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado. El estudio fue descriptivo, correlacional y transversal, se aplicó un cuestionario de 29 ítems a 88 pacientes hospitalizados. Los resultados: La calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado fue 55.7% buena, el 65.9% el componente técnico, el 60.2% el componente interpersonal y el componente confort del entorno 61.4%. Según las variables sociodemográfica: pacientes femenino 37.5%, con grado de instrucción

superior 37.5%, el estado civil convivientes 36.4%, de religión católica 44.3% afirmaron que la calidad de atención de enfermería fue buena; el 44.3% de paciente de zona urbana, reportaron que la calidad de atención de enfermería es mala. Conclusión; La calidad de atención de enfermería es buena según la percepción del paciente internado en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el periodo 2016.

Villacorta C, (29). En el estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016.” El objetivo, determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años. El estudio de tipo aplicada y correlacional, de diseño no experimental, transversal-correlacional, la encuesta, se aplicó en 139 padres o apoderados de los usuarios externos menores de 11 años. Los resultados fueron el 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años manifestaron calidad de atención satisfacción de la atención recibida. En la dimensión Técnica- Científica, 89, 2% manifestaron el nivel de la calidad de atención alto y satisfacción con atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, opinaron que el nivel de calidad de atención alto y satisfacción, en la dimensión humana el 89,2% manifestaron nivel de la calidad de atención alto y satisfacción. Conclusión: la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menor de 11 años atendido esta institución.

2.1.2. Base Teórica conceptuales

El marco teórico conceptual comprende los conceptos de Calidad de atención, teoría de la calidad de Donabedian, teoría de Jean Watson, Cuidados de enfermería, satisfacción de usuario y usuario.

Calidad de Atención en Salud.

La OMS, define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo del paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud. Como podemos observar en la definición de la calidad de atención de salud siempre se ha enfatizado en dos dimensiones: una dimensión técnico científica y una dimensión administrativa. (30).

En cuanto a calidad de la atención de salud, una de las definiciones más reconocidos, es la enunciada por A. Donabedian(1984) define Calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, todo ello con los menores costos posibles y señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están enlazadas la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda la relación que se establece entre las dos, los(as) proveedores(as) de los servicios de salud y los(as) usuarios(as) de los mismos, sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto socio- cultural donde se otorgue el servicio de salud (30).

De otra manera Donabedian, define a la calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del usuario, así mismo las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes; Según Avedis Donabedian las dimensiones de la calidad en salud son: humana, técnico-científica, y del entorno. (30).

La dimensión humana; referida a la interacción de los usuarios del servicio de salud y personal de salud, con características como el respeto, el trato, la ética, información e interés (31).

El respeto; a los derechos de los usuarios del servicio, sin distinción de raza, cultura, religión, economía, etc.

El trato; es tener empatía, amabilidad en la atención del paciente.

La ética, relacionada con el comportamiento del personal profesional de enfermería.

La información; que transmite la enfermera debe ser veras, con términos claros para que lo entienda el usuario del servicio.

El Interés; que se da a cada caso, entender las necesidades del usuario.

La dimensión del entorno; importante también porque se refiere al lugar donde espera ser atendido, donde se da la atención, que debe ser

accesible, limpio, ordenado privado y seguro, un lugar agradable de fácil acceso (31).

La dimensión técnico-científica; que tiene que ver con la efectividad, eficacia, eficiencia, atención continua e integral. La efectividad se refiere a los cambios, efectos evidenciados en la salud del niño, luego de su atención en el servicio de salud. La eficacia considera cumplir las normas técnicas de la atención integral del niño, con el fin de alcanzar una óptima calidad del servicio. Eficiencia es cómo se utilizan los recursos con los que cuenta el servicio de salud (31).

Atención continua; es brindar el servicio permanente, sin interrupciones. Integral se refiere a que se dé el control de crecimiento y desarrollo, teniendo en cuenta cada caso, con su contexto familiar (31).

El Concepto de Calidad de atención de salud; tiene varias interpretaciones. Kanchari J, mencionando a Rubio, S. Ortega, M; Refiere que la calidad de atención de salud hace referencia a la capacidad que con distinto grado puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud (32).

La definición de la OMS, la calidad es alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este produciendo un impacto final positivo en la salud. (33).

Por otro lado, el Ministerio de Salud (MINSA) considera la calidad de atención de salud, que es propiedad que se puede poseer en grados variables. Los juicios sobre esta calidad a menudo no se hacen sobre la persona que la proporciona y el marco o sistema donde se imparten (34).

Así también, el logro de la calidad de atención en salud está dado por cambios culturales que ésta exige de los prestadores de servicio: el médico, la enfermera, el técnico de enfermería, etc., en la toma de conciencia y en la aplicación de una nueva filosofía que debe estar presente en cada acto del personal de salud, sin omitir la opinión del usuario. La demanda hay que verla no sólo como lo atendido, sino también como la demanda institucional que se rechaza o no se atiende, se debe tratar de conocer la atención de salud privada y la proporcionada por el personal de la unidad de salud pública, lo que daría la cobertura real (34).

La calidad en los servicios de salud en el mundo actual se ha convertido en motivo de interés para todo salubrista, en busca siempre de la obtención de mejores resultados para la población proporcionando el mínimo de riesgo, tanto para el consumidor como para los proveedores de salud, y un adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles para ejecutar las acciones (35).

Según Deming; La calidad es un ciclo de mejora que nunca termina, la calidad de la atención de salud es un grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras. Se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo al requerimiento del paciente, más allá de lo que éste

pueda esperar. Se encarga de prestar asistencia sanitaria acorde al estado de conciencia, lograr que los cuidados satisfagan al paciente, asegurar la continuidad de los cuidados y lograr cuidados apropiados a las necesidades del paciente (36).

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, es condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización individual y colectiva (36).

Donavedian Avedis; Propone que una organización sólo alcanzará el éxito a mediano plazo si es capaz de comprender y mejorar continuamente la calidad en la atención y puede superar las necesidades y expectativas de sus clientes, y define a la calidad de atención como el grado que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Los expertos entre ellos Donavedian, reconocen varias dimensiones en calidad que van a variar en importancia según el contexto en el cual tienen lugar, se puede citar: Calidad científico técnica: se refiere a la aplicación de la ciencia y tecnología en salud, incluyendo al prestador del servicio quien debe poseer conocimientos clínico adecuado y actualizado, para brindar un servicio eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades del usuario (37).

Accesibilidad: Implica eliminar barreras que obstaculizan el uso eficaz de la atención de salud, indica ser atendido en la necesidad que tiene el usuario en el tiempo que precisa el usuario para concurrir a los servicios de salud, se suma a ello el tiempo de espera para ser atendido. Costo: Los costos del servicio que se realizan: transporte, alojamiento, alimentación, consulta, análisis, exámenes auxiliares, medicinas y otros. Relaciones interpersonales: Es el trato de los proveedores hacia los usuarios, es un factor importante en la calidad de atención. Información al usuario. Calidad es responder a la necesidad del usuario, escucharlo para conocer sus deseos y responder con claridad (38).

Continuidad: El usuario debe recibir una atención completa, sin interrupción con la seguridad que debe cuidarse los riesgos de infección agregada en todos los ambientes. Comodidad: Se relaciona con el aspecto físico del establecimiento, materiales, mobiliario, etc (38).

Teoría de la Calidad de Donabedian

Calidad total en la atención de salud, es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente/ cliente, a través de ciencia y la tecnología médica incluyendo los procedimientos de otros profesionales de la salud; La calidad, es uno de los elementos estratégicos en que se fundamentan la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. El estudio de la calidad en la asistencia sanitaria supone en la línea de nuestra argumentación abordajes diversos dado que entraña, tradicionalmente, significados distintos para los pacientes, profesionales y

gestores. La calidad de los servicios sanitarios será el resultado de las políticas sanitarias de hacer bien lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y receptores de los cuidados, de la definición del servicio atendiendo al cliente interno y externo y de la adecuada interacción entre ambos (38).

Los profesionales aportan habitualmente una perspectiva individual de la calidad a su práctica clínica, su pretensión legítima no es otra que hacer lo correcto y de manera correcta. También los pacientes aportan una perspectiva individual, al plantear como atributos: la adecuada comunicación interpersonal con los profesionales, a los que exigen competencia técnica, a la vez que desean una accesibilidad conveniente a los servicios. Mientras tanto, la administración como las organizaciones sanitarias son más proclives a la perspectiva comunitaria, exigiendo en la prestación de los cuidados un adecuado rendimiento técnico, que sean satisfactorios para los pacientes y que su consecuencia sea la mejora del nivel de salud de la comunidad; la calidad de atención, comprende una serie de elementos, entre los cuales tenemos (38).

Disponibilidad y oferta de insumos. - La calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mayor variedad de insumos disponibles, en cuanto mayor número de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente (38).

Información al cliente. - Calidad es responder a la necesidad del cliente. El primer paso al atender a un cliente debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle información necesaria (38).

Capacidad técnica del prestador de servicio. - La capacidad técnica abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el prestador de servicios debe tener. También incluye la existencia de normas, protocolos y bioseguridad (38).

Relaciones interpersonales con el cliente. - Este elemento se verifica a la dimensión personal del servicio. Los clientes deben sentirse bien tratados durante su permanencia en el servicio de salud. Por todas las personas que interactúen con él. En todo momento el personal debe mostrar una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta a gusto y con deseos de regresar (38).

Mecanismos de seguimiento al paciente. - Los programas de salud tendrán éxito a medida que mantengan el contacto con el cliente después de la consulta inicial, ayudando a superar dificultades, haciendo más probable la asistencia al servicio de salud (38).

Constelación y Organización de los servicios. - Los elementos de salud deben organizarse de manera que sean satisfactorios para los usuarios, que respondan a sus conceptos de salud y a sus necesidades preexistentes (38).

Teoría de del Cuidado de Jean Watson.

