

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Factores asociados a la satisfacción de los usuarios del puesto de salud
Ñahuinpuquio en contexto Covid-19, distrito de San Juan Bautista,
Huamanga, Ayacucho 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO:
MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Bach. Quispe Ccahuin, Wilder Raul

ASESOR:

Dr. Barboza Palomino, Edward Eusebio

AYACUCHO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, valor importante en la vida y a todos los usuarios que acuden a los establecimientos de salud en busca de mejoras y respuestas en salud.

Wilder

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Tricentenaria casa de estudios en nuestro país y primer baluarte de educación profesional en nuestra región, por ser también mi segunda morada en tiempos estudiantiles.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por brindar el servicio de educación de alto nivel en nuestra región.

Al Dr. Edward Eusebio Barboza Palomino, por la asesoría y acompañamiento permanente en el desarrollo de la presente investigación.

A los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio, por su confianza en el sistema de salud y en el servicio que brinda dicho establecimiento, en la mejora de la salud y la calidad de vida.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice General.....	iv
Índice De Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Índice de Anexos	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	11
Capítulo I Revisión De La Literatura	14
1.1. Antecedentes de estudio.....	14
1.1.1. A nivel Internacional	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales	16
1.2. Marco Teórico Y Conceptual	20
1.2.1. Satisfacción.....	20
Satisfacción Del Usuario	20
Encuesta Servqual.....	22
Definiciones Operativas En Relación A La Satisfacción Del Usuario.....	23
Capitulo II Materiales Y Métodos	26
2.1. Tipo de investigación.....	26
2.2. Diseño de investigación	26
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.4.1. Técnicas	27

2.4.2. Instrumento	27
2.5. Análisis E Interpretación De Datos	27
Capítulo III Resultados	29
Discusión	38
Conclusiones.....	42
Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas.....	44
Anexos	49

Índice De Tablas

Tabla 1	Factores personales e institucionales de usuarios que acuden al Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	29
Tabla 2	Satisfacción del Usuario externo. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	30
Tabla 3	Género y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	32
Tabla 4	Edad y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	33
Tabla 5	Grado de Instrucción y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	34
Tabla 6	Tipo de usuario y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.....	35
Tabla 7	Consultorios de atención y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022 ...	36

Índice de Figuras

Figura 1 Satisfacción del Usuario según dimensiones de evaluación de la calidad. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022	31
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1 Encuesta 01	50
----------------------------------	----

Resumen

El objetivo de la investigación fue: Determinar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022. Los materiales y métodos de la investigación fueron: tipo de investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal y relacional, la población de estudios fue de 1800 usuarios y la muestra de 318 participantes; respecto al instrumento de recolección de datos, se utilizó la Encuesta SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud. Los resultados muestran la insatisfacción por el servicio recibido en un 52.2%, mientras que el 48.2% se sienten satisfechos por la atención recibida en el establecimiento; perciben insatisfacción en la dimensión de Seguridad (55.8%) y Aspectos tangibles (61.2%) y hay satisfacción en las dimensiones fiabilidad (50.7%), Capacidad de Respuesta (51.8%) y Empatía (53.4%). Se concluye que, existe asociación ($p < 0.05$) entre la satisfacción del servicio del Puesto de Salud Ñahuinpuquio con el grado de instrucción y el tipo de usuario que se atiende en el establecimiento de salud; el género, la edad, y el consultorio de atención no están asociadas ($p > 0.05$) a la satisfacción del servicio.

Palabras clave: Factores asociados a la satisfacción en salud. Satisfacción del servicio de salud.

Abstract

The objective of the research was: To determine the factors associated with the satisfaction of the users of the Ñahuinpuquio Health Post in the context of Covid-19. San Juan Bautista district. Huamanga. Ayacucho 2022. The research materials and methods were quantitative, non-experimental, cross-sectional and relational type of research, the study population was 1800 users and the sample of 318 participants; regarding the data collection instrument, the SERVQUAL Survey validated by the Ministry of Health was used. The results show dissatisfaction with the service received in 52.2%, while 48.2% feel satisfied with the care received in the establishment; perceive dissatisfaction in the dimension of Security (55.8%) and Tangible Aspects (61.2%) and there is satisfaction in the dimensions Reliability (50.7%), Responsiveness (51.8%) and Empathy (53.4%). It is concluded that there is an association ($p < 0.05$) between the satisfaction of the service of the Ñahuinpuquio Health Post with the degree of education and the type of user served in the health facility; gender, age, and the care clinic are not associated ($p > 0.05$) with service satisfaction.

Key words: Factors associated with health satisfaction. Satisfaction of the health service.

Introducción

La salud es una condición sumamente ligada a los derechos humanos y a la vida de las personas, por tanto, su satisfacción es un compromiso para el responsable de la atención de ésta; un derecho y responsabilidad individual y social. En su sentido más amplio, la salud es un bien que contribuye al desarrollo humano y la satisfacción percibida es necesario conocer.

El Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de restablecer, periódicamente y de manera progresiva, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios. En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos (1).

La satisfacción es una de las nueve dimensiones de la calidad, por lo que conocer el grado de satisfacción del usuario es un indicador de resultado de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que recibe éste, convirtiéndose en un medio de valoración general de la asistencia sanitaria (2)

La satisfacción percibida por el usuario está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables socio-demográficas (edad, género, nivel de instrucción), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera. Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente (3). Así, se define la satisfacción del usuario como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido (4).

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas (5).

Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud (6).

Vicuña, en la investigación: “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos” realizado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue; identifica que las usuarias de los servicios de Obstetricia refieren altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de quejas. El núcleo de procesos a intervenir para mejorar la satisfacción es limitado y vulnerable a la intervención en el corto plazo (7).

