

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Factores institucionales relacionados a la satisfacción de usuarios
atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides
Carrión” - Ayacucho, 2023**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Enfermería

Presentado por:
Bach. Gritt Bermudo Raymondy
Bach. Chadney Milagros Bolivar Quispe

Asesor:
Mg. Arturo Morales Silvestre

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

A mi amado esposo, Ebert que ha sido el impulsor durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable. A mis hijos Zulma, Fabio y Angely quienes con su amor estuvieron allí presentes y diciéndome mamá tú puedes, son mi motor y fuerza para seguir avanzando. A mis padres, Zocimo y Gladys que con su amor y enseñanza han sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad.

Gritt Bermudo

A Dios, que ha iluminado y bendecido cada uno de mis días. A mi madre y hermanos, que siempre confiaron en mí. En el cielo a mamá Antonia y papá Laureano, sé que desde allá están orgullosos de mí. A mi esposo Rudy y a mis dos hermosos hijos (Avril y Paris) que son la razón de mi vida, gracias por el apoyo incondicional y amor que me brindan en cada momento son el motor de mi día a día y la principal razón de culminación de todos mis sueños y metas.

Chadney Bolivar

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, nuestra alma mater, quien ha forjado grandes profesionales del cual somos parte.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, en especial a nuestra Escuela Profesional de Enfermería y su plana de docentes, por brindarnos una formación profesional con principios éticos.

A nuestro asesor Mg. Arturo Morales Silvestre, por su colaboración e ímpetu en la concreción de nuestra investigación; a los Jurados Dra. Ruth Alarcón Mundaca, Dra. Lidia González Paucarhuanca, Dra. Mercedes Gallardo Gutiérrez por haber garantizado el rigor de nuestra investigación.

Al cuerpo directivo y usuarios del Hospital de Apoyo de Huanta quienes han coadyuvado en el desarrollo de la investigación.

FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA “DANIEL ALCIDES CARRION” - AYACUCHO, 2023.

Bach. Bermudo Raymond Gritt; Bach. Bolivar Quispe, Chadney Milagros

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión”- Ayacucho, 2023; **Materiales y Métodos:** investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional; la población fue 450 usuarios y la muestra 208 usuarios atendidos en los consultorios del Hospital de Apoyo de Huanta; **Resultados:** las características sociodemográficas de la población en estudio, muestran el 60.1% de los usuarios son adultos, el 61.1% son del sexo femenino, el 49% tiene un nivel de estudio secundario, 8.7% superior universitario y 8.2% no tienen estudios, el 81.7% son usuarios continuadores y el 95.7% tiene seguros de salud; respecto al factor institucional en la dimensión humana el 78.8% percibe una calidad de atención de nivel regular, en la dimensión técnico científico el 51% percibe una calidad de atención buena y en la dimensión entorno el 50.5% percibe una calidad de atención regular; del total de la población en estudio el 64.4% de los usuarios atendidos en los consultorios externos presentaron insatisfacción en la atención de salud. **Conclusión:** se halló una correlación estadística significativa entre los factores institucionales de la calidad de atención en la dimensión humana, técnico científico, entorno con la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo de Huanta.

Palabras Clave: Factores Institucionales, Satisfacción del usuario

INSTITUTIONAL FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF USERS SERVED AT THE HUANTA “DANIEL ALCIDES CARRION” SUPPORT HOSPITAL - AYACUCHO, 2023.

Bach. Bermudo Raymondy Gritt; Bach. Bolivar Quispe, Chadney Milagros

ABSTRAC

The objective of this study was to determine the relationship between institutional factors and the satisfaction of users treated at the Huanta Support Hospital “Daniel Alcides Carrión” - Ayacucho, 2023; Materials and Methods: research with a quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational design; The population was 450 users and the sample was 208 users treated in the offices of the Huanta Support Hospital; Results: the sociodemographic characteristics of the study population show that 60.1% of the users are adults, 61.1% are female, 49% have a secondary education level, 8.7% have a university degree and 8.2% have no studies. 81.7% are continuing users and 95.7% have health insurance; Regarding the institutional factor in the human dimension, 78.8% perceive a quality of care of a regular level, in the technical-scientific dimension 51% perceive a good quality of care and in the environment dimension 50.5% perceive a quality of care regular; Of the total study population, 64.4% of users seen in outpatient clinics presented dissatisfaction with health care. Conclusion: a significant statistical correlation was found between the institutional factors of the quality of care in the human dimension, technical-scientific, environment with the satisfaction of the users treated in the outpatient clinics of the Hospital de Apoyo de Huanta.

Keywords: Institutional Factors, User Satisfaction.