En la Teoría de Jean Watson, se considera a la persona como "un ser en el mundo". Se considera 3 esferas: el alma, el cuerpo, y el espíritu. La persona se esfuerza en actualizar la relación entre estas tres esferas para conseguir la armonía y son dimensiones que la enfermera ha de tener en cuenta en todo sentido del ser humano cuando está brindando su cuidado y conocimiento. Watson se basa en el existencialismo, sostiene que el amor incondicional y los cuidados son esenciales para la supervivencia, se centra en las relaciones transpersonales de la persona (39).

La teoría de Watson J, es la Teoría del cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona que cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. La Filosofía de Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona).El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (39).

Watson en Marriner. Afirma que la formación en enfermería y el sistema de asistencia sanitaria deben basarse en valores humanos y preocuparse por el bienestar de los demás. El primer contexto en que se desarrolla el cuidado, es el contexto físico, sensaciones corporales, el contexto social, relaciones interpersonales, familiares y sociales (39).

Los usuarios necesitan bienestar al brindarle cuidado, el cuidado debe ser eficiente, holístico, individualizado y gratificante en los pacientes del personal que lo asiste y el cuidado profesional es asumir una respuesta meditada que envuelve un poder espiritual de afectividad. El cuidado profesional es desarrollado por profesionales de enfermería con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian a individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud (40).

El cuidado humanizado basado en valores, enfocado al mundo sanitario, se refiere al profesional de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual. Algunos de los elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente centrado en la persona. El cuidado humano implica valores, deseo y compromiso de cuidar, conocimiento, acciones de cuidar y

consecuencias. Se debe saber quién es el otro, sus necesidades, limitaciones y fortalezas, que conducen a su crecimiento (41).

El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención (42).

El cuidado es la esencia de Enfermería, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación (43).

Watson, considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa la capacidad de pensar y el desarrollo personal, por lo tanto, es pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias. Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería como (44).

a. El cuidado y la enfermería han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno (44).

b. La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona (44).

c. El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado. Las premisas básicas expuestas son un reflejo de los aspectos interpersonales transpersonales espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y, proporcionan el fundamento para el desarrollo ulterior de su teoría. El cuidar es el eje esencial de la relación enfermera - paciente y la capacidad para empatizar o “sentir desde” el paciente, que es un ideal moral cuyo fin es protección, crecimiento y preservación de la dignidad humana, involucrando valores, decisiones y confianza para cuidar (44).

Cuidado de enfermería

Los conceptos, práctica y rituales de cuidar, han merecido la atención de varias teóricas, incluyéndose entre otros aspectos, actitudes del cuidado por parte de enfermeras, percibidos por enfermeras y por usuarios como indicadores de cuidado y de no cuidado, así como significados y

percepciones, recientemente a pesar del reconocimiento que gana y el creciente interés por el cuidado en la enfermería, se identifican interpretaciones vagas, difusas y ambiguas e incluso falta de estudios e investigaciones, estas últimas de manera que revelen las perspectivas de los usuarios (seres cuidados), maneras de cuidar y percepciones de cuidado por parte de los profesionales, técnicos y auxiliares de la enfermería que contemplen metodologías variadas y privilegien el ambiente y los aspectos políticos del cuidado (45).

En relación al cuidado que se brinda en salud, el excesivo énfasis en los aspectos tecnológicos y el deterioro de la comunicación equipo de salud paciente ha ido quitándole a la relación de ayuda profesional la calidad relacional que fuese otro soporte social para el paciente y fuente de gratificación y reconocimiento para el profesional de la salud. El diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad, a nivel biomédico exclusivamente, el uso de complicados procedimientos tecnológicos, que sin duda han representado un salto cualitativo a nivel de la supervivencia en enfermedades antes rápidamente mortales, han dejado de lado, en muchas ocasiones, la aproximación más holística al cuidado de la salud, donde no sólo se busque combatir la enfermedad sino promover el bienestar (46).

La expresión cuidado se relaciona más a la profesión de enfermería, desde su existencia: Florencia Nightingale cita con frecuencia este término, al referirse a los procedimientos de ayuda, hacia las personas para vivir o sobrevivir en su medio físico o naturales valorado mucho la limpieza, el descanso, el comer sano, practicar deporte, y evitar el aire contaminado y

otras impurezas, Por lo que se le atribuye a ella los principios del cuidado al enfermo, dentro de la profesión de enfermería (46).

Joyce Travelbee, desarrolló un modelo de relación persona-persona, y definía la enfermería como: un proceso interpersonal por el cual el profesional de enfermería ayuda a una persona, una familia o una comunidad a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad, el sufrimiento y en caso necesario, dar sentido a estas experiencias (46).

Virginia Henderson, refiere que la función de la enfermería es asistir al individuo, sano o enfermo, en la realización de esas actividades que contribuyen a su salud o a su recuperación (o a una muerte placentera) y que él llevaría a cabo si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesarios y hacer esto de tal manera que le ayude a adquirir independencia lo más rápidamente posible (46).

Según Peplau, las intervenciones de las enfermeras son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para la persona. Los cuidados han de ser individualizados haciendo especial hincapié en la relación humana entre enfermera y la persona necesitada de ayuda (46).

La satisfacción del usuario.

El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si estas son bajas, limitadas o suficientes, el resultado será que el usuario esté satisfecho con lo que se le brinda en relación a lo que espera. Ha sido considerada un importante componente de la calidad de la atención,

como parte del modelo de atención participativa propuesta por el Sistema único de Salud, así como por los usuarios al estar más conscientes sobre sus derechos, además de tener un rol significativo en la interacción entre el que brinda el cuidado y el usuario, considerando que expresa las expectativas y las evaluaciones con relación a la atención recibida (47).

La satisfacción del Usuario externo e interno dentro de un establecimiento de Salud es una información clave, que nos permite conocer la calidad del producto que el personal de la salud está brindado a la población demandante. Debido a que la satisfacción del usuario es fiel reflejo de la calidad de la asistencia sanitaria y se considera necesario que el profesional sanitario entienda, conozca y asuma el punto de vista del paciente para optimizar y mejorar los procesos del cuidado de lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente (47).

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos, el personal debe saber cuáles son esas ideas para dejarlo contento, no se debe escatimar esfuerzos para ello. Además, es innegable que se debe brindar una atención de calidad en todos sus aspectos, sólo así se logrará que la salud sea una realidad satisfactoria; por lo que la satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para todo responsable de los servicios de salud, que brinda una medida de la calidad de sus intervenciones. El nivel de satisfacción se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas - calidad percibida, el grado de confianza en el profesional de la salud que lo atiende y la imagen institucional, difícil de obtener de otras fuentes y útil para mejorar aquellos aspectos identificados;

el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades (48).

El estudio del nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios de los servicios de salud, tiene mucha importancia como criterio de evaluación de la atención prestada y es útil para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. Lo que está en cuestión es cómo asegurar la mayor productividad sanitaria, eficiencia, calidad y nivel de satisfacción, con los recursos que la sociedad integra a los centros de salud, cuyo presupuesto es el mayor porcentaje del gasto público (48).

En los últimos años, el estudio de satisfacción del usuario con respecto a los servicios de las instituciones de salud se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho que se acepte a la satisfacción del paciente como un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales involucrados, justifica que se haya incorporado como una medida de la calidad del servicio brindado y justifique las reformas sanitarias (49).

Por tanto, la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva derivada de la comparación entre la expectativa y el comportamiento del servicio recibido está subordinada a numerosos factores: valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización de la institución. Estos elementos condicionan que la propia satisfacción sea diferente para distintas personas para la misma persona en diferentes circunstancias.

Concluyendo en que la satisfacción del usuario, es lograr la expectativa del cliente en un determinado espacio ambulatorio y/o hospitalización de la atención sanitaria, mediante la interacción que se da en el proceso de la atención del cliente con el personal de Enfermería y otros profesionales de la salud, esta convivencia definirá la permanencia y/o alejamiento del paciente/usuario de la institución sanitaria, este proceso de interacción producida en toda institución sanitaria, es necesario evaluar, calcular, analíticamente, cuantitativamente y cualitativamente, para conocer y determinar la atención de calidad en salud brindado a la población un mal servicio y/o mala percepción de la atención sanitaria no es calidad (50).

Siendo más las mujeres las responsables de criar a los hijos dentro del hogar, y las que con mayor empeño velan por la alimentación, la educación, el afecto y muchas necesidades del niño en su crecimiento, hasta lograr su independencia, que sea una persona útil con decisiones propias, responsables y valerse por sí mismo en un determinado territorio, así también en su mayoría son las mujeres las que más acuden a las instituciones sanitarias, en busca de consejería, atención médica y otros temas en salud para sus hijos; así se convierten en el público objetivo de estudio, por la experiencia en el trato directo y la interacción con los profesionales de la salud en los espacios de atención ambulatoria, y de hospitalización, por lo que se convierten en el eje central de la atención en salud, y es necesario conocer su percepción sobre la labor que realizan los equipos humanos en salud en cada uno de las instituciones de salud del país (50).

Para el Ministerio de Salud abordar las inquietudes del usuario es tan esencial la satisfacción del usuario en la atención de salud, así como la competencia técnica del recurso humano que define la buena calidad de atención. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren las necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (51).

Por otro lado, la satisfacción del usuario se mide según el grado en el que los servicios de salud satisfacen las necesidades de la población, “depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato del personal de la salud que recibieron y del nivel de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud se enfrenta generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno de la institución la que está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren (51).

Existen ciertas situaciones que se presentan durante la atención que se brinda al paciente /cliente hospitalizado y que tal vez asociados a la masificación, no sean analizados con la frecuencia y profundidad necesarios, los cuales pueden transformarse en efectos adversos. Estos cambios para Moro; repercuten en las necesidades de seguridad y pertenencia del usuario, en la que, en un medio extraño, con una serie de normas y a veces falta de privacidad, potencia sentimientos de inferioridad, apareciendo sentimientos de culpa que aumentan con el tratamiento despersonalizado por los procesos diagnósticos, terapéuticos y asistenciales a los que se ve sometido durante la atención a nivel consultorios y/o hospitalización (52).