Teniendo en cuenta la importancia de la opinión de los usuarios que acuden al establecimiento, respecto a la calidad del servicio y atención por parte del personal que atiende en el establecimiento de Salud Ñahuinpuquio; y con la finalidad de mejorar los estándares en la atención, se desarrolló la presente investigación titulada: “Factores asociados a la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022”, resultados que permitirán intervenir a través de planes de mejora continuo y lograr en el tiempo garantizar la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios en dicho establecimiento. El objetivo general propuesto fue: Determinar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022. Siendo los objetivos específicos:

Identificar los factores como edad, sexo, nivel de estudios, tipo y condición del usuario, consultorio y personal de atención, asociados a la satisfacción de los usuarios del

Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19 distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.

Identificar la satisfacción, en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles, asociados a la satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022.

La Hipótesis planteada fue: La edad, el sexo y el grado de instrucción son factores asociados a la insatisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022. Los materiales y métodos de la investigación fueron: tipo de investigación cuantitativa, no experimental, de corte transversal y relacional, la población de estudios fue de 1800 usuarios y la muestra de 318 participantes; respecto al instrumento de recolección de datos, se utilizó la Encuesta SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud. Los resultados muestran la insatisfacción por el servicio recibido en un 52.2%, mientras que el 48.2% se sienten satisfechos por la atención recibida en el establecimiento; perciben insatisfacción en la dimensión de Seguridad (55.8%) y Aspectos tangibles (61.2%) y hay satisfacción en las dimensiones fiabilidad (50.7%), Capacidad de Respuesta (51.8%) y Empatía (53.4%). Se concluye que, existe asociación ($p < 0.05$) entre la satisfacción del servicio del Puesto de Salud Ñahuinpuquio con el grado de instrucción y el tipo de usuario que se atiende en el establecimiento de salud; el género, la edad, y el consultorio de atención no están asociadas ($p > 0.05$) a la satisfacción del servicio.

Capítulo I

Revisión De La Literatura

1.1. Antecedentes de estudio

1.1.1. *A nivel Internacional*

Del Pozo, R. (2021). Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post – implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Metodología: Tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional, la muestra estuvo conformada por 45 usuarios. Los resultados demostraron mediante Coeficiente de Correlación de Spearman existe una relación significativa negativa entre calidad y satisfacción ($Rho = -.37$; $p < .01$), no existe relación significativa entre la dimensión percepción en usuarios y satisfacción (Rho de 0.37 ; Sig. 0.808), entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción (Rho de 0.046 ; Sig. 0.810), entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción (Rho de 0.194 ; Sig. 0.202), entre la dimensión empatía y satisfacción (Rho de $-.0124$; Sig. 0.418), entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción (Rho de 0.087 ; Sig. 0.569). Así mismo, se identificó que el nivel de calidad de atención percibida en usuarios fue en su gran mayoría bueno de calidad de atención (53.33%), y la satisfacción en la atención al usuario (40.00%) consideró en ser muy alto. (8)

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la Calidad de Atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Objetivo: Evaluar la percepción de calidad en la atención que se brinda. Metodología: El enfoque metodológico que se aplicó fue cuantitativo transversal-descriptivo, utilizando la encuesta para el cálculo del índice de percepción de satisfacción del usuario externo, la que se aplicó a 318 usuarios. Los resultados, afirman que el 80% de los problemas se concentran en el tiempo de espera

para ser atendidos tanto en emergencia y consulta externa, y en la infraestructura del establecimiento de salud. Conclusiones: Los usuarios se sienten satisfechos por la gama de servicios que brinda la casa de salud a la comunidad, tanto en áreas de emergencia como consulta externa. (9)

Espinoza, E. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Babahoyo, Ecuador. Objetivo: Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Metodología: Este estudio es de enfoque investigativo, cuantitativo de tipo básico y diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 101 usuarios externos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno para cada variable. Los resultados, se identificó una correlación de Rho Spearman de 0,624; expresando una correlación positiva moderada y la significación bilateral 0,000, tendiendo a la aceptación de la hipótesis investigada. Conclusiones: Se concluyó que, la calidad de atención y sus dimensiones, predominan en el nivel regular, por lo que las dimensiones accesibilidad y competencia tienen mayor prevalencia en los resultados. (10)

Gómez, O. (2019). Calidad de Atención percibida por los usuarios que acuden a la Unidad Provisional de Dengue en la Ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019. Objetivo: Evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019. Metodología: El estudio fue descriptivo de corte trasversal, el universo y muestra estuvo conformado por 23 usuarios de consulta externa, el instrumento estuvo basado en SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que, el 57% de los encuestados comprendieron las edades entre 31 a 40 años, el 74% fueron mujeres y el 48% fueron universitarios y el 83% del área urbana. Las expectativas de los usuarios se encontraron entre un índice 4.16 – 4.43 para todas las dimensiones, siendo 5 el

nivel más alto en la satisfacción; para percepción de 4.14 – 4.41, siendo 5 el nivel más alto en satisfacción El índice de calidad del servicio fue de - 0.05. Conclusiones: Se concluyó que, el índice de calidad del servicio muestra el posicionamiento de calidad de un servicio tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio de la Unidad provisional de dengue se aleja levemente de cero, por lo que la calidad a consideración es buena, aun teniendo el signo negativo. (11)