INDICE

	Pág.
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION	vii
CAPITULO I: REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1 Antecedentes de estudio	13
2.2 Base teórica	19
2.3 Hipótesis	28
2.4 Variables	29
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	32
2.1. Diseño de Investigación	32
2.2. Población y muestra	33
2.3. Lugar de estudio	34
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	34
2.5. Validación de instrumento	35
2.6. Análisis y Procesamiento de datos	36
2.7. Aspectos Éticos de Investigación	36
CAPITULO III: RESULTADOS	37
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La salud de la población es uno de los elementos fundamentales de la actual Política de Estado y Gobierno; siendo responsabilidad del Estado y los diferentes niveles de Gobierno en el marco de la descentralización garantizar la provisión de servicios de salud orientados a mejorar el estado de salud de la población peruana; en la actualidad se observan problemas de accesibilidad, cobertura, disponibilidad que influyen en la calidad de la atención, reflejado en la satisfacción e insatisfacción de los usuarios (1).

Los Factores Institucionales representan las características estructurales y funcionales que son propias de cada institución y que juegan un papel importante en los diversos procesos y resultados en la prestación de los servicios (2), en el sector salud el concepto de calidad a evolucionado desde el enfoque de la relación médico-paciente individual hasta abarcar los sistemas y servicios, por ende son parte de los factores institucionales la calidad en sus diversas dimensiones como el aspecto humano, técnico científico y entorno; por ende la calidad de servicio es una estrategia para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de los parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los usuarios (3).

La Organización Mundial de la Salud, aborda la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud orientados a las personas incrementan los resultados de salud deseados, por ende deber garantizarse una atención eficaz, seguro y centrado en las personas, los cuales deben ser oportunos, equitativos, integrado (4); asimismo existen diversos abordajes respecto a la calidad de atención, según algunos autores, la calidad de la prestación de servicios de salud es el grado de ajuste entre las características de la oferta de los servicios y las expectativas de los usuarios, la calidad puede ser evaluada en la dimensión técnica e interpersonal, la primera referido a la aplicación de la ciencia y uso de la tecnología para maximizar la atención de salud y la dimensión interpersonal es la puesta en práctica de normas y valores en la

interacción usuario-profesional (5); la calidad depende de la perspectiva del usuario, por tanto es superar las expectativas de manera que satisfagan las necesidades de salud (1).

Según el artículo publicado en ESAN la calidad lo conceptualiza como la provisión de los servicios de salud accesibles y equitativos respaldados por un nivel profesional excelente, que optimiza recursos y promueve la satisfacción de los usuarios (6), por ende la percepción de los usuarios de un servicio de salud, está fundamentada en la aplicación de principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez (1), asimismo la percepción es el reflejo de como reciben y evalúan los servicios, los cuales pueden estar relacionados a las dimensiones de la calidad de los servicios como confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (7).

La satisfacción es un indicador básico de la atención de salud de calidad, el cual se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por los servicios recibidos, por ende la calidad es la capacidad de satisfacer esas expectativas del usuario; en este camino hay un instrumento muy valioso para su medición como es el SERVQUAL, que evalúa la calidad de atención según el nivel de satisfacción, por ende, la calidad de atención medida a través del nivel de satisfacción es un parámetro fundamental de evaluación del actual sistema de salud (8), a partir del cual se identificarán información valiosa y relevante de las condiciones actuales de servicios que son brindados a la población, generando oportunidades para subsanar las deficiencias y potencializar las fortalezas de los servicios de salud.

Según el enfoque de Donabedian, la calidad, debe medirse en tres dimensiones como estructura que evalúa cantidad y calidad de los recursos humanos, equipos, infraestructura, instrumentos, sistema de información, reglas; mientras la dimensión de proceso evalúa las acciones del personal, procedimientos, acciones de los pacientes, la comunicación, y la dimensión de resultados permite valorar el cumplimiento de indicadores, ejecución de gasto, salud del paciente, satisfacción de usuarios, la acreditación institucional (9).

Las características sociodemográficas de los usuarios, son factores que

pueden estar asociados a la satisfacción, los cuales pueden influir sobre la expectativa y la percepción de la calidad de los servicios de salud, existen estudio que hallaron que la edad influye, como por ejemplo los mayores de edad por la recurrencia periódica a los servicios tienen cierta tolerancia en comparación con los jóvenes, como también el sexo, la condición económica, los niveles de estudio que han alcanzado las personas tiene relación alguna con la calidad de atención (10).