En lo expresado por el usuario en función a sus expectativas de la atención que recibe adaptadas a sus necesidades para medir la satisfacción se consideran seis dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. (53).

Comunicación. - Actúa como un medio de intercambio de mensajes verbales y no verbales que determinan su integralidad e influyen en la calidad de interrelación del personal de salud con el usuario, debe estar presente en forma constante cuando se brinda atención sanitaria (53).

Credibilidad. - Comprende el grado de confianza que siente el usuario en el personal de salud que lo atendió, y si la información que éste le brindo fue considerada como útil, precisa y pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas (53).

Competencia. - Se refiere a las habilidades del personal de salud, que brinda los cuidados, la confianza en el tratamiento recibido y el interés en la resolución de los problemas de salud del usuario, así como el interés del grado que éste afecto a su familia (53).

Cortesía. - Son las muestras de afecto que brinda el personal de salud al usuario y comprende el saludo amable al atenderlo, esperar la respuesta al mismo del usuario, demostrarle interés por su estado de salud y responder con amabilidad a toda pregunta que le realice tanto el paciente como la familia (53)

Responsabilidad. - Demostrada a través de la visita del personal médico responsable, información que el especialista le brindo sobre su diagnóstico y tratamiento del momento y continuado a seguir, así mismo los cuidados de todo el personal (53).

Seguridad. - Se relaciona con el equipo humano que labora en el servicio de salud, las buenas relaciones existentes entre ellos, así como lo relacionado a la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente (53).

La satisfacción del usuario se puede dividir en tres grados. (53).

Satisfacción Completa. Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad (53).

Satisfacción Intermedia. Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente (53).

Insatisfacción. Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Estos son los niveles de satisfacción, considerados en el estudio, se les han asignado valores y rangos en relación a las respuestas de los usuarios en el cuestionario (53).

Los servicios de salud deben estar diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad donde los proveedores de la salud deben comprender su labor como procesos y entender el sistema de servicios, que se traducirán en una atención de calidad (53).

Usuario.

Es el cliente, persona o también llamado paciente que requiere satisfacer sus necesidades vitales o fundamentales de salud y que acude a un establecimiento de salud donde ambulatoriamente u hospitalizado es atendido por el personal de salud del Establecimiento de Salud (54).

Usuario ambulatorio.

Es el que acude a consulta externa de un establecimiento de salud y después de ser atendido regresa a su domicilio. (54).

Usuario hospitalizado.

Es el internamiento hospitalario de una persona que requiere mejorar o recuperar su salud y es necesario que se instale en un servicio de un hospital o policlínico para ser examinado, diagnosticado y recibir los

cuidados del personal según sea sus necesidades y estado de salud, el cual se caracterizará por la calidez, efectividad y eficiencia en que es brindada (54).

2.2. Hipótesis

HI: Existe relación estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externos de enfermería, hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.

Ho: No existe relación estadística entre la satisfacción de los usuarios, y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería, hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.

2.3 Variable

2.3.1. Variable Independiente (X): Calidad de atención.

La calidad de atención de salud, es la capacidad que con distinto grado puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud (33).

2.3.2. Variable Dependiente (Y): Nivel de Satisfacción de Usuarios.

La satisfacción del usuario, es fiel reflejo de la calidad de la asistencia Sanitaria, conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y afirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud de calidad, lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente (32).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo o nivel de la Investigación

La presente investigación de tipo cuantitativa; nos permitió obtener información a través de herramientas como encuestas, cuestionarios, etc. permitiéndonos generalizar los resultados obtenidos, utilizando los métodos estadísticos (55).

La investigación fue de nivel descriptivo, porque nos permitió recopilar la información de cada uno de las variables de estudio, de manera independiente (55).

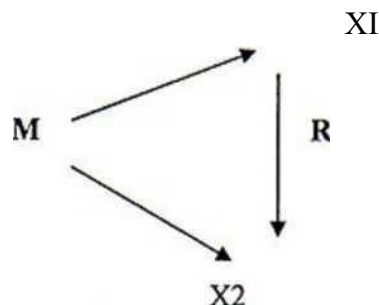
Y es Correlacional, porque nos ha permitido establecer y conocer un nivel de relación y/ o asociación entre las variables en estudio, analizando y cuantificando los resultados y su vinculación entre ellas, los cuales se ven contrastadas en la Hipótesis de estudio (55).

3.2. Diseño de la investigación:

El diseño de la Investigación fue no experimental, porque se ha observado los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin manipular deliberadamente la variable independiente para ver su efecto sobre la otra (55).

La investigación fue un tipo de investigación observacional que nos ayudó a analizar los datos de cada una de las variables recopiladas en un periodo de tiempo dado y sobre una población - muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia (55).

El estudio de investigación tuvo dos variables y se utilizó la siguiente fórmula.



M: Usuarios del Consultorio Enfermería

XI: Nivel de Satisfacción de los usuarios del consultorio externo de enfermería

X2: Nivel de calidad del cuidado

R: Relación

3.3. Población y muestra

Población: La población, estuvo conformada por el total de los usuarios que acuden al consultorio externo de enfermería del hospital de Apoyo Yungay, para las consultas de crecimiento y Desarrollo e inmunizaciones, en una muestra de 85 madres de niños menores de 1 año, de un total 110 madres de niños menores de 1 año, se determinó la muestra aplicando la fórmula para el cálculo de proporciones, una vez determinada la muestra se eligió a los usuarios por muestreo aleatorio simple. la muestra fue de tipo probabilístico y estuvo conformado por 85 madres de niños menores de 1 año, con la confianza del 95 % con un margen de error del 4%, de acuerdo a la ecuación desarrollada (Anexo 1).

Criterios de Inclusión:

Madres de los usuarios del consultorio externo de Enfermería

Madres de niños con 11 consultas cred y vacunación completa al 1 año.

Madres de niños que estén orientados en tiempo, espacio y persona.

Criterios de exclusión

Madres menores de 18 años, de los niños con edad menores de 1 año

Madres de niños menores de 1 año que presenten problemas de salud mental.

Madres de niños menores de 1 año que no acepten participar en el estudio.

3.4. Definición y Operacionalización de Variables.

Variable Independiente (X): Calidad del Cuidado en el consultorio externo de enfermería en el hospital de Apoyo de Yungay _ Ancash.

Definición conceptual. La calidad de atención en salud consiste en la calidad humana y la competencia en la aplicación de la ciencia y la tecnología por el personal de salud en una forma que maximice sus beneficios para mejorar o recuperar la salud del usuario en estudio sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (56).

Definición operacional. Nominal - ordinal.

Nivel de calidad bueno: puntaje: 41 - 60 puntos

Nivel de calidad Regular: puntaje: 21 - 40 puntos

Nivel de calidad Deficiente: puntaje: 01 - 20 puntos.

Variable Dependiente (Y): Nivel de Satisfacción de los Usuarios del consultorio externo de enfermería en el Hospital de Yungay _ Ancash.

Definición conceptual. Consiste en cubrir las expectativas esperadas por el usuario ambulatorio y/o hospitalizado con la atención recibida en el hospital de Yungay; Comprende seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad (56).

Definición operacional. Nivel de Satisfacción.

Criterio de evaluación nominal – ordinal

Satisfacción global

Nivel Bueno:	43 - 63 puntos. Satisfacción completa
Nivel Regular:	22 - 42 puntos. Satisfacción intermedia
Nivel Deficiente:	01 - 21 puntos. Insatisfacción expectativa no cubierta

Dimensiones:

Comunicación

Definición Conceptual. Es el intercambio de mensajes verbales y no verbales que influye en la calidad de la interrelación del personal de salud que brinda la atención al usuario hospitalizado o ambulatorio en la institución en estudio (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno:	7 - 9 puntos
Nivel Regular:	4 - 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

Credibilidad

Definición Conceptual. Es el grado de confianza que siente el usuario hospitalizado y/o ambulatorio en el personal que le brinda el cuidado (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno: 7 – 9 puntos

Nivel Regular: 4 - 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

Competencia

Definición Conceptual. Son las destrezas, habilidades y capacidad científica y técnica del personal de salud que brinda el cuidado en la resolución de problemas de salud del usuario hospitalizado o ambulatorio (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno: 7 – 9 puntos

Nivel Regular: 4 - 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

Cortesía.

Definición Conceptual. Son las muestras de respeto, afecto y buena educación del Personal de salud que brinda al usuario según sea el grupo

social al que está inserto (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno: 7 - 9 puntos

Nivel Regular: 4 - 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

Responsabilidad

Definición Conceptual. Es la atención oportuna que va acompañada con la cantidad y calidad de tiempo que brinda el personal de salud del establecimiento de salud (Elegido para el estudio), al usuario según sea su situación en que se encuentre ya se hospitalizado o ambulatorio (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno: 7 – 9 puntos

Nivel Regular: 4 – 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

Seguridad

Definición Conceptual. Está relacionada a la percepción del usuario hospitalizado ambulatorio, del ambiente organizacional, relaciones existentes en el equipo de salud y las condiciones del entorno físico del establecimiento de salud en estudio (57).

Definición operacional.

Nivel Bueno: 7 – 9 puntos

Nivel Regular: 4 – 6 puntos

Nivel Deficiente: 1 - 3 puntos

3.5. Técnica e Instrumentos

La técnica que se utilizó fue la entrevista personalizada a los usuarios seleccionados del consultorio externo de enfermería, se aplicó los cuestionarios elaborados por el MINSA, de la guía técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo, aprobado según RM N° 527-2011/MINSA. Los instrumentos empleados son:

a). Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario del consultorio externo de enfermería en el hospital de Yungay, con 21 preguntas reajustando las preguntas en relación a la institución y servicios que se aplique considerando las dimensiones:

Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad. (Anexo N°. 2).

b). Encuesta para medir la Calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de Yungay, para medir la calidad del cuidado con 20, preguntas aplicando la escala de Likert, asignando puntaje a cada Ítems (Anexo N°. 3).