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Sauñe Ramírez, (2019) Oxapampa en su trabajo de investigación, Calidad de Atención de salud desde la Percepción de los Pacientes de Consultorios Externos del Hospital “Enrique German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2018”, cuyo Objetivo fue: Determinar cómo es la calidad de atención de salud desde la percepción de los pacientes de consultorios externos del Hospital “Enrique German Guzmán Gonzales” de Oxapampa. Metodología: Tipo de investigación es aplicativo con enfoque cuantitativo. Nivel Investigación: Relacional. Método: Descriptivo, analítico, sintético, deductivo, inductivo y estadístico X2. Diseño: No experimental, Transversal. Población: 432 pacientes. Muestra: No aleatorio por ocurrencia de 80 unidades. Instrumentos: Cuestionario Técnicas: Encuesta. **Resultados:** En la variable calidad de atención de salud la mayoría 30% de los entrevistados calificaron como Regular, el 32.5% como malo y solo el 7.5% como bueno. En la variable percepción evaluando las dimensiones seguridad y empatía de la calidad de atención el 68.8% tiende a calificar como inadecuado y el 31.3% tiende a calificar como ni inadecuado-ni adecuado. En la dimensión estructura de la calidad de atención de salud los entrevistados califican como malo en un 92.5% y 7.5% como regular, en la dimensión proceso de la calidad de atención de salud los entrevistados el 32.5% califican como IV malo, el 56.3% es regular y el 11.3% es bueno y en la dimensión resultados de la calidad de atención de salud los indicadores son el 37.5% de los entrevistados califican como malo, el 35% es regular y el

27.5% es bueno. Conclusiones: El 37.5% la calidad de atención de salud es regular y la percepción de paciente es inadecuado demostrando que la calidad de atención de salud es significativa en la percepción de los pacientes (p -valor <0.05). (12)

Maguiña Gomero, Paredes Amaya (2018) Huacho, en su tesis señalan que su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018. El tipo de investigación es básica, y el diseño es no experimental transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por 601 usuarios mientras que nuestra muestra ajustada fue de 111 usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018. Los métodos que se utilizaron para la recolección de datos fueron la encuesta y cuestionario, los cuales se aplicaron a la muestra. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico Excel y el SPSS versión 23. Se obtuvo como resultado que el 19.82% de los usuarios que fueron encuestados en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho en el periodo 2018, manifestaron que la calidad de atención es excelente. El 41.44% de los usuarios que encuestados manifestaron que la calidad de atención es buena. Mientras que el 38.74% de los usuarios encuestados manifestaron que la calidad de atención es pésima; con respecto a nivel de satisfacción el 21.62% de los usuarios que fueron encuestados se sintieron muy satisfechos con la accesibilidad, la competencia profesional y el clima de confianza que existe dentro de los establecimientos. El 49.55% de los encuestados manifestaron que se sienten satisfechos con todos los puntos anteriormente mencionados, mientras que el 28.83% de los usuarios manifestaron que se sintieron insatisfechos con la accesibilidad, la competencia profesional y el clima de confianza que existe dentro de los establecimientos. Concluimos en nuestra hipótesis general que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna. Es decir, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación Rho de Spearman es 0,796 (79,6%), de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. (13)

Lostanau Ramos, Johanna, (2018) Ica, desarrollo su tesis con el objetivo de: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018. Metodología: Estudio descriptivo, nivel no experimental, de diseño correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 93 usuarios externos del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, a quienes se les administró dos cuestionarios: calidad de atención y satisfacción. La información obtenida se analizó con ayuda del software SPSS 23.0, haciendo uso de la estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión para datos numéricos, además de frecuencias absolutas y relativas. Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Resultados: Del total de usuarios externos encuestados, 47.3% consideró muy buena la calidad de atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mejor promedio de calificación fue la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36.6% se consideró muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho. En la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95%, y siendo el p-valor menor a 0.05, se determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas. (14)

Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. (2018), Lima – Perú, Este estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario; ligando esto de manera intrínseca a la calidad de atención percibida por el usuario, siendo los ya mencionados para esta investigación receptores de los servicios de salud del Hospital Domingo Olavegoya en el servicio de Emergencia. Métodos usados para este trabajo de investigación sean descriptivo, prospectivo y transversal. La población general que se tomó en cuenta para la realización de este trabajo de investigación fue de 60 pacientes, y como era menester sacar de este total un Muestreo Aleatorio Simple, pues, ningún trabajo de investigación escapa de las leyes estadísticas; se decidió que este Muestreo Aleatorio Simple este conformado por 51 pacientes. No pudimos encontrar mejor técnica para la recolección de datos, y esta que usamos fue la entrevista, y como instrumento específico se usó el cuestionario SERVQUAL, instrumento que tiene una gran magnitud de alcances pero que en este caso fue usado para medir la satisfacción, mediante las expectativas y percepciones de los clientes. En esta oportunidad se tomó en cuenta 5 dimensiones que son: dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles; estas estuvieron distribuidas en 22 preguntas. Una de las técnicas que usamos y que analiza la información y las codifica por ítems para consiguiente a eso hacer una tabulación u grabación de los datos obtenidos en los cuestionarios es el Kaiser– Meyer – Olkin de 0,957, asimismo la prueba de esfericidad de Bartlett con un valor significativo ($p < 0,001$) nos ayudó para contrastar las correlaciones partiendo de una matriz como guía. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, que permite un análisis de hasta 5 factores. Por otro 7 lado, se realizó el análisis de frecuencias absolutas, relativas y media. Es por eso por lo que resultados demuestran una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con un -3.789, insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con un -3.245, la dimensión seguridad insatisfecha con un - 3.363, la dimensión empatía insatisfecha con un -3.69 y aspectos tangibles insatisfechos

con un -3.664. **Concluyeron** que, con respecto a la contratación de hipótesis, el índice total de satisfacción de calidad de servicio (ICS) fue de un valor total de -3.515. Esta cifra refleja la insatisfacción de los usuarios por ser un valor menor de cero. Dado este resultado, se acepta la hipótesis de investigación. (15)

1.2. Marco Teórico Y Conceptual

1.2.1. Satisfacción

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.

Según el MINSA, la palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. Así también, la satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone.

Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas.

Satisfacción Del Usuario

La satisfacción del cliente es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio

que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

El tema de satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública, a los gestores y planificadores en salud, a 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. 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 a partir de la interacción con el servicio (16).