Investigaciones realizadas evidencian datos muy importantes que motivan seguir investigando en los diferentes contextos de la salud pública, es así estudios a nivel internacional como el estudio de Hernández et al. (Cuba - 2021), evidencia altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería a pesar de las brechas negativas en la capacidad de respuesta (11); Vásquez et al. realizó un estudio en México sobre la satisfacción de los pacientes en el primer nivel de atención, concluyendo, la satisfacción global percibida con la atención recibida en las unidades es mayor a 60% (12)

A nivel nacional los estudios de Febres & Mercado desarrollado en el Hospital Daniel Alcides Carrión -Huancayo, concluyen que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios de atención de salud con el fin de brindar una atención de calidad (13); Arce en un estudio desarrollado en el Hospital Augusto Hernández Mendoza (Perú-2022), concluye que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios (14); Vásquez (Cajamarca-2021) en un estudio en un Establecimiento de Salud, halló una relación fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, es decir a medida que sube las expectativas de la calidad de atención mejora la satisfacción (15).

La baja calidad de atención en salud tiene repercusiones no solo sobre la eficiencia del sistema de salud, sino sobre los indicadores como la tasa de morbilidad y mortalidad; reportes de Lancet Global Health halló en los países de bajos y medianos ingresos como América Latina y el Caribe mueren en promedio 8 millones de personas a causa de enfermedades que podrían ser tratables debido a una baja calidad de atención, asimismo mencionan el 60%

de las muertes son consecuencia de una baja calidad de atención, esto denota, aun tratándose de mejorar el accesos de servicios de salud a la población más vulnerable las mejoras quedan anuladas si no se tiene la capacidad de mejorar y salvar vidas (16).

En el Hospital de Apoyo de Huanta, establecimiento del segundo nivel de atención, existen diversas unidades productivas, entre ellos los consultorios externos, como el consultorio de medicina y/o especialidades, consultorio de enfermería, obstetricia, odontología, nutrición, etc. los cuales tienen demandas de usuarios que en la actualidad superan la capacidad de la oferta, afectando la calidad de atención por aspectos como atención en un tiempo breve, manifestado por insatisfacción de los usuarios, la ineficacia en el manejo de la enfermedad, obtención de resultados tardíos de los servicios de apoyo de los consultorios, la falta de comprensión de las explicaciones del personal de los consultorios, el trato inadecuado en la relación usuario-profesional de salud, entre otros, los cuales afectan la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se ha observado problemas a nivel de los factores institucionales, la infraestructura del Hospital de Huanta es provisional, en vista de que se viene culminando con la nueva infraestructura que se encuentra en construcción, los cuales reflejan en limitaciones como una infraestructura insuficiente para la implementación de los diversos servicios de atención, hacinamiento y turgurización, el déficit de recursos humanos, la falta de actualización, limitados recursos materiales y/o equipos médicos, como también la inoperatividad de los mismos; estos aspectos en mención han venido generando insatisfacción en los usuarios reflejados en quejas permanentes que han conllevado a una percepción deficiente de la calidad de atención en los usuarios del hospital de apoyo de Huanta, ya que es el único establecimiento de mayor categoría a nivel de la provincia y es uno de los puntos de referencia de los diferentes establecimientos que se encuentran en la jurisdicción de la provincia de Huanta. Estos aspectos mencionados y la información considerada líneas arriba nos ha conllevado a plantearnos el siguiente problema ¿los Factores Institucionales está relacionados con la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos en el

Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho- 2023?, para el cual nos hemos planteado como objetivo general determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión”- Ayacucho, 2023 y los objetivos específicos:

- ✓ Caracterizar según condición sociodemográfica a los usuarios de los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023.
- ✓ Identificar los factores institucionales en la calidad de atención en usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023
- ✓ Determinar la relación entre los factores institucionales en la dimensión humana y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta - Ayacucho, 2023
- ✓ Establecer la relación entre los factores institucionales en la dimensión técnico científico y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023
- ✓ Establecer la relación entre los factores institucionales en la dimensión entorno y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

La hipótesis corroborada fue la Hi: existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión” - Ayacucho, 2023; la metodología fue una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional; la población fue 450 usuarios y la muestra 208 usuarios atendidos en los consultorios del Hospital de Apoyo de Huanta;

Resultados: las características sociodemográficas de la población en estudio, muestran el 60.1% de los usuarios son adultos, el 61.1% son del sexo femenino, el 49% tiene un nivel de estudio secundario, 8.7% superior universitario y 8.2% no tienen estudios, el 81.7% son usuarios continuadores y el 95.7% tiene seguros de salud; respecto al factor institucional en la dimensión humana el 78.8% percibe una calidad de atención de nivel regular, en la dimensión técnico científico el 51% percibe una calidad de atención buena y en la dimensión entorno el 50.5% percibe una calidad de atención regular; del total de la población en estudio el 64.4% de los usuarios atendidos en los consultorios externos presentaron insatisfacción en la atención de salud. **Conclusión:** se halló una correlación estadística significativa entre los factores institucionales de la calidad de atención en la dimensión humana, técnico científico, entorno con la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo de Huanta

La investigación consta de las líneas de abordaje como la introducción, material y métodos, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

1. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

A NIVEL INTERNACIONAL

Alison F. (Ecuador, 2019) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A-2019; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra estimada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera (17).