Control de calidad de datos – Validez

Se aplicó los cuestionarios elaborados por el Ministerio de Salud, de la guía técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los

establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo, aprobado según RM N° 527-2011/MINSA, que nos permitieron medir el Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, por parte del personal de salud del área de consultorios externos de Enfermería en el hospital de Yungay. Se aplicó la prueba piloto al 10 % de usuarios de la población, que no participaran en el estudio, para validar los instrumentos.

Confiabilidad

Se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach a través del cual se estimó la consistencia interna de los cuestionarios.

Para evaluar la confiabilidad se tomó en cuenta el total de Ítems de cada cuestionario que consiste en comparar Ítems pares e impares, cuyos resultados deben ser para $\alpha = 0.50$, la confiabilidad es media o regular., en cambio, si supera el valor de $\beta = 0.75$, la confiabilidad es aceptable, y si es mayor a 0.90, la confiabilidad es elevada que indica que el instrumento es altamente confiable.

Los instrumentos utilizados en la presente investigación tienen un alfa de Cronbach Valor a 0.90, aceptables (58).

3.6. Plan de análisis

Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de los datos del estudio e investigación, se realizaron los siguientes procedimientos administrativos (59).

- Se realizaron las coordinaciones primeramente con la autoridad superior de la institución de salud, solicitando el permiso y autorización para la ejecución de la presente investigación.

- Una vez conseguida el permiso y autorización para la ejecución del estudio, se coordinó con el profesional de enfermería coordinador de los servicios de consultorios externos de enfermería, para fijar los días en el que se recolectar la información a través de encuestas.
- Finalmente se procedió a recolectar los datos con los usuarios que reúna los criterios de inclusión y que se encontraban haciendo uso de los servicios ambulatorios en el consultorio externo de enfermería, a quienes se les entrevisto y se aplicó la encuesta, explicando la razón y en que consiste el estudio, solicitando su consentimiento informado.

Análisis y procesamiento de los datos:

Luego de concluida la recolección de los datos, se ingresó y proceso en forma manual cada uno de ellos, se elaboró una base de datos a través de los programas de Microsoft Excel, para después ser exportados al software SPSS/info/ versión 25.0, para el análisis de los datos, a fin de que sean presentados en tablas y/o gráficos estadísticos simples de frecuencias absolutas y relativas porcentuales. Para la medición de la relación de las variables: satisfacción y calidad de atención y determinar el nivel de la relación que existe, se utilizó la Prueba estadística del Rho de Spearman. (59)

3.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería? Hospital de apoyo Yungay - Ancash, 2021	GENERAL: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo Yungay - Ancash, 2021	La investigación es de tipo Cuantitativo y de nivel Descriptivo - Correlacional	X1: Nivel de Calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay - Ancash, 2021	Bueno	De 41 – 60 puntos	Escala ordinal
				Regular	De 21- 40 puntos	
				Deficiente	De 00- 20 puntos	

	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Ancash, 2021.</p> <p>. Identificar el nivel de calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Ancash, 2021.</p>		<p>X2:</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Yungay _ Ancash, 2021</p>	<p>Comunicación</p> <p>Credibilidad</p> <p>Competencia</p> <p>Cortesía</p>	<p>Bueno : 7- 9 puntos Regular : 4- 6 puntos Deficiente: 1- 3 puntos</p> <p>Bueno : 7 – 9 puntos Regular : 4 – 6 puntos Deficiente: 1 –3 puntos</p> <p>Bueno : 7 – 9 puntos Regular : 4 – 6 puntos Deficiente: 1 – 3 puntos</p> <p>Bueno : 7 – 9 puntos Regular : 4 – 6 puntos Deficiente:1 – 3 puntos</p>	<p>Escala ordinal</p>
--	---	--	--	--	--	-----------------------

	<p>. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo Yungay – Ancash, 2021</p> <p>. Determinar la relación que existe de las dimensiones de la satisfacción: comunicación, credibilidad,</p>			<p>Responsabilidad</p>	<p>Bueno : 7 – 9 puntos Regular : 4 – 6 puntos Deficiente: 1 – 3 puntos</p>	
				<p>Seguridad</p>	<p>Bueno : 7 – 9 puntos Regular : 4 – 6 puntos Deficiente: 1- 3 puntos</p>	

	<p>competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad, con la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo Yungay – Ancash, 2021.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico

Durante la aplicación de los instrumentos se respetó y cumplió los principios éticos basados en el Código de Ética para la Investigación Versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica (60).

Protección a las personas: Durante la investigación se brindó un grado de protección a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad del encuestado.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Durante la investigación se garantizó la integridad del medio ambiente y biodiversidad protegiendo la dignidad de los animales y plantas por encima de los fines científicos.

Libre participación y derecho a estar informado: Los Madres participantes del estudio fueron informados acerca de la finalidad de la investigación, aceptando su participación firmarán en señal de conformidad el Consentimiento Informado

Según el manual de metodología de la investigación (61). señala que existen principios éticos fundamentales en la investigación

Que son:

Principio de beneficencia.

Garantía que no sufrirán daño, se refiere a que los participantes no se les

expongan a experiencias que les provoquen daños graves o permanentes.

Principio de respeto a la dignidad humana:

Comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, es decir que es libre de controlar sus propias actividades, incluida su participación voluntaria en el estudio. Incluye el derecho del paciente a un conocimiento de la información que supone que El investigador describirá detalladamente a los participantes la naturaleza del estudio y los derechos de que gozan.

Principio de Justicia

Este incluye el derecho a un trato justo (tanto durante la selección como durante el estudio) y respeto a la privacidad. La privacidad se respetará a través del anonimato o mediante procedimientos de confidencialidad formales.

Consentimiento Informado

Su objetivo es ofrecer a los participantes información suficiente para tomar una decisión acerca de su participación en el estudio, se le explicará el costo- beneficio.

Este incluirá la forma de un formulario de consentimiento, la cual documenta su participación voluntaria en la investigación. (Anexo N° 5).

V. RESULTADOS

4.1. Resultados.

TABLA 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021

Nivel de satisfacción	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	42	49,4
Bueno	43	50,6
Total	85	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario elaborado por MINSA, Guía técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado con RM N.º 527-2011/MINSA, actualizado año, 2021

GRÁFICO 1

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA.HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021



TABLA 2

NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021

Nivel de calidad	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	68	80,0
Bueno	17	20,0
Total	85	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario elaborado por MINSA, Guía técnica para Evaluación de la satisfacción del usuario externo los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado con RM N.º 527-2011/MINSA, actualizado año 2021

GRÁFICO 2

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021

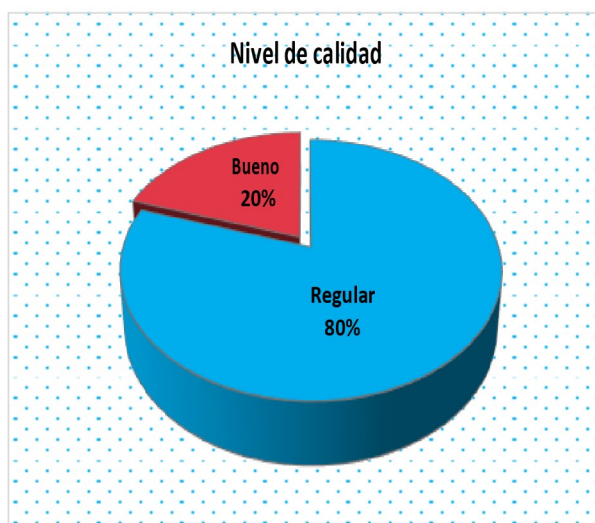


TABLA 3
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO
EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO
YUNGAY _ ANCASH, 2021

Correlaciones

		Satisfacción	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	85
	Calidad	Coeficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario elaborado por MINSA, Guía técnica para Evaluación de la satisfacción del usuario externo los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado con RM N.º 527-2011/MINSA, actualizado año 2021.

TABLA 4
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO
EXTERNO DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _
ANCASH, 2021

Dimensiones de la satisfacción	Correlación Rho de Spearman	Calidad de atención
Comunicación	Coefficiente de Correlación	0,426**
	Significancia bilateral	0,000
Credibilidad	Coefficientes de Correlación	0,494**
	Significancia bilateral	0,000
Competencia	Coefficiente de Correlación	0,497**
	Significancia bilateral	0,000
Cortesía	Coefficiente de Correlación	0,854**
	Significancia bilateral	0,000
Responsabilidad	Coefficiente de Correlación	0,366**
	Significancia bilateral	0,000
Seguridad	Coefficiente de Correlación	0,668**
	Significancia bilateral	0,000

** Correlación significativa al nivel del 0,001

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario elaborado por MINSA, Guía técnica para Evaluación de la satisfacción del usuario externo los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado con RM N.º 527-2011/MINSA, actualizado año 2021.

4.2. Análisis de resultados.

En el presente estudio de investigación se utilizó todas las herramientas estadísticas y el Análisis de los datos de carácter descriptivo correlacional, que nos permitió determinar la relación que existe entre las variables de estudio, el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.

Para la medición de la relación de las variables: satisfacción y calidad de atención y determinar el nivel de relación que existe, se utilizó la Prueba estadística del Rho de Spearman, debido a que las categorías de las variables son de escala cualitativa ordinal.

TABLA 1

Nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de enfermería en el Hospital de Yungay _ Ancash, 2021. Se observa que el 51% de los usuarios del consultorio externo de enfermería en el hospital de Apoyo de Yungay, manifiestan que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 49% indicaron que dicha satisfacción es regular.