Conceptualmente, la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado (17). Por lo tanto, se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (18).

Satisfacción del usuario externo Es el balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos (18); o entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias (expectativas) que tenía sobre un hecho por el cual solicitó el servicio de salud, y que fue lo que provocó una necesidad (20); en este sentido, la satisfacción de los usuarios externos, viene a hacer la expresión de un

juicio de valor individual subjetivo (21) y apreciado, valida solo si es percibida por el usuario (16); y además, el término externo se orienta al usuario beneficiario de la atención en salud (20). 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 (16); ésta es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente (21).

El conocer cada una de las inquietudes de los usuarios externos es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. 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 deseado (19).

La evaluación permite, identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo, para promover la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud (22), en este sentido, el juez de la calidad de atención es el usuario externo. La opinión de los usuarios constituye el elemento clave para interpretación de la calidad de atención en los servicios de salud (23); por lo que, es importante evaluar la satisfacción del usuario externo periódicamente (20).

Encuesta Servqual

La satisfacción de los usuarios externos es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y la encuesta SERVQUAL (Quality Service),

es la metodología más aceptada y utilizada por su validez y alta confiabilidad (8). Esta satisfacción depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas (21).

La encuesta SERVQUAL, es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector salud, educación, etc. (25,26,27). Desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar (25).

Según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, se establece una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo (19). Esta guía considera lo propuesto en SERVQUAL, y esta escala define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios (19,21).

Definiciones Operativas Con Relación A La Satisfacción Del Usuario

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (28)

Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (28)

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud. (28)

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. (28)

Encuestador y Moderador: Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante. (28)

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (28)

Establecimiento de Salud: Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas. (28)

Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (28)

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (28)

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece. (28)

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (28)

Percepción del Usuario: Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (28)

Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (28)

Capítulo II

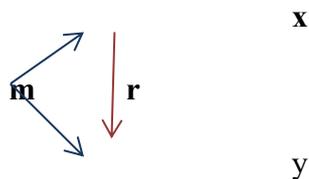
Materiales Y Métodos

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo no experimental, debido a que no se manipularon las variables en estudio.

2.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio fue de tipo transversal: debido a que la información fue recolectada en un solo momento, permitiendo la identificación de los casos y relacional por que se relacionaron entre sí, las variables en estudio. (29)



Donde:

m= Muestra

x= Factores asociados

y= satisfacción de los usuarios

r= Relación

2.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022; siendo 1800 usuarios el promedio mensual de atenciones.

La muestra estuvo constituida por 318 usuarios, resultado de la aplicación de la fórmula: $n = N Z^2 pq / e^2 (N) + Z^2 pq$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Población Total

Z: Nivel de confianza (95%)

p: Proporción de éxito (50%)

q: Proporción de fracaso (50%)

e: Error muestral (5%)

El muestreo es probabilístico aleatorio simple.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la entrevista estructurada.

2.4.2. Instrumento

El instrumento es la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realizó mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

2.5. Análisis E Interpretación De Datos

Con el permiso respectivo de la jefatura del Puesto de Salud Ñahuinpuquio, se procedió con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en la población en estudio. Los resultados de las evaluaciones fueron procesados utilizando el programa Excel

y el software estadístico SPSS versión 24. Los datos son presentados en tablas estadísticas simples y compuestas, así como en gráficos para una mejor interpretación. El análisis estadístico se realizó utilizando pruebas estadísticas que permitieron identificar la hay asociación estadísticamente significativa.

Capítulo III

Resultados

Tabla 1

Factores personales e institucionales de usuarios que acuden al Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

EDAD	N°	%
18 - 29 años	48	15.1
30 - 39 años	92	28.9
40 - 49 años	102	32.1
50 - más años	76	23.9
SEXO		
Femenino	209	65.7
masculino	109	34.3
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
No tiene	36	11.3
Primaria	116	36.5
Secundaria	125	39.3
Superior	41	12.9
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	97	30.5
Continuador	221	69.5
CONSULTORIO		
Medicina	51	16.0
Enfermería	73	23.0
Odontología	37	11.6
Laboratorio	46	14.5

Obstetricia	67	21.1
Farmacia	44	13.8
TOTAL	318	100

FUENTE: Cuestionario estructurado

En la Tabla 1, se puede apreciar que, los usuarios se atiende según la edad, en 32.1% son de 40 a 49 años, seguido de 28.9% que fluctúan entre 30 a 39 años, los mayores de 50 años representan un 23.9%; respecto a la género el género femenino acude al establecimiento en un 65.7%; en relación al grado de instrucción, la mayoría de los usuarios entrevistados en el establecimiento, presentan grado de instrucción secundaria (39.3%), seguido de primaria en 36.5%; de acuerdo al tipo de usuario que acude al establecimiento para su atención, el 69.5% son pacientes continuadores; finalmente, los servicios según su atención son: enfermería (23%), obstetricia (21.1%), medicina (16%), laboratorio (14.5%), farmacia (13.8) y Odontología (11.6%).