Hosseini et al. (Irán, 2018) en la investigación Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Una revisión sistemática y un metanálisis; el objetivo: evaluar la calidad de los servicios de salud en Irán a

través de un metanálisis de todos los estudios iraníes que utilizaron la herramienta SERVQUAL; metodología: estudio sistemático, con búsqueda de información en base de datos de publicaciones médicas Web of Sciences, PubMed, Scopus, Google Scholar, Magiran; recopilación de información del año 2009 al 2016, se empleó la lista de verificación de STROBE de 22 elementos; resultados: la percepción de los pacientes fueron inferiores a sus expectativas con una brecha de -1,64, por dimensiones, la responsabilidad con una brecha de -1,22, fiabilidad -1,15, tangibilidad y empatía con una brecha de -1,03. Conclusión: evaluadas las diversas dimensiones de la calidad fueron negativas, los cuales reflejan la calidad de atención no han sido satisfactorias para los usuarios, por ende, hay un reto por mejorar los servicios de salud (18).

Yepez et al. (Colombia, 2018) en un estudio, titulado “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”, cuyo objetivo es Conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención; metodología: estudio de tipo cualitativo, con enfoque hermenéutico, participaron 28 personas, la técnica fue la entrevista semi estructurada; resultados: según dimensiones se halló limitantes de la calidad en acceso por aspectos administrativos, geográficos, problemas en la oportunidad de atención especializada, necesidad de mejoras en infraestructura, así mismo demostraron que el buen trato influye en la calidad de atención. Conclusiones: para mejorar la calidad de los servicios, los usuarios deben ser considerados como centro de atención, bajo la premisa de la garantía y protección del derecho a la salud (19).

Angulo T, Gómez S. (Ecuador, 2016), en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016; buscando como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago; siendo un estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población

mensual de 132, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta; en la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. entre sus resultados por categoría se halló una puntuación a la categoría de monitorea y hace seguimiento 94%, seguida de es accesible 86%, los demás resultados son que, mantiene relación de confianza 84%, conforta 83%, le explica y facilita 80% y la categoría se anticipa 66%. Se concluye que los usuarios en su mayoría es decir 82,17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17,83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio (20).

A NIVEL NACIONAL

Marcelo D. (Lima, 2019), en su tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019; se propuso determinar la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; para su metodología realizó un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado la confirmación de correlación positiva significativa entre las variables estudiadas, logran una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor condición de los componentes del cuidado se tiene mejor satisfacción (21).

Salgado M. (Apurímac, 2020), en la investigación “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, el objetivo fue: determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas; metodología: estudio de tipo básico, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, una muestra de 91 puérperas hospitalizadas; resultados: 98.9% de los pacientes perciben que la calidad de atención es bueno,

hallaron una satisfacción en un 96.7% de las usuarias, conclusión: se halló una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en las usuarias, como también en las dimensiones de la calidad y satisfacción (22).

Niño de Guzmán (Lima, 2018), en la investigación “Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018, cuyo objetivo fue: determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018; metodología: estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, población de estudio estuvo conformado por 221 mujeres en edad reproductiva de 15 a 44 años, el instrumento empleado fue la encuesta derviche Quality SERVQUAL; resultados: 33.9% de la población en estudio tienen la edad entre 25 a 29 años, 52% tienen secundaria completa, 69.7% de estado civil conviviente, 63.8% han sido amas de casa; respecto a la satisfacción global, el 90% alcanzaron este indicador, de los cuales 75.6% mostraron satisfacción en la dimensión fiabilidad, 79.2% capacidad de respuesta, 90% en la dimensión seguridad, 93.7% en la dimensión empatía y 75.6% demostraron satisfacción en la dimensión aspectos tangibles; conclusión: de manera general la satisfacción percibida en las usuarias del servicio Obstetricia es satisfactoria (23).