Estos resultados concuerdan con los estudios realizados a nivel internacional por Pabón M y Otros (15) “percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena barranquilla Colombia, en el periodo de los años 2017 al 2019; cuyo objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en 3185 pacientes / usuarios tomados de la base

de datos de la entidad obteniendo como resultados de los tres años de estudio con participación de hombres y mujeres usuarios de los consultorios externos de salud de dicha entidad. Una calificación de los servicios de salud en el nivel bueno; con 83,1% el consultorio de laboratorio clínico, el 79,5 % consultorio de atención de enfermería, el 77,7% el consultorio de atención médica y el 74, % el consultorio de consultas de citas.

Del mismo se encuentra resultados similares con lo investigado por Martínez A, (20) en su investigación, Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al puesto de salud de Lucre- Cusco, 2020; que fue un estudio con enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Donde se trabajó con 144 usuarios del consultorio externo que acuden al Puesto de Salud de Lucre. Cuyos resultados fueron: que existe relación significativa ($p < 0.00$), muy fuerte directamente proporcional ($r = 0.810$) entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Lucre – Cusco, 2020.

Así mismo se concuerda con Hernández A, (23). En la investigación, Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, año 2019; donde Concluye que tres de cada cuatro usuarios que acuden a los consistorios externos, califican como buena o muy buena la atención recibida en los establecimientos del MINSA.

Por otro lado, **Jaramillo C**, (13). En su estudio, "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato - Ecuador año 2020", encuentra resultados similares al estudiar a 384 usuarias, donde evalúa cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.), en el que encontró insatisfacción de las usuarias en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía y solo el 80% de usuarios califican como satisfecho a capacidad de respuesta, por la expectativa y percepción que tienen los usuarios al resolver sus temas de salud a través de una atención médica.

Otros datos similares se encuentran en la investigación realizada por **Zambrano E**, (16). En su estudio realizado, "Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019." su objetivo, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería del área de cirugía en el Hospital Naval de Guayaquil, quien obtuvo como resultado que el 94.6% de los usuarios considera un alto grado de satisfacción por la atención recibida y el 100% aceptable la calidad de atención. Concluyendo que es excelente la percepción de los usuarios, quienes manifiestan Satisfacción por la atención recibida por el equipo de enfermería.

Se encuentra resultados diferentes en la investigación realizada por **Rivera G**, (17). En el estudio de investigación "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencias del hospital general Instituto

Ecuatoriano de seguridad social Milagro año 2018.” Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

Del Análisis de estos resultados, se concluye que, la atención de salud brindada por el recurso humano en salud, en las instituciones de salud, tanto a nivel local, regional, nacional e internacional, referido a la satisfacción de los usuarios no solo está relacionado a la dimensión Humana, que tiene que ver con el respeto, trato, ética, el interés y la información oportuna, que en la mayoría de los estudios analizados demuestran buena satisfacción por parte del usuario, por lo que se convierte en información de vital importancia y clave, que permite conocer la calidad del producto que se tiene en los diferentes servicios que se oferta a la población.

Así como también promover el desarrollo de estas habilidades en el recurso humano permanente mente; sin embargo se ha demostrado también con los resultados obtenidos, en la investigaciones realizada a nivel local, regional, nacional e internacional, que existe insatisfacción total o satisfacción regular con respecto a la atención de salud, esto debido a que el usuario también relaciona la satisfacción de la atención con la capacidad resolutive del establecimiento, que

según la OMS, es la dimensión técnica científica, relacionado al déficit de recursos humanos especialista, equipamiento y buena infraestructura (62).

Del análisis de estos resultados concluimos también que, al evaluar la satisfacción del usuario debemos conocer que este proceso, implica una experiencia racional cognoscitiva derivada de la comparación entre la expectativa del cliente y el comportamiento del servicio recibido, que está subordinada a numerosos factores como, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización de la institución, que condicionan que la propia satisfacción sea diferente para distintas personas en diferentes circunstancias (63). Estos factores tienen relación estadística directa en las siguientes variables de estudio, la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el sector salud.

Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación, dan la razón a lo que el Ministerio de Salud expresa. Que, al abordar las inquietudes del usuario, en la atención de salud y la búsqueda de la calidad por parte de la entidad, tiene que ver como la competencia técnica del recurso humano, el entorno en el que se oferta los servicios de salud, así como también la infraestructura y el equipamiento adecuado (64). Por tanto, este proceso de satisfacción o insatisfacción se ve reflejado en la interacción del usuario con el personal de salud y de aspectos tales como, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo que obtenga el servicio que procura.

Es por ello que este tipo de estudios y sus resultados proporcionan a los gestores de la salud, información para identificar los nudos críticos que interfieren en el buen concepto de la imagen de la entidad y fortalecer el proceso de la calidad de atención de salud, considerando a los usuarios como el principal actor en el proceso de atención de salud, y ofrecer servicios de salud que no solo cubran los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubran las necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, referidos a la dimensión humana, tales como, el respeto, la información oportuna y pertinente y la equidad, que justifiquen las reformas sanitarias (65).

Finalmente se concluye que: la satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para todo responsable y /o gestor de los servicios de salud, ya que es un indicador clave, que brinda la información positiva o negativa de la atención de salud por parte del usuario y de la institución, la calidad de sus intervenciones a través de aspectos como: expectativa- calidad percibida, el grado de confianza en el profesional de la salud y la imagen institucional (66). Esta teoría nos permite adquirir toda información, a través de las encuestas de opinión con programaciones periódicas, que permitirán detectar aspectos susceptibles, insuficiencias o disconformidades de la atención de salud y accionar planes de mejoras.

De los resultados obtenidos proponemos fortalecer constantemente la dimensión humana, citados por la OMS y Avedis Donabedian, en los rubros de respeto, trato, ética, interés, etc,

Promover en el recurso humano del consultorio externo de enfermería del hospital de apoyo Yungay _ Ancash, desarrollar capacidades técnicas y habilidades comunicacionales de buen trato y calidad de servicio, para no romper la confianza de los padres de los niños menores de 5 años, y lograr el indicador de atención integral de salud del niño, buena cobertura de atención en el niño sano.

TABLA 2

Nivel de calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021. se obtiene como resultado un porcentaje del 80%, que manifiestan que el nivel de calidad de atención en el consultorio externo de enfermería es regular; seguido de un 20% de los usuarios encuestados, que indicaron que el nivel de calidad de atención es bueno. Concluyéndose que la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de Yungay _ Ancash, 2021. Se encuentra entre regular y bueno.

Al contrastar estos resultados con las investigaciones que presentamos como antecedentes, podemos encontrar que Ubaldo A, (27). En su investigación, Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. Encontró resultados similares, al aplicar la encuesta y entrevista en 212 usuarios, donde obtuvo como resultado que la calidad del servicio de atención es regular con un 84.4 %, seguido de otras dimensiones de su estudio como son, un 95,7% en estructura y 92,9% en

procesos. Cuyas conclusiones fueron, existen deficiencias en la calidad del servicio, por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios, estandarizar los procedimientos que se realizan en atención, así como realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

Asimismo, Atoche R, (28). En su investigación sobre: Calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado en el hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, 2016. Encontró resultados de la investigación similares, en una muestra de 88 pacientes hospitalizados, encontró como resultado que la calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado fue 55.7% buena, seguido de otros componentes de su estudio, y en las variables sociodemográficas: pacientes femenino 37.5%, con grado de instrucción superior 37.5%, el estado civil convivientes 36.4%, de religión católica 44.3% afirmaron que la calidad de atención de enfermería fue buena y un 44.3% de paciente de zona rural, reportaron que la calidad de atención de enfermería es mala.

De igual forma con resultados de investigación similares al nuestro, en el estudio realizado por, Villacorta C, (29). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016: en 139 padres o apoderados de los usuarios externos menores de 11 años, el 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años manifestaron satisfacción buena de la atención recibida, en la dimensión Técnica- Científica el 89% manifestaron el nivel de la calidad de atención es alto

y la satisfacción buena con la atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, opinaron que el nivel de calidad de atención es alto y satisfacción buena, en la dimensión humana el 89,2% manifestaron nivel de la calidad de atención alto y satisfacción buena, Concluyendo que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido esta institución.

De igual forma coincidimos con los resultados de Espinoza L, (25). En la investigación que realizo: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha – Ancash, 2021; en 186 usuarios, obtuvo como resultado un valor de significación asintótica bilateral correspondiendo un p- valor=0,000 el cual es menor al $\alpha=0,05$, por lo cual corresponde rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Así mismo se encuentra coincidencia con los resultados en la investigación de, **Hernández A**, (23). “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, año 2019.”, que concluye que tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida.

Por otro lado, también se encuentra similitud con los resultados que obtuvo **Mandujano V**, (24). En la investigación “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Félix Mayorca Soto – Tarma, 2018.”

Que, concluye existe poca satisfacción, con regular respuesta a la calidad de la atención en consulta ambulatoria, y no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria ($p \text{ sig} = 0,081 > 0,05$). atención y la satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de servicios de salud, tienen una relación directa y significativa.

Con los resultados de las investigaciones, se fortalece la teoría indicada por la organización mundial de salud, quien viene desarrollando esfuerzos dirigidos a optimizar la calidad y eficacia de la prestación de salud en los países de América latina y el caribe, estas estrategias desarrollados por los diferentes países, incluido el Perú, consiste en fortalecer la capacidad resolutive en salud y mejorar la respuesta del sistema sanitario en el mundo; y considerar que la calidad de atención en salud tiene que ver mucho con la satisfacción o insatisfacción del usuario; así como las expectativas de la población con respecto al buen trato que deberían recibir, poniendo énfasis en los derechos humanos como la dignidad del paciente y el respeto a su idiosincrasia. Instando a los gobernantes a invertir en infraestructura, equipamiento y Recursos humanos (67).