Tabla 2

Satisfacción del Usuario externo. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

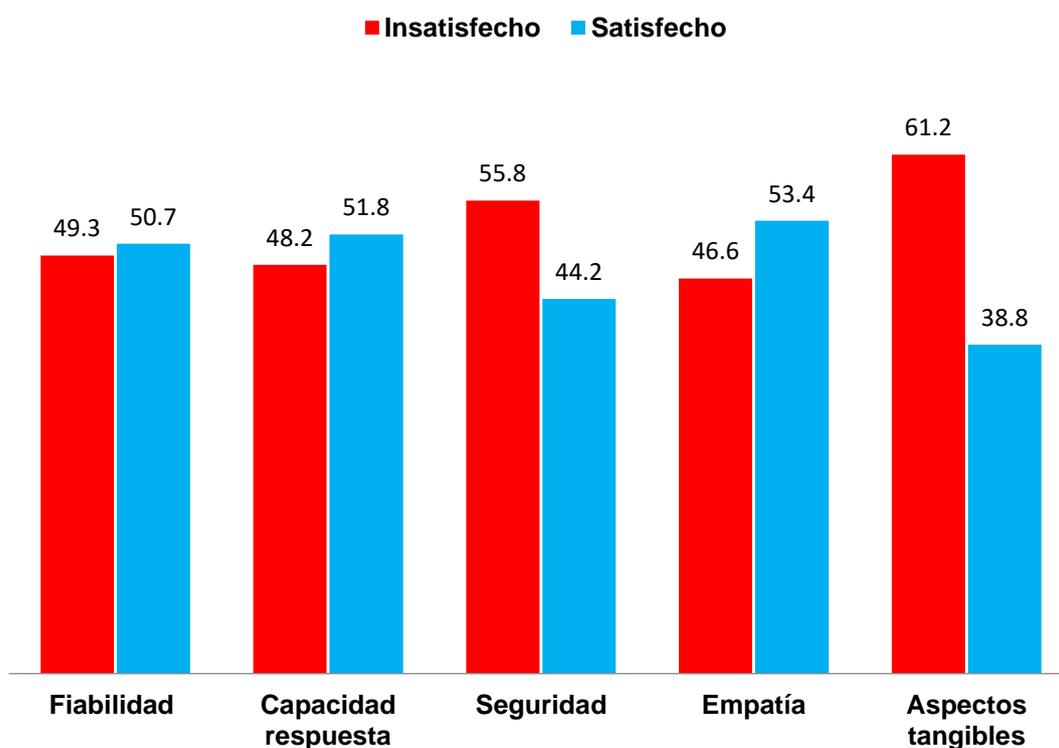
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Nº	%
Satisfecho	152	47.8
Insatisfecho	166	52.2
TOTAL	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 01 se puede apreciar que del 100% (318) de usuarios externos entrevistados; el 52.2% (166) refieren estar insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento, mientras el 47.8% (152) refieren estar satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos del establecimiento en estudio.

Figura 1

Satisfacción del Usuario según dimensiones de evaluación de la calidad. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022



FUENTE: Encuesta SERVQUAL

En el gráfico N° 01 se puede apreciar que el 50.7% de usuarios externos entrevistados del Puesto de Salud Ñahuinpuquio, están insatisfechos en la dimensión de fiabilidad; el

51.8% está satisfecho en la dimensión de Capacidad de Respuesta, 55.8% se siente insatisfecho en la dimensión de Seguridad, 53.4% está satisfecho en la dimensión de Empatía y 61.2% insatisfechos en Aspectos tangibles.

Tabla 3

Género y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

GENERO	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Femenino	99	31.1	110	34.6	209	65.7
Masculino	53	16.7	56	17.6	109	34.3
TOTAL	152	47.8	166	52.2	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

	Pruebas de Chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.0453	1	.0832

En la tabla N° 02 se puede apreciar que del 100% (318) de usuarios externos entrevistados; 65.7% son usuarias de género femenino; de los cuales el 34.6% (110) se sienten insatisfechos del servicio y el 31.1 % (99) se sienten satisfechos por la atención recibida. 34.3% son usuarios masculinos; de ellos, el 17.6% (56) se encuentran insatisfechos por la atención y el 16.7% (53) se sienten satisfechos por la atención recibida.

Realizada la prueba de chi cuadrada, nos permite identificar que no existe asociación ($p>0.05$) entre el género de los usuarios y la satisfacción sentida durante la atención en los consultorios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19.

Tabla 4

Edad y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

EDAD	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
18 - 29	26	8.18	22	6.9	48	15.1
30 - 39	43	13.5	49	15.4	92	28.9
40 - 49	47	14.8	55	17.3	102	32.1
> 50	36	11.3	40	12.6	76	23.9
TOTAL	152	47.8	166	52.2	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

	Pruebas de Chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.9481	1	.814

En la tabla N° 03 se puede apreciar que del 100% (318) de usuarios entrevistados; 15.1% tienen 18 a 29 años; de los cuales el 8.2% (26), están satisfechos y el 6.9% (22) insatisfechos. El 28.9% tienen 30 a 39 años; de ellos, el 15.4% (49), se sienten insatisfechos y el 13.5% (43) están satisfechos. El 32.1% tienen 40 a 49 años; de los cuales el 17.3% (55) están insatisfechos y el 14.8% (47) están satisfechos. El 23.9% tienen de más de 50 años, de

los cuales, el 12.6% (40), se sienten insatisfechos y el 11.3% (36), se encuentra satisfecho por el servicio recibido.

Realizada la prueba de chi cuadrada, nos permite identificar que no existe asociación ($p>0.05$) entre la edad de los usuarios y la satisfacción percibida durante la atención en los consultorios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19.

Tabla 5

Grado de Instrucción y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

GRADO DE INSTRUCCIÓN	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
No tiene	27	8.5	9	2.83	36	11.3
Primaria	58	18.2	58	18.24	116	36.5
Secundaria	59	18.6	66	20.75	125	39.3
Superior	8	2.5	33	10.38	41	12.9
TOTAL	152	47.8	166	52.2	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

	Pruebas de Chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.0662	3	.000

En la tabla N° 04 se puede apreciar que del 100% (318) de usuarios externos entrevistados; 11.3% (36) no tienen instrucción; de los cuales, el 8.5% (27) están satisfechos

y el 2.8% (9) están insatisfechos. El 36.5% tienen instrucción primaria; de ellos, el 18.2% (58) refieren estar satisfechos; igual porcentaje (18.2) refieren estar insatisfechos. El 39.3% tienen grado de instrucción secundaria; de los cuales el 20.7% (66) están insatisfechos y el 18.6% (59) se encuentran satisfechos. El 12.9% tienen estudios superiores; de ellos, el 10.4% (33) están insatisfechos y solamente el 2.5% (8) se encuentran satisfechos de la atención recibida.