Chumpitaz M. (Lima, 2018), en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018; planteando como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo su metodología de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo; se trabajó con una población de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos; como instrumento de medición se aplicó una lista de cotejo y un cuestionario. Como resultados sobre la calidad de atención de enfermería se obtuvo nivel medio que tiende a alta así el 64.6% de enfermeras ofrecen atención de calidad a un nivel medio, con un nivel bajo el 19.6% y alto un 15.7%. Por otro lado, el 47.6% de pacientes sostuvo recibir nivel medio de satisfacción, 29.1% alto nivel y 23.3% bajo nivel. Como conclusiones detallo que, existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (24)

A NIVEL LOCAL

Muñoz et al. (2022) en la investigación “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno”, el objetivo general fue Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, de la provincia de Huamanga, Ayacucho; metodología: investigación de tipo aplicativo, diseño no experimental, corte transversal, correlacional, la población en estudio fue de 264 usuarios de los diferentes consultorios externos; resultados: el 61% de los pacientes se encuentran insatisfechos, de los cuales el 32.6% no considera fiable la atención, el 30.3% considera que no hubo una adecuada capacidad de respuesta, 32.6% manifiesta no hay seguridad en la atención, 40.2% percibe no hay empatía, el 34.1% considera que no hubo elementos tangibles adecuados; conclusión: la satisfacción del usuario está relacionado con la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, pero no se relaciona con la seguridad en la atención, los elementos tangibles institucionales (25).

Requiz R. (Ayacucho-2021), en su tesis titulada: Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19-2018; el objetivo planteado fue desarrollar un diagnóstico de la calidad asistencial del hospital II de Huamanga durante la primera y segunda ola del COVID 19 y proponer un plan de mejora; la metodología: estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal; la muestra fue de 64 pacientes, el instrumento a utilizar para medir la calidad de atención es el Modelo SERVQUAL estudio tipo mixto, participaron 144 pacientes hospitalizados y 399 pacientes de consultorios externos; se valoró el grado de satisfacción mediante el cuestionario SERVQUAL modificado; se obtuvo como resultado muestran un grado de satisfacción en hospitalización de 66.12% y en consulta externa de 31.8%, adicionalmente, el resto de los indicadores seleccionados no alcanzaron valores óptimos de calidad por ende concluye la calidad asistencial evaluada durante el periodo de pandemia fue subóptima en todos los indicadores de estructura, proceso y resultado (26).

Huamán M. (Ayacucho, 2018), en su tesis titulada: Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarias que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018; como objetivo se propuso Determinar la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018; la metodología: investigación cuantitativa, de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, una muestra de estudio de 100 usuarias atendidas, para el análisis de información se aplicó las prueba estadística de Rho de Spearman; Se obtuvo como resultado el 62,0% de las usuarias consideran una calidad de atención en escala regular, el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida, por ende concluye la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia (27)

Aguirre P. (Ayacucho 2018), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017”, el objetivo planteado fue determinar la relación existente entre la calidad de atención del Puesto de Salud Morro de Arica y la satisfacción del usuario externo; metodología: método deductivo inductivo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, la muestra estuvo conformado por 180 usuarios; resultados: 95% de los usuarios percibieron una atención de calidad alta con un 94.4% de usuarios con satisfacción de nivel alta; conclusión: hay una relación significativa ($p=0.002$) entre la calidad de atención y la satisfacción de lo usuarios atendidos en el P.S Morro de Arica de Ayacucho (28).

1.2 BASE TEORICA

1.2.1 Teorías que sustentan abordaje de la investigación

Variable satisfacción

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau

Define la enfermería como un proceso de interacción entre el paciente con una necesidad y la enfermera que reconoce y responde a las necesidades de ayuda, donde la relación entre paciente-enfermera es reciproca por lo que las acciones no solo está orientado para o hacia el paciente sino con él que implica desarrollo y aprendizaje para ambos, por ende según Peplau la satisfacción del usuario estará asociado a las relaciones idóneas entre el paciente y enfermera(o); el cuidado de enfermería se promueve en contextos sociales, institucionales y en redes de relaciones que le confiere significado, donde podría poner a disposición el uso de los recursos tecnológicos con la finalidad de mantener la vida y la dignidad de los pacientes (29)

Variable: Factores Institucionales

Modelo de Calidad de Atención de Salud de Avedis Donabedian

El modelo se basa en la teoría general de sistemas, el cual analiza la organización y reconoce la importancia de las relaciones entre las partes para alcanzar un propósito; en la década de los 80, Avedis Donabedian formulo una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud, este modelo ha sido aplicado en los centros hospitalarios a nivel mundial, a partir de ahí ha tomado relevancia en el campo de la salud.

El aporte se sustenta en el aporte multifactorial sobre la atención de calidad en salud, donde considera a la calidad como propiedad o juicio sobre una unidad definible de atención médica; asimismo pone énfasis en que la buena calidad de atención para una persona, puede no serlo para otra, los cuales dependerá de la concepción y cultura de las personas que perciben.

Para la evaluación de la calidad en los servicios de salud, se enfoca en las dimensiones de estructura, procesos y resultados; bajo este modelo la estructura

hace referencia a las características físicas, la organización y otros aspectos del entorno de la organización, el proceso se refiere a todo lo concerniente que se hace para tratar a los pacientes y el resultado es la consecución del trabajo que se hace con los usuarios, manifestado por una mejora en la salud del paciente. (30).