La calidad de atención identificada como regular por el (80%) de usuarios en el hospital de apoyo Yungay, nos demuestra que, pese a los esfuerzos que realiza la entidad, por brindar una atención de calidad en salud, el usuario del consultorio externo de enfermería, lo percibe como regular la atención de calidad, por relacionar esta variable, a la dimensión técnico científica, citado por la OMS y Donabedian (68); específicamente relacionándolo a la capacidad

resolutiva de la institución y la falta de recursos humanos especialistas, en el área de pediatría que realiza interconsultas, con el consultorio externo de enfermería, evidenciándose en las continuas referencias de atención especializada al hospital de mayor capacidad resolutiva, como lo es el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Por lo que, se concluye que el recurso humano en el área de enfermería del consultorio externo de enfermería del hospital de Yungay, por más que realiza sus máximos esfuerzo por brinda una atención de calidad y con calidez; La percepción de la calidad de atención, parte del usuario no solo está relacionada con el buen trato que reciben, sino también en la capacidad resolutiva de salud con la que cuenta la entidad.

Finalmente se concluye que, la percepción de la calidad de atención por parte del usuario, en el consultorio externo del hospital de Yungay, no solo se encuentra enfocado en el buen trato, calidez y respeto, sino también en la capacidad resolutiva relacionándolo con infraestructura, equipamiento y recursos humanos.

Según el marco teórico son citados por la Organización mundial de la salud y Avedis Donabedian al definir la calidad de la atención, como el fortalecimiento de la dimensión técnico científica (68). Evidenciándose esta teoría en los resultados obtenidos por Villacorta (29). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira Huaraz, 2016. En el cual se encontró resultados relacionados a la calidad de atención alta y satisfacción del usuario buena, y se puede evidenciar que el

Centro de Salud Palmira de la ciudad de Huaraz cuenta con una nueva infraestructura y su capacidad de recursos humanos en la atención de salud se ve incrementada en los últimos 5 años, con buenas coberturas en el área de las Inmunizaciones, el crecimiento de niño sano, así como las atenciones de emergencias y partos (69).

Después del análisis de los resultados obtenidos en la Tabla N° 2, se propone trabajar y/o gestionar en la dimensión técnico científico, indicada por OMS, con la finalidad de fortalecer la capacidad resolutive del hospital de apoyo Yungay para mejorar su capacidad de respuesta sanitaria, en todos los ámbitos de su cartera de servicios de salud.

TABLA 3

Relación entre el nivel de satisfacción, y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo de Yungay _ Ancash, 2021.

En la tabla 9, el valor de $P=0,000$, valor inferior al $\alpha=0,05$, nivel de significancia; por lo que la prueba resulta ser significativa y según la regla de decisión, se debe de rechazar la hipótesis nula y tomar como verdadero la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se comprueba que el nivel de satisfacción de usuario, tiene una relación positiva con la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de apoyo Yungay _ Ancash, 2021.

Así mismo, la variable Calidad, se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de enfermería en el hospital de apoyo Yungay – Ancash, 2021; de manera directa y de una buena correlación,

al obtener un coeficiente de correlación igual a 0,668; lo que nos indica que existe una buena asociación entre dichas variables.

Estos resultados coinciden con los resultados de Alor M, (26). En su estudio Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash, año 2020, en 112 pacientes atendidos en el puesto de Salud, se encontró que a través de la prueba de chi-cuadrado se probó la asociación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de la atención con cada una de las variables satisfacción del usuario, lo que permite aceptar la hipótesis general planteada como la existencia de dicha asociación entre las variables.

Asimismo, obtiene resultados similares, Espinoza L, (25). En la investigación que realizó: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha – Ancash, 2021; en 186 usuarios, obtuvo como resultado un valor de significación asintótica bilateral correspondiendo un p-valor=0,000 el cual es menor al $\alpha=0,05$, por lo cual corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Referente a los resultados de investigación, la relación que existe entre las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención, se encontraron resultados contrarios en el estudio de **Mandujano V**, (24). En la investigación “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto – Tarma, 2018.” Quien concluye que, no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta

ambulatoria ($p \text{ sig} = 0,081 > 0,05$).

De los resultado que nos presenta la tabla 3, referente al nivel de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería en el hospital de Yungay, nos muestra una asociación de relación buena, que al contrastar con el marco teórico se fortalece y se confirma el resultado, al considerarse que el nivel de satisfacción de los usuarios, se relaciona muy directamente con el trabajo que realiza el equipo humano de la salud, que laboran en el consultorio externo de enfermería, así como también las buenas relaciones existentes entre ellos, el respeto y la consideración relacionado a la privacidad del usuario durante la atención, la limpieza, comodidad y confort en el ambiente, que según Donabedian, estos factores se denominan dimensión humana y del entorno y son indicadores de salud para evaluar la calidad de atención en los establecimientos de salud a Nivel nacional según el Ministerio de Salud (70).

Este trato por parte de los profesionales de la enfermería en el consultorio externo de enfermería en el hospital de apoyo Yungay, coincide mucho con la definición del cuidado de Joyce Travelbee, desarrolló un modelo de relación persona-persona, y definía la enfermería como: un proceso interpersonal por el cual el profesional de enfermería ayuda a una persona, una familia o una comunidad a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad, el sufrimiento y en caso necesario, dar sentido a estas experiencias; teoría muy sugerida por Ministerio de Salud en el plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención en salud (71).

Al determinar que, si existe relación estadística entre las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención en el consultorio externo del hospital de apoyo Yungay, 2021, se propone continuar fortaleciendo las acciones y gestiones en la de la dimensión humana, no solo en el personal del consultorio externo de enfermería, sino ampliar en el recurso humano que brinda servicios a todas sus ofertas de salud. Conjuntamente con la dimensión técnico científico y la del entorno, en marco a la interculturalidad.

TABLA 4

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario, y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo de Yungay _ Ancash, 2021.

En la tabla 4, el valor de $P=0,000$, valor inferior al $\alpha=0,05$, nivel de significancia; la prueba resulta ser significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, determinar la relación entre el nivel de satisfacción en las dimensiones de: comunicación, credibilidad, competencia y cortesía con el nivel de Calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo de Yungay _ Ancash, 2021; de los resultados obtenidos se comprueba que el nivel de satisfacción del usuario en las dimensiones de: comunicación, credibilidad, competencia y cortesía; tiene una relación lineal directa y positiva y de muy moderada correlación, al obtener coeficientes de correlación igual a 0,426, 0494, 0497, 0584; lo que nos indica que existe una moderada asociación entre dichas variables. con la calidad del cuidado de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo

de Yungay _ Ancash, 2021.

Sin embargo, en el resultado de la relación que existe entre el nivel de satisfacción, en la dimensión responsabilidad, con el nivel de Calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Yungay - Ancash, 2021, se comprueba que el nivel de satisfacción en la dimensión responsabilidad, tiene una relación lineal directa de baja asociación, al obtenerse un coeficiente de correlación igual a 0,366 con la calidad de atención, en la institución en estudio.

Mientras tanto que al evaluar y analizar los resultados de la variable satisfacción en su dimensión Seguridad, con la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Yungay - Ancash, 2021, nos demuestra que existe una relación lineal directa y de una buena correlación, al obtener un coeficiente de correlación igual a 0,668; lo que nos indica que existe una buena asociación entre dichas variables.

Si bien es cierto que las dimensiones evaluadas en la variable satisfacción en la presente investigación, se encuentran adecuadas al estudio y el objetivo que deseamos comprobar, no encontramos similitud con los resultados obtenidos en las investigaciones citados como antecedentes de estudio.

Como es el caso de, **Jaramillo C**, (13). En su estudio, "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato - Ecuador año 2020"; encontró insatisfacción de las usuarias, en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía; solo el 80% de usuarios califican como satisfecho a la capacidad de

respuesta., por la expectativa y percepción que tienen los usuarios. Concluye que de las 6 dimensiones evaluadas solo la capacidad de respuesta obtiene satisfacción de los usuarios, como son expectativas y percepción y sus 4 dimensiones como: fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, son insatisfacción, falta de seguridad en la atención y poca calidez en el trato, no encontrando relación de asociación entre estas dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, con la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Por otro lado, si encontramos coincidencia en los resultados obtenidos por, **Paredes L**, (21). En el estudio de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana, en el año 2020, en el centro de salud Cañaris, 2019.” Concluyo que, de 148 usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa, durante los meses de mayo y junio del 2019, las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Por lo que podemos deducir que las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia y cortesía son indicadores necesarios a evaluar y promover el desarrollo de estas habilidades en los profesionales de la salud para mejorar los procesos de atención de salud con los pacientes / clientes, en los establecimientos de salud del Minsa.

Así mismo deducimos que de los resultados obtenido en la presente

investigación, la satisfacción del usuario en la atención de salud, no solo está enfocada en el buen trato, calidez, respeto, sino que también se considera a la dimensión responsabilidad como parte de la gestión, dirección gerencial de las autoridades del establecimiento de salud, y se atribuye a la falta de capacidad resolutive, el no contar con el recurso humano especialista en la área como médico pediatra y los equipo e insumos de laboratorio para pruebas diagnósticos.

La calidad de atención en salud se evalúa como regular en el hospital de apoyo Yungay, por no encontrar los usuarios la atención médica especializada en el momento oportuno, y siendo referido su atención a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive. Por lo que la dimensión responsabilidad Corresponde más a Gestión y/o dimensión administrativa, obteniendo una relación estadística de baja asociación con un coeficiente de correlación de 0,366. con la variable calidad de atención y satisfacción del usuario. Dato que concuerda con la siguiente definición, conjunto de actividades administrativas y asistenciales, que definen la referencia del usuario de un establecimiento de salud de menor a otro de mayor capacidad resolutive y la contrarreferencia de este a su establecimiento de origen, a objeto de asegurar la continuidad de atención y cuidado de su salud. (72).

Asimismo la dimensión seguridad tiene un coeficiente de correlación de 0,668** que corresponde a buena asociación entre las variables de estudio, ya que por este resultado deducimos que los recursos humanos de enfermería en el hospital de apoyo Yungay -Ancash, 2021, se encuentran enfocados en el cuidado

humanizado, basado en valores direccionados en los procesos sanitarios, para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivos, social y espiritual, que le permiten mantener la confianza del usuario y/o paciente e impedir la deserción en vacuna, en cred y otro indicadores de la atención integral de salud; fortaleciendo la teoría del cuidado ético de su formación que es: El paciente, sus padres o el tutor legal, deben recibir información sobre los beneficios obtenidos de las vacunas al evitar enfermedades en las personas y la comunidad en que viven, así como los riesgos que conlleva su uso. (73).