La prueba de chi cuadrada permite identificar la asociación ($p < 0.05$) entre el grado de instrucción de los usuarios y la satisfacción percibida durante la atención en los consultorios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19.

Tabla 6

Tipo de usuario y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

TIPO DE USUARIO	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Nuevo	59	18.6	38	11.9	97	30.5
Continuador	93	29.2	128	40.3	221	69.5
TOTAL	152	47.8	166	52.2	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

	Pruebas de Chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.4914	1	.002

En la tabla N° 05 se puede apreciar que del 100% (318) de usuarios externos entrevistados; el 69.5% son usuarios continuadores en los servicios, de los cuales el 40.3%

(128) están insatisfechos y el 29.2% (93) se sienten satisfechos por la atención. El 30.5% son usuarios nuevos, de los cuales el 18.6.7% (59) refieren estar satisfechos y el 11.9% (38) no se encuentran satisfechos por la atención recibida en la consulta.

La prueba de chi cuadrada permite identificar la asociación ($p < 0.05$) entre el tipo de usuario que acude al establecimiento y la satisfacción percibida durante la atención en los consultorios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19.

Tabla 7

Consultorios de atención y Satisfacción del Usuario. Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. distrito San Juan Bautista. Huamanga. Ayacucho 2022

CONSULTORIO	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Medicina	23	7.2	28	8.805	51	16.0
Enfermería	39	12.3	34	10.69	73	23.0
Odontología	16	5.0	21	6.604	37	11.6
Laboratorio	24	7.5	22	6.918	46	14.5
Obstetricia	35	11.0	32	10.06	67	21.1
Farmacia	18	5.7	26	8.176	44	13.8
TOTAL	155	48.7	163	51.26	318	100

FUENTE: Encuesta SERVQUAL

	Pruebas de Chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.9848	5	.702

En la tabla 6, se aprecia que, del 100% (318) de usuarios entrevistados; se puede identificar que, los consultorios de Medicina (8.8%), Odontología (6.6%) y Farmacia (8.2%), presentan porcentajes de insatisfacción mayores que el de satisfacción. Los consultorios de Enfermería (12.3%), Laboratorio (7.5%) y Obstetricia (11.0%), presentan mayor satisfacción por parte de los usuarios.

La prueba de chi cuadrada permite identificar que, no hay asociación ($p>0.05$) entre el tipo de consultorio de atención utilizado por el usuario y la satisfacción percibida durante la atención en el Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19.

Discusión

Evaluar la calidad, desde la satisfacción de los usuarios externos, es una tarea complicada; más aun teniendo en cuenta que los usuarios presentan múltiples características de acuerdo a sus necesidades sentidas, personal, familiar y a nivel comunitario; el Ministerio de Salud de nuestro país, elaboró un documento técnico con la finalidad de estandarizar el proceso de evaluación del satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud de las diferentes regiones de nuestro país, teniendo en cuenta aspectos puntuales de la población usuaria que afecta o asocia a la percepción de la satisfacción.

En tal sentido, se aprecia en la tabla 1, que, los usuarios se atiende según la edad, en 32.1% son de 40 a 49 años, seguido de 28.9% que fluctúan entre 30 a 39 años, los mayores de 50 años representan un 23.9%; respecto a la género el género femenino acude al establecimiento en un 65.7%; en relación al grado de instrucción, la mayoría de los usuarios entrevistados en el establecimiento, presentan grado de instrucción secundaria (39.3%), seguido de primaria en 36.5%; de acuerdo al tipo de usuario que acude al establecimiento para su atención, el 69.5% son pacientes continuadores; finalmente, los servicios según su atención son: enfermería (23%), obstetricia (21.1%), medicina (16%), laboratorio (14.5%), farmacia (13.8) y Odontología (11.6%).

Cabe resaltar que durante los 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 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. (28)

En la tabla 2, se puede apreciar que, el 52.2% (166) de los usuarios entrevistados, refieren estar insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento, mientras el 47.8% (152) sentir satisfacción, con la atención recibida en los consultorios externos del establecimiento en estudio.

Si evaluamos la satisfacción, evaluamos la calidad; la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los usuarios; es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar de referencia y un indicador para verificar si fue alcanzado o no. (30)

El concepto de calidad que enuncia Avedis Donabedian dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (31)

El concepto de calidad es complejo porque se basa en la percepción subjetiva del usuario, lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como de “mala calidad”. El grado de exigencia depende de circunstancias de orden cultural, social y económico. La valoración de calidad se basa en diferentes métodos, técnicas e instrumentos de medición, aún poco estandarizados (32).

En el gráfico 1, se aprecia que, el 50.7% de usuarios externos entrevistados están insatisfechos en la dimensión de fiabilidad; el 51.8% está satisfecho en la dimensión de Capacidad de Respuesta, 55.8% se siente insatisfecho en la dimensión de Seguridad, 53.4% está satisfecho en la dimensión de Empatía y 61.2% insatisfechos en Aspectos tangibles.

En relación con estos resultados; Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. (2018), Lima – Perú, en la investigación cuyo objetivo fue, determinar el nivel de satisfacción del usuario; del Hospital Domingo Olavegoya, quienes también utilizaron el cuestionario SERVQUAL,

en sus 5 dimensiones; los resultados demuestran una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con un -3.789, insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con un -3.245, la dimensión seguridad insatisfecha con un -3.363, la dimensión empatía insatisfecha con un -3.69 y aspectos tangibles insatisfechos con un -3.664; reflejando la insatisfacción de los usuarios, en el establecimiento de salud en estudio. (15)

Nuestros hallazgos coinciden en la insatisfacción de dos dimensiones, las que son Seguridad y Aspectos tangibles, que tienen que ver con la confianza que se genera en los usuarios con la actitud del personal que brinda los servicios de atención; y también con aquello relacionado a la percepción que se tiene por la apariencia física de las instalaciones, la comodidad mientras se espera el turno, o la limpieza de los ambientes, entre otros.