Según el modelo, la información sobre la calidad deriva de tres componentes como son:

Estructura: se refiere a los factores que afectan el contexto de atención de los usuarios como la instalación de infraestructura, los equipos biomédicos, los recursos humanos que trabajan en los servicios de salud, las características de la organización como el desarrollo de competencias de los recursos humanos.

Proceso: son los elementos del proceso de atención de salud, como son el diagnóstico, tratamiento, acciones preventivas, educación de los pacientes; en esta etapa de interacción del paciente con el equipo de salud, como la tecnología que se emplea juega un papel importante en esta etapa; en esta etapa la información se puede obtener a partir de registros médicos, visitas de atención médica, observaciones directas, etc.

El resultado: es el beneficio que se logra en los pacientes, los cuales se miden en términos de daño, cambios en la salud que puede ser atribuida a la atención de salud recibida, sea a nivel individual, grupal, comunal producto de la atención sanitaria previa o actual (31).

1.2.2 Factores Institucionales

Son las características estructurales y funcionales que difieren en cada institución, y su grado de influencia confiere a la institución peculiaridades propias, están enmarcados en las dimensiones de la Calidad, los cuales se define a partir de los siguientes componentes:

a.- Dimensión Técnico Científica: es la práctica de los mejores estándares

técnicos científicos, las cuales son medidas en la atención de salud; en esta dimensión el usuario tiene poca capacidad de evaluar y calificar y son las entidades de control las llamadas a verificar que los profesionales y las instituciones garanticen estos aspectos.

En esta dimensión la Institución aplica los conocimientos y tecnologías para atender la necesidad de los usuarios; se evalúan mediante los parámetros:

- ✓ **Efectividad:** Logro de efectos positivos en el estado de salud
- ✓ **Eficacia:** se refiere a la aplicación de normas técnicas y administrativas
- ✓ **Eficiencia:** referido al uso de recursos para la obtención de resultados esperados.
- ✓ **Continuidad:** es la prestación de servicios ininterrumpidos.
- ✓ **Seguridad:** es donde se optimizan los beneficios y se reduce los riesgos para la salud del usuario.
- ✓ **Integralidad:** los usuarios reciben la atención de salud, como también muestra interés por la salud del acompañante.

b.- Dimensión Humana: mediante la dimensión se da importancia a la relación paciente-personal de salud, por ende son las características comportamentales del personal de salud al atender a los usuarios; a través de esta dimensión se promueve: respeto a los derechos, a la cultura y a los atributos individuales del usuario, brindar información completa, oportuna, fiable al usuario, muestra interés sobre las necesidades de los usuarios, brinda atención con amabilidad, buen trato, muestra empatía, demuestra un comportamiento ético.

Los indicadores son:

- ✓ **Amabilidad:** Es la gentileza, buen trato que posee el personal de salud al brindar los servicios de salud.
- ✓ **Respeto:** Consideración con que se trata a una persona, sin generar perjuicio alguno, también durante la atención de salud debe mantener la privacidad de los datos previstos por el paciente o familiar.
- ✓ **Educación:** es la información que brinda el personal de salud para promover un buen estado de salud.

- ✓ **Capacidad de escucha:** Conjunto de conocimientos que se brindan al usuario prestándole la atención debida que él requiere en el momento de brindar la atención.

c.- Dimensión del Entorno: hace referencia a la importancia del lugar y/o ambiente donde los usuarios reciben la atención. También se define como la capacidad de respuesta o calidad de la oferta, es decir se evalúa el nivel de organización de los servicios de la institución para brindar una atención de calidad, los indicadores son:

- ✓ **Privacidad:** Es definida como el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial.
- ✓ **Comodidad:** Conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo y logra que su vida sea cómoda y placentera, en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo.
- ✓ **Integralidad:** Es la potestad del servicio que brinda el enfermero al usuario, para identificar y ayudar a satisfacer sus necesidades como un ser holístico e integral de manera adecuada (32).

1.2.2.1 Calidad en los Servicios

Es la totalidad de los rasgos y características de un servicio, respaldado por la capacidad para satisfacer las necesidades; también es entendido como el conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios al cual va orientado el servicio; la calidad de un determinado servicio son determinados por los usuarios en base a sus expectativas, basados en criterios como tipo de servicio, necesidades personales, tiempo de atención, trato, efectividad del servicio (33).

Para Hosseini et al. la calidad del servicio se basa en dos elementos, la calidad técnica basada en los resultados del encuentro durante la prestación del servicio que involucra la competencia de los profesionales y la calidad funcional, basado en los procedimientos implementados durante la prestación del servicio (18)

Existen otros enfoques de conceptualizar la calidad, dependientes de múltiples aspectos y puntos de vista, por ejemplo, para el personal de salud la valoración de la calidad están respaldados en el enfoque científico, técnico y tecnológico que son parte del proceso de atención, en cambio desde la perspectiva de quienes pagan los servicios, o sea clientes el costo y la efectividad para evitar la enfermedad o recuperar la salud es la característica que más valora (6).