Por todos los datos contenidos en los resultados de la Tabla N° 4, proponemos que las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, y seguridad, sean considerados dimensiones e indicadores para el estudio de la satisfacción del usuario en la atención de salud en establecimientos del Minsa.

Así como dentro de los criterios de evaluación en el sector salud se incorpore a la variable satisfacción del usuario, como un indicador de evaluación del sector salud, con igual importancia de los indicadores hospitalarios en salud. ya que estos indicadores de evaluación, van a tener impacto con igual importancia en los procesos de atención del paciente y la calidad de atención.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La de satisfacción de los usuarios en la dimensión comunicación, credibilidad, competencia y cortesía tiene una moderada relación con el nivel de calidad, de atención, con una relación lineal, positiva y directa; siendo el grado o fuerza de asociación de moderada. Existen ciertas situaciones que se presentan durante la atención que se brinda al paciente /cliente hospitalizado y que tal vez asociados a la masificación, no sean analizados con la frecuencia y profundidad necesarios, los cuales pueden transformarse en efectos adversos; es por ello la importancia de considerar siempre en los procesos de atención de salud las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia y cortesía, como indicadores, que evaluaran la satisfacción del usuario, de lo contrario pueden repercutir en las necesidades de seguridad y pertenencia del usuario, siendo aún en el consultorio externo de enfermería del hospital de Yungay _ Ancash, 2021, de Moderado percepción de la calidad de atención.
- La satisfacción de los usuarios en la dimensión responsabilidad, tiene una baja relación con el nivel de calidad de atención, con una relación lineal, positiva y directa; el grado o fuerza de asociación es baja; sin embargo, en la dimensión seguridad, se obtiene una buena relación, teniendo el grado o fuerza de asociación muy buena. Los servicios de salud deben estar diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad, es necesario recalcar a los proveedores de la salud la importancia de comprender su labor en los procesos de atención de la salud, a fin de lograr en el usuario,

sentimientos de seguridad y la percepción de los profesionales de la salud en completa identificación con los usuarios/pacientes /clientes. solo así lograr lo tan ansiado del sector salud, un sistema de servicios, traducida en una atención de calidad.

- Se identificó que el 51% de los usuarios manifiestan que el nivel de satisfacción en la atención de los usuarios en los consultorios externos de enfermería es Buena. Este resultado estadístico confirma que, el cuidado de los pacientes /clientes /usuarios, es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención (42). Se deduce que los recursos humanos de enfermería en el hospital de apoyo Yungay, se encuentran enfocados en el cuidado humanizado basado en valores direccionados en los procesos sanitarios, para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en el ámbito físicos, emotivo, social y espiritual.
- El nivel de la calidad de la atención, en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Yungay _ Ancash, 2021, es regular;(80%), y buena (20%); estos resultados nos indican que, en esta institución de salud, se está logrando la calidad de atención, específicamente en el consultorio externo de enfermería, con cambios culturales por parte del profesional de la salud, la toma de conciencia y la aplicación de una nueva filosofía, presente en cada acto del personal de salud, sin omitir la opinión del usuario.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- A la Universidad Los ángeles de Chimbote, en relación a los trabajos de investigación a realizarse en el nivel de Doctorado, se cuentan con una variedad de líneas de investigación, que permitan al alumno ampliar los temas a investigar.
- Al Hospital de Yungay, por ser un Hospital de categoría II-1, brindar las facilidades en los estudios de investigación a los profesionales que demuestren el interés de investigar fenómenos que ocurren en la atención de salud de los usuarios y otros, ya que los resultados de estos, permitirá que las autoridades de salud, cuenten con los datos estadísticas necesarios para implementar los proyectos de mejora continua y elevar el nivel de calidad de la atención de los profesionales de la salud.
- A los profesionales de la salud específicamente del servicio de Enfermería, realizar continuamente este tipo de encuestas de satisfacción de los usuarios frente a la atención realizada, ya que este consultorio externo a diferencia de los demás, tiene una población a atender niños menores de 5 años, por ende el profesional de la Salud debe continuamente evaluar sus capacidades técnicas y habilidades Sociales de buen trato y de Calidad del servicio brindados para no romper la confianza de los padres y/o cuidadores del niño menor de 5 años y así lograr el indicador de atención integral de Salud del Niño /Niña, como la satisfacción de necesidades de salud y buen trato de los acompañantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz R. Gestión por competencias y gestión del rendimiento de recursos humanos del ministerio de salud., 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69402>
2. Hinostroza J. Satisfacción y Calidad de atención del servicio de medicina del Centro de salud Huariaca, Pasco-2017.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37558>
3. Traverso M. y Otros. Reinventando la subjetividad de los usuarios de Red Básica de Salud: para una humanización del atendimento. Cad. Saúde Pública. 2004;20(1):80-8.
4. Organización mundial de la salud. Informe sobre la salud en el mundo 2010. [Internet]. Ginebra: WHO; 2010 [citado el 1 de abril de 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/2010/es/>.
5. Gámez D y Otros. Análisis del sistema de salud en Latinoamérica, demarcando los factores que afectan a los países: Chile Perú, Colombia, Venezuela. Bucaramanga-Santander 2019. [PDF] udes.edu.co
6. Ministerio de salud/ superintendencia de salud Chile, medición nacional de satisfacción de usuarios con la red de salud pública 2019.
7. OPS/OMS. Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud” La Garantía de la Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe”. México. 2020.
8. Hospital de emergencias villa el salvador. Documento Plan de evaluación del usuario. Externo en marco a la pandemia COVID. 19. RM N. °259- de-

heves. 2021.

9. Chuquiyaury R. Nivel de satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional brindada por la enfermera en el servicio de CRED en un centro de Salud Lima Este. Lima-Perú. 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/11804>
10. García G. Satisfacción de las madres de los niños menores de un año en relación a la calidad de atención en el consultorio de cred del centro de salud san Martín de Porres – Trujillo - 2018.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25409>.
11. Ministerio de salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima.2019.
12. MINSA. Plan operativo anual de gestión de la calidad del Hospital de emergencias José L, Casimiro Ulloa, RMN°081-2021-DG-HEJCU 2021.
13. Jaramillo J y Otros; en su estudio, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato, año 2020.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
14. Terán A y Otros. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica, entre los años 2016 al 2020
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
15. Pabon M y Otros. Percepción de la calidad de los Servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena,

periodo 2017-2019.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/percepci%e3%93n%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isallowed=y>.

16. Zambrano E y Otros. Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5339>
17. Rivera G. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencias del hospital general Instituto Ecuatoriano de seguridad social Milagro; Ecuador. 2018.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articview/621>
18. Peñaranda L. Satisfacción con la calidad de atención CRED en madres de menores de un año en un Hospital de Lima 2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.12970/549>
19. Cano L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70838>.
20. Martínez A. Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al puesto de salud de Lucre-Cusco, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59518>
21. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana, año 2020.

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

22. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>
23. Hernández A y Otros. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, año 2019. <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
24. Mandujano V y Otros. Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto” – Tarma, 2018. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/922>
25. Espinoza L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha – Ancash, 2021.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4808>
26. Alor M. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash, año 2020
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3982>
27. Ubaldo A. Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
28. ATOCHE R. Calidad de atención de enfermería según la percepción del paciente internado en el hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, 2016.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3039775>
29. Villacorta C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio

de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016:

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>

30. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care (Vol. 83). IIBank Memorial Fund Quarterly. Recuperado el 2020.
31. Donayre C. Factores maternos e institucionales, relacionados a la deserción del calendario de inmunizaciones pentavalente y antipólica, en niños menores de un año en centro de salud de Chilca año 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/117>.
32. Rubio S y Otros. Niveles de Satisfacción de los familiares de pacientes Pediátricos con la atención Médica en Consulta Externa. Boletín Méd. Hospital. Infantil. México. 2019.
33. Kancari J. Calidad de atención médica y satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría del Hospital Antonio Lorena del Cusco, Perú. 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4917>.
34. MINSA. Proyecto. Estudio de Medición del grado de satisfacción del Usuario de los Hospitales Belén y Regional de Trujillo. La Libertad. MINSA. 2020.
35. Márquez A. Calidad de atención en los servicios de salud. Universidad San Martín de Porras. Revista de Salud Pública. Perú. 2001.
36. DEMING y Otros. Calidad y participación Edit. Praga. Quito Ecuador. México. 1990.
37. Marriner A. y Otros. Modelos y Teorías en Enfermería. 6Ta. Edic. Edit. Elsevier. España. 2018.
38. Mejía M. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de

consultorios externos del puesto de salud la unión Chimbote-2019:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52132>

39. Marriner Y. Modelos y Teorías de Enfermería. 7ma ed. España: Harcourt Brace, 2019.
40. García M y Otros. Construcción Emergente del Concepto: Cuidado Profesional de Enfermería. Texto & Contexto Enfermagem. 2017.
41. González L y Otros. Humanización del cuidado de enfermería de la formación a la práctica clínica. CONAMED. 2019.
42. Chavarry P. Introducción a los modelos y Teorías de enfermería. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2018.
43. Poblete M y Otros. Cuidado humanizado: un desafío para las Enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta paul. Enferm. 2017;20(4): 499-503.
44. Watson J. Commentary on shatell M. Nurse patient interaction a review of the literature journal of clinical Nursing. Actualized 2018.
45. Waldow V. Cuidar: Expresión humanizadora de la enfermería Brasil: Nueva palabra. 8va edición 2017
46. Kozier B. y Otros. Conceptos y Temas en Práctica de la enfermería. Vol II. Edit. Interamericana Me. GrawHill. México. 2020.
47. Zuleica E. La Calidad del Cuidado de Enfermero en el ámbito paliativo. Madrid 2018. <http://hdl.handle.net/11531/34322>
48. Luna M. Consulta externa: Satisfacción de pacientes atendidos en tres Hospitales de referencia en Huancayo. repositorio@gmail.upla.edu.pe, Huancayo: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/347>.