Con relación a la asociación entre los factores personales e institucionales; se identificó que el grado de instrucción está asociada ($p < 0.05$) con la satisfacción percibida por los usuarios que se atendieron en el Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19 (Tabla 4); lo que quiere decir que, a mayor grado de instrucción, mejora la capacidad de conocimiento y por ende de acceso a la información que las personas requieren para calificar el servicio solicitado.

Asimismo, el tipo de usuario que acude al establecimiento está asociada ($p < 0.05$) a la satisfacción percibida durante la atención en los consultorios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19. Lo que nos muestra que aquellas personas que acuden por primera vez a la atención en consultorio externo presentan una mejor percepción con relación a la expectativa, mientras que los usuarios que acuden regularmente a los servicios pueden comparar las atenciones recibidas, así como las otras dimensiones de la calidad de atención y presentan una mayor información y por lo tanto un juicio más real de las atenciones recibidas.

Teniendo en cuenta, lo referido anteriormente y la información previa; se concluye que las expectativas no satisfechas por procedimientos o tratamientos inapropiados, el tiempo prolongado de espera y otros determinantes; afecta la calidad de atención por parte de los trabajadores, por lo que favorecen y constituyen condiciones que derivan en la insatisfacción de los usuarios que acuden permanentemente al Puesto de Salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19; sobre todo en las dimensiones de Seguridad y Aspectos tangibles.

En tal sentido, las dimensiones: Seguridad y aspectos tangibles, tienen que mejorar, a partir o de acuerdo con un Plan de mejora continua con el compromiso de los miembros del equipo de salud y por su puesto con la participación de los usuarios, quienes identificarán mejor los aspectos o áreas débiles que requieren de revisión; continua hasta alcanzar los parámetros deseados. De igual manera las dimensiones de las cuales están satisfechos los usuarios externos son las de Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía; situación que amerita no descuidar los logros conseguidos en estas dimensiones, al contrario fortalecerlos más con Planificación de actividades que incrementen la aceptabilidad por parte de los usuarios, de tal forma que se logren los niveles óptimos de satisfacción, situación que redundará en el bienestar de la población y reconocimiento del personal ofertante.

Conclusiones

Los usuarios externos que acuden al Puesto de Salud Ñahuinpuquio, presentan insatisfacción en un 52.2%; mientras que el 47.8% siente satisfacción por el servicio recibido en los consultorios externos de dicho establecimiento.

Los usuarios del Puesto de Salud Ñahuinpuquio, están insatisfechos en la dimensión de Seguridad (55.8%) y Aspectos tangibles (61.2%). Están satisfechos por el servicio recibido, en las dimensiones de: fiabilidad (50.7%), Capacidad de Respuesta (51.8%) y Empatía (53.4%).

Existe asociación ($p < 0.05$) entre la satisfacción del servicio del Puesto de Salud Ñahuinpuquio con el grado de instrucción y el tipo de usuario que se atiende en el establecimiento de salud.

El género, la edad, y el consultorio de atención no están asociadas ($p > 0.05$) a la satisfacción del servicio que se brinda en la consulta externa del Puesto de Salud Ñahuinpuquio.

Recomendaciones

A la jefatura del Puesto de Salud Ñahuinpuquio, planificar y desarrollar estrategias de mejora continua con el personal que permitan mejorar la calidad de atención, de tal manera que la percepción de la satisfacción de los usuarios, también se incremente.

Las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía, deben de ser fortalecidas, por medio de capacitaciones permanentes en el personal, para que a nivel de la atención de los usuarios logré valores óptimos en la percepción de la satisfacción del servicio brindado.

Referencias Bibliográficas

3. MINSA "Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud"- Dirección General de Salud de las Personas. Lima – Perú, 2002.
4. MINSA "Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva". Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud, 2004.
5. Arias, Rosibel. "Estudio de la satisfacción de las mujeres en edad reproductiva con el servicio prenatal en relación con el nivel de educación y el inicio del control prenatal en San Pablo de Heredia, Costa Rica". Harvard Medical School, 2000.
6. MINSA "Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales". 2007.
7. OPS-OMS. "Iniciativa de Reforma del Sector Salud-OPS. Metodología para el seguimiento y la evaluación de las reformas del sector salud en América latina y el Caribe". 1998.
8. Sitzia J, Wood N. "Patient satisfaction: a review of the issues and concepts". Social Sci Med 1997; 45(12): 1829-43
9. Vicuña Marisol. "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos". Hospital Nacional Hipólito Unanue. LIMA 2002
10. Del Pozo, R. Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. 2021
11. Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios. 2021. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

12. Espinoza, E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020 (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. 2020
13. Gómez, O. Calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la Unidad Provisional de Dengue en la Ciudad de la Paz, Honduras diciembre 2019 (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. 2019
14. Sauñe Ramírez, Zenón. Calidad de Atención de salud desde la Percepción de los Pacientes de Consultorios Externos del Hospital “Enrique German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2018”. Cerro de Pasco, Perú 2019.
15. Maguiña Gomero, Paredes Amaya. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio: consultorios externos - medicina interna del Hospital Regional de Huacho, periodo 2018. Huacho 2019.
16. Lostaunau Ramos, Johanna. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018.
17. Alanya Castillo, Briceño Bonifacio. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital Domingo Olavegoya Jauja 2017. Junín 2018
18. García Miranda DL. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el período febrero - mayo 2013. (Tesis pregrado). Lima –Perú: Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma; 2013.
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
19. Tinoco Begazo MA. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015.