1.2.2.2 Elementos de Calidad de los Servicios Sanitarios

Los elementos que denota la calidad en los servicios sanitarios son:

Eficaces: brindar servicios de salud basados en evidencias, orientados a satisfacer las necesidades.

Seguros: disminuir los riesgos en la prestación de servicios de salud.

Centrados en la Persona: los servicios de salud deberán organizar en base a las necesidades de la persona, brindado una atención adecuada a las preferencias.

Oportunos: la disminución de tiempo respecto a la espera para recibir la atención son claves para disminuir la insatisfacción.

Equitativos: la garantía de la prestación de salud debe ser por igual hacia las personas sin diferenciar la condición socio económica, idioma, afiliación política, sexo, edad, etc.

Integrados: durante el curso de vida de las personas se debería garantizar una atención con un sistema de salud organizado y coordinado a todo nivel y entre los distintos proveedores

Eficientes: maximizar los beneficios de los recursos disponibles orientados a la provisión de la salud (34)

1.2.2.3 Grado de calidad

La calidad en la atención de los servicios de salud ha venido tomando fuerzas, desde la perspectiva de mejorar los servicios sanitarios; por tanto, el grado de calidad, es el punto en el cuál la atención que se brinda a los usuarios promueva el balance favorable entre los riesgos y beneficios (35).

1.2.2.4 Pilares del Desempeño de la Calidad

El desempeño de la calidad se basa en los siguiente:

Medición de resultados: es un procedimiento fundamental para mejorar los procesos, a partir del cual hay una necesidad de revisar los indicadores y promover su mejora.

Mediciones de Proceso: está fundamentado en el cumplimiento de los protocolos que implementa la institución.

Mediciones de Satisfacción de los pacientes y sus familias: la medición de los indicadores respecto a la satisfacción en el componente trato, el que hacer de la labor cotidiano y el resultado final (36).

1.2.2.5 Los Servicios de Salud

Son las prestaciones de salud que se brindan a los usuarios, de los individuos brindado por los recursos humanos en salud, los cuales responden a una necesidad (37), en la gestión de los servicios de salud, el elemento fundamental es la mejora continua, orientado a la satisfacción de los usuarios y rendimiento, para el cual las instituciones deben definir sus indicadores sobre el cual se deberían medir periódicamente (38)

1.2.3 Satisfacción

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud en referencia a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta les ofrece; parámetro para valorar los resultados asistenciales, donde la atención sanitaria y el estado de salud resultante de los usuarios cumplen con las

expectativas del usuario (39).

1.2.3.1 Modelo de Evaluación de Calidad SERVQUAL para medir satisfacción

Esta herramienta se emplea para determinar el nivel de **satisfacción** con la calidad del servicio que se brinda al usuario; es un modelo de evaluación de la calidad fundamentado en la teoría de brechas, es decir explica las brechas entre las expectativas de los usuarios sobre un determinado servicio y la percepción de la atención de salud que recibe; según Torres (9); y Matsumoto (7). este modelo de evaluación evalúa cinco dimensiones como:

- ✚ **Empatía:** Muestra de interés y atención individualizada que reciben los usuarios; se transmite mediante los servicios acordes a las necesidades del cliente.
- ✚ **Fiabilidad:** Habilidad para brindar el servicio de forma fiable y cuidadoso; así mismo la empresa cumple con las promesas respecto a la forma como entregará los servicios.
- ✚ **Seguridad:** Es el conocimiento y atención que reciben los usuarios, atención que inspira credibilidad y confianza.
- ✚ **Capacidad de respuesta:** Capacidad de ayuda a los usuarios y garantizar un servicio rápido.
- ✚ **Elementos tangibles:** Referido a la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales para garantizar la prestación de un servicio.

Este modelo consta de 44 preguntas, que permite analizar la brecha entre percepciones y expectativas, las primeras 22 ítems están relacionadas con las expectativas y las siguientes 22 ítems respecto a la percepción de los usuarios, el cual se calcula a través de la puntuación de percepciones menos la puntuación de las expectativas, graficado de la siguiente manera P-E (18).

1.2.3.2 Calidad de atención basada en la satisfacción desde la perspectiva expectativa y percepción

La percepción es el proceso a través del cual las personas podrían seleccionar, organizar e interpretar los estímulos para brindar un significado coherente del entorno y la toma de decisiones se realizan en base a la percepción; mientras el

conocimiento respecto a las expectativas, es lo que los usuarios esperan del servicio que recibirán, por tanto para garantizar los servicios que lo usuarios perciban como excelentes, es fundamental que la institución conozca lo que la población espera (40).