49. Fernández D y Otros. Clima organizacional y satisfacción del usuario externos en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de salud del Niño. Lima Perú 2017.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en.
50. Perez V y Otros. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español. Rev. Saude publica 5330.set.2019.
<https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
51. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del organismo de investigación judicial en el segundo semestre del 2018. Med. Leg. Costa Rica vol.37 n.1 Heredia jan/mar.2020.
52. Fernández T. Acreditación hospitalaria una transformación necesaria. Revista cubana tecnologías en salud, Vol. 2, 2021:
<http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1920/1498>.
53. Muñoz Y,y Otros. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev. Repertorio de medicina y Cirugía. 2019.
54. Suasto W. y Otros. Modelo de gestión del cuidado: Innovación de enfermería para garantizar el bienestar de los pacientes, en el Hospital General” Dr. Manuel Gea Gonzales” en la Cd. México, 2019:
<https://doi.org/10.37976/enfermeria.v17i3.270>.
55. Lerma H. Metodología de la Investigación: propuestas, anteproyecto y proyecto. 5a. Edit. Ecoe ediciones. Bogotá 2016.

56. Delgado J. Calidad de la atención de enfermería, desde la perspectiva del paciente hospitalizado. Hospital General Regional del instituto de seguridad social de México. 2019 : <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/idex.php7dilemas/article/view/928>.
57. Encalad G y Otros. Habilidad del cuidado. Un caso de estudio en un hospital ecuatoriano. Maracaibo - Venezuela, 2019: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8188268>.
58. Hernández R y Otros. Metodología de la Investigación 9ta. Edición. Edit. McGraw-Hill Interamericana. México. 2018
59. Duran R y Otros. Guía didáctica para la elaboración de un trabajo académico Zamora: Iberoprinter, 2017. Disponible en: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132754/1/dpee_Gu%C3%ADarabajoacad%C3%A9mico.pdf.
60. Consejo Universitario de la ULADECH católica. Código de ética para la 104 investigación - Versión 004 [Internet]. Chimbote; 2021 [Citado 12 de octubre del 2021]. Url disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/uladechcatolica/documentos/?documento=reglamento-de-investigación>.
61. Universidad de San Martín de Porres. Metodología de la Investigación, Unidad académica de estudios Generales. Manual publicado con fines académico, año 2020.
62. Richard J. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de

medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, 2020.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.

63. OMS. Informe mundial sobre la visión (la ceguera y su atención en los establecimientos de salud), octubre 2019.
<https://www.who.int/es/news/item/08-10-2019-who-launches-first-world-report-on-vision>.
64. Lago G y Otros. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería, en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017.
<https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>.
65. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la calidad, lima 2017.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf.
66. Paredes C. Medición de satisfacción del usuario para cada uno de los servicios habilitados por la empresa Imhotep ips sas, Bucaramanga. Santander 2017.
<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/688/1/Medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20para%20cada%20uno%20de%20los%20servicios%20habilitados%20para%20la%20empresa%20IMHOTEP%20IPS%20S.A.S%202017.pdf>.
67. Del Carmen S. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de

atención en los servicios de salud. Vol 36. Lima, 2019.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext.

68. Siaden Q. Calidad de atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho, Lima Perú, año 2016.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2613/SIADEN_QI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
69. Evaluación anual de servicio de salud de la Red se salud Huaylas Sur, año 2020.
70. Essan Business, Indicadores que miden la calidad de los servicios de salud, lima Perú 2017.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>
71. Ministerio de salud, Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>.
72. Mendoza A. Capacidad resolutive de los establecimientos de salud y el sistema de referencia y contrarreferencia de la Microred de Ascensión Huancavelica, 2016.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8676/Mendoza_GA.pdf?sequence=1.
73. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista Cubana, vol. 34, año 2018.

ANEXOS

Anexo 1

FORMULA PARA MUESTRA DE ESTUDIO

Aplicando la formula se tiene:

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

DONDE:

- n** : población
- N** : Tamaño de la muestra
- Z** : Nivel de confianza de 95% siendo Z = 1.96
- P** : Probabilidad de éxito 50 % siendo Q = 0.5
- (1- P)** : Probabilidad de fracaso 50% siendo Q = 0.5
- E** : Margen error 5% siendo E= 0.05

Reemplazando valores

$$n = \frac{(1.96)^2 * 110 * 0.5 * 0.5}{(111) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{105.644}{1.2379}$$

$$n = 85.34$$

Anexo 2

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN SALUD
PÚBLICA

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021

Instrucciones.

Estimada(o) Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción de su persona con el personal de salud de esta Institución. Le agradecemos su participación y se le solicita conteste a las preguntas que se presentan con sinceridad.

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

Nº	ACTIVIDADES	S	A	N
COMUNICACIÓN				
1	El personal que lo atiende lo llama por su nombre y apellido			
2	Le escucharon con atención cuando usted informó acerca de sus molestias			
3	El personal respondió a sus interrogantes, preocupaciones e inquietudes			
4	Le comunicaron previamente que actividad van a realizar y con qué finalidad			
CREDIBILIDAD				
5	La información que recibe del personal que lo atendió lo considera útil			
6	La información recibida fue precisa, pertinente e importante			
7	Confía en la capacidad del personal de salud que lo atendió			
8	La información que recibió cubrió sus expectativas			
COMPETENCIA				
9	El personal asistencial demostró habilidad en el cumplimiento de funciones			
10	Le inspira confianza la atención que recibió			
11	El personal demuestra interés por la forma como su problema afecta a su familia			
CORTESÍA				
12	El personal saluda siempre antes de atenderlo			
13	El personal le responde el saludo amablemente			
14	El personal demostró interés por su estado de salud			
15	El personal le respondió cortésmente cuando usted le hizo alguna pregunta			
RESPONSABILIDAD				
16	El médico que lo atendió le explicó acerca de su problema de salud			
17	La enfermera le proporcionó material educativo sobre el cuidado de su salud			
18	Considera que el tiempo que le brindaron fue suficiente			
SEGURIDAD				
19	Percibió que el personal que lo atendió tiene buenas relaciones en el trabajo			
20	Encontró usted un ambiente limpio y cómodo			
21	Considera que se mantuvo un ambiente de privacidad durante su atención			

PUNTUACIÓN:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 63 puntos

Total: 42 puntos

Total: 11 puntos

Anexo 3

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN SALUD
PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGAY_ ANCASH, 2021

Instrucciones.

Estimada Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre las actividades del personal que le brinda cuidados en esta Institución. Le agradecemos su participación y solicita conteste con sinceridad a las preguntas que se presentan.

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

Nº	ACTIVIDADES	S	A	N
1	El personal de salud que lo atendió le hace sentir como un ser único y especial			
2	Cuando el personal lo atiende tiene en cuenta su malestar			
3	El personal le da palmadas suaves en el hombro y estrecha las manos			
4	El personal realiza con seguridad los procedimientos cuando lo atiende			
5	El personal cuida de su privacidad cuando le va a realizar algún procedimiento			
6	El personal se muestra atento con usted			
7	El personal lo saluda y se presenta con su nombre			
8	Durante su conversación con el personal, este le deja hablar			
9	El personal permite que su familia permanezca cerca de usted			
10	Le dejan expresar al personal sus necesidades, dudas y temores			
11	El personal acude inmediatamente cuando usted necesita con urgencia de su Ayuda			
12	El personal, con amabilidad, le pregunta si tiene alguna molestia			
13	Ha recibido ánimo, aliento y fortaleza de parte del personal			
14	El personal le informa antes de realizarle algún procedimiento			
15	El personal le agradeció y felicitó por su colaboración durante los procedimientos que le realizó			
16	Considera al personal como un amigo			
17	El personal lo llama por su nombre			
18	El personal se interesó por conocer más acerca de usted			
19	El personal sonríe con usted cuando es oportuno			
20	Usted recomendaría la institución a un familiar o amistad			

PUNTUACIÓN:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 60 puntos

total: 40 puntos

Total: 10 puntos

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERÍA, HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021.**

y es dirigido por **JANNET ANILU ALVA HUERTA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en del Consultorio externo de Enfermería, hospital de Yungay _ Ancash, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **20** minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Establecimiento de Salud. Si desea, también podrá escribir al correo jaah1523@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

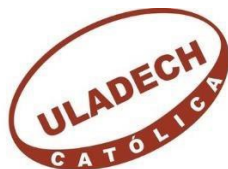
Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

COMPROMISO ÉTICO

DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ENFERMERIA, HOSPITAL DE APOYO YUNGAY _ ANCASH, 2021.

declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas vancouver, previsto en la Universidad.

En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Asimismo, cumplo con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado

“Determinantes de la salud de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio Desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes de la salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pau Juez', is centered on the page. Below the signature is a thin horizontal line.

CARTA DE AUTORIZACION

El Director del hospital de Apoyo Yungay, AUTORIZA a la Mg. Jannet Anilú Alva Huerta, identificada con DNI: 33343153, Doctoranda en salud pública, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a realizar el estudio de Investigación, titulado Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería del hospital de apoyo Yungay. Cabe mencionar que la presente investigación se realizará con fines académico a fin de optar el grado de Doctor en Salud Publica.

Sin otro en particular que de Usted.



GOBIERNO REGIONAL ANCASH
DIRECCION DE SALUD ANCASH
HOSPITAL DE YUNGAY



Dr. Julián F. Espinoza Bravo
DIRECTOR
CMP: 23288

ALVA HUERTA JANNET ANILU

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Aspen University	Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Grand Canyon University	Trabajo del estudiante	1%
3	www.coursehero.com	Fuente de Internet	1%
4	Submitted to West Coast University	Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Bridgepoint Education	Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to American Public University System	Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Oxford Brookes University	Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to CSU, Dominguez Hills	Trabajo del estudiante	