- (Tesis pregrado). Lima – Perú: Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma; 2016.
20. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. (Tesis maestría). Quito – Ecuador: Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador; 2013. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
21. Durand Gonzales IT. Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho. Año 2015. (Tesis pregrado). Huacho: Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2015. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/344/TFCE_TCE24.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Deza Infante LR. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014. (Tesis especialidad). Lima – Perú: Escuela de Post-Grado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5129/1/Deza_Infante_Lady_Ruth_2015.pdf
23. Osorio Figueroa TI. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay abril - junio del 2015. (Tesis especialidad). Ica – Perú: Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica; 2015. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/20/1/TEODOCIA%2>

0IRENE%20OSORIO%20FIGUEROA%20-
 %20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXT
 ERNO.pdf

24. Hospital Nacional PNP. Plan para el buen trato e información al usuario. Perú: LNS - Oficina de Gestión de Calidad; 2015
25. Tinoco Begazo MA. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015. (Tesis pregrado). Lima – Perú: Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma; 2016. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf
26. Hospital María Auxiliadora. Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia Servqual. Lima – Perú: Oficina de Gestión de la Calidad; 2014.
27. Hospital Santa Rosa. Informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre 2014. Lima – Perú: Oficina de Gestión de la Calidad; 2014. http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
28. Hospital Vitarte. Servicio: toma de encuestas – servqual en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Vitarte – 2014. Lima – Perú: Oficina de Gestión de la Calidad en Salud; 2015.
29. Hospital Santa Rosa. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. Servqual. Primer semestre 2015. Lima – Perú: Oficina de Gestión de la Calidad; 2015. http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2015_1.pdf

30. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Lima – Perú: MINSA; 2012. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
31. Hernández S. Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill, Quinta edición.
32. Seclen Palacín, Juan. ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: Experiencia en hospitales del Perú. Revista Panamericana de Salud Publica 16 (3), 2004
33. Ayala y Huamán. “Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho” 2010.
34. Iliana F. "La organización centrada en la satisfacción del paciente". Rev. Calidad Asistencial. 2003; 18 (5):259-60.

Anexos

Anexo 1*Encuesta 01*

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN
ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a) Acompañante

2. Edad del encuestado en años _____

3. Sexo

Masculino Femenino

4. Nivel de estudio

Primario Secundario Superior

5. Tipo de usuario

Nuevo Continuador

6. Consultorio donde fue atendido: _____

7. Persona que realizó la atención

Médico () Obstetra () Enfermera ()

Psicólogo () Odontólogo () Farmacéutico ()

Otros: _____

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

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuandoustedpresentóalgúnproblemaodificultadseresolvióinmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 214-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

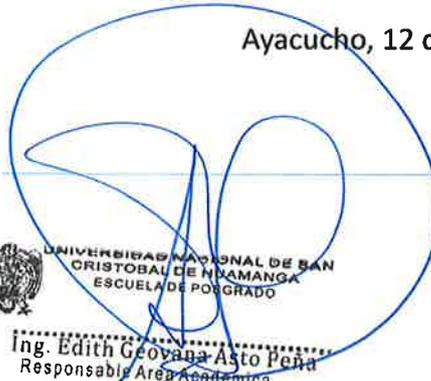
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. Quispe Ccahuin, Wilder Raul
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Factores asociados a la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19, distrito de San Juan Bautista, Huamanga, Ayacucho 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	6% de similitud
N° DE TRABAJO	2256775247
FECHA	12-dic.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 12 de diciembre del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Factores asociados a la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19, distrito de San Juan Bautista, Huamanga, Ayacucho 2022

por Wilder Raul Quispe Ccahuin

Fecha de entrega: 12-dic-2023 08:41a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2256775247

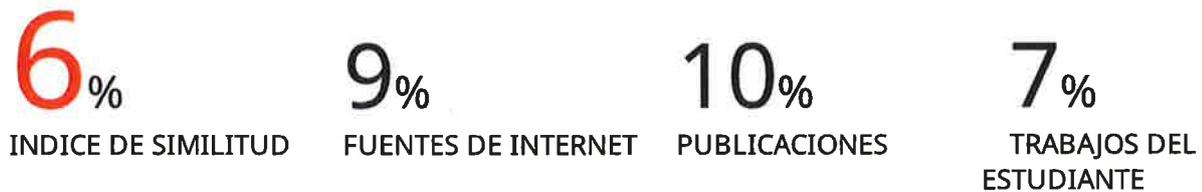
Nombre del archivo: TESIS_WILL.docx (203.91K)

Total de palabras: 10292

Total de caracteres: 56147

Factores asociados a la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Ñahuinpuquio en contexto Covid-19, distrito de San Juan Bautista, Huamanga, Ayacucho 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00875-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 8:00 a.m. de 29 de Noviembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, al **Dra. Angélica RAMIREZ ESPINOZA** Directora (e) de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA** y la **Dra. María Consuelo QUISPE LOAYZA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL PUESTO DE SALUD ÑAHUINPUQUIO EN CONTEXTO COVID-19, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, HUAMANGA, AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Wilder Raul QUISPE CCAHUIN**. Teniendo como asesor al **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: **DIECIOCHO (18)**

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado por Mayoría	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por Unanimidad	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por mayoría	<input type="checkbox"/>

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Wilder Raul QUISPE CCAHUIN**. el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las**9:26**..... hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....**9:26 a.m.**..... hrs. Del 29 de noviembre 2023.

.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dra. Angélica RAMIREZ ESPINOZA
Directora (e) de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....
Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA
Miembro

.....
Dra. María Consuelo QUISPE LOAYZA
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....