1.2.3.3 Instrumento para Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud

Es un instrumento empleado para la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, específicamente el SERVQUAL define la calidad del servicio como la brecha entre la percepción y expectativa de los usuarios externos; un aspecto a señalar en la aplicación del instrumento es la necesidad de encuestadores externos capacitados en materia de calidad.

El instrumento a emplearse en el presente trabajo de investigación, ha sido elaborado y validado por el Ministerio de Salud, aprobado con la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, a través del cual se aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

1.2.3.4 Descripción del Instrumento de Evaluación

La Encuesta SERVQUAL modificada para el empleo en los Establecimiento de salud, en su estructura cuenta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones (41):

Fiabilidad : preguntas del 1 al 5

Capacidad de Respuesta : preguntas del 6 al 9

Seguridad : preguntas del 10 al 13

Empatía : preguntas del 14 al 18

Aspectos Tangibles : preguntas del 19 al 22

1.2.3.5 Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis y presentación de resultados de la aplicación del instrumento serán expresados en porcentajes por cada dimensión.

En el análisis de los resultados se considera como:

- ✓ Percepciones – Expectativas =Resultado en positivo (+): Usuario satisfecho
- ✓ Percepciones – Expectativas =Resultado en negativo (-): Usuario insatisfecho

Interpretación de Resultados del Instrumento (41)

Nivel de Insatisfacción:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

2.2.4 Definición de términos básicos

Factores Institucionales: son los elementos relacionados con el proceso administrativo y de organización de la institución que favorecen o desfavorecen una acción reflejada en la satisfacción de los usuarios.

Satisfacción: es el resultado de la percepción que experimenta una persona en relación a un servicio recibido, el cual supera sus expectativas (42)

Satisfacción del Usuario: Grado de cumplimiento por parte de las instituciones de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que brinda (41).

Calidad: según Phil Crosby es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos; Deming define como el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente (43).

Expectativa de la calidad del servicio: esperanza o posibilidad de ocurrencia que poseen los clientes o usuarios respecto de la calidad del servicio en función del servicio esperado al tener la experiencia con el servicio (44).

Percepción: proceso de selección, organización e interpretación que realiza un paciente o usuario respecto a los servicios que recibe o también respecto de un objeto que le reporta una cierta inteligibilidad del mundo que enfrenta (42).

Percepción de la calidad del servicio: es la valoración de los usuarios respecto al servicio recibido, en función de los registrado por los sentidos.

Consultorio Externo: son los ambientes físicos utilizados para brindar atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el servicio de emergencia (45).

1.3 HIPÓTESIS

Hi: Existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta-Ayacucho, 2023

Ho: No existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta-Ayacucho, 2023.

1.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- ❖ Factores Institucionales:
 - Humano
 - Técnico Científico
 - Entorno

2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- ❖ Satisfacción del Usuario
 - satisfecho
 - no satisfecho

2.4.3. VARIABLE INTERVINIENTE

- ❖ Características sociodemográfica

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODO Y TÉCNICA
Factores Institucionales	Los factores institucionales pueden definirse como características estructurales y funcionales que difieren en cada institución, y su grado de influencia confiere a la institución peculiaridades propias.	Los factores institucionales como la dimensión humana, técnico científico, entorno son fundamentales en la satisfacción de los usuarios.	Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ información completa ✓ interés manifiesto a la persona ✓ amabilidad ✓ ética 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario para evaluar factores institucionales que influyen en la calidad de atención
			Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ efectividad ✓ eficacia ✓ eficiencia ✓ continuidad ✓ seguridad ✓ integralidad 	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ comodidad ✓ ambientación ✓ limpieza ✓ orden ✓ privacidad 	21,22,23,24,25	

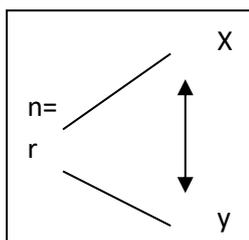
II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño de Investigación

La investigación que abordamos es de enfoque **cuantitativo, descriptivo**; para Pineda (47) en una investigación cuantitativo se va emplear un procedimiento estructurado de cómo se va realizar la investigación.

Nuestra investigación es de diseño no experimental, correlacional, de corte **transversal**; los de diseño no experimental, se caracterizan porque las variables no son objeto de manipulación; respecto a la secuencia y periodo de estudio, Pineda (47) sustenta que la investigación de **enfoque transversal**, es donde las variables serán estudiadas simultáneamente en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo; para Hernández (48). El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, el cual tiene como finalidad de conocer la relación o grado de asociación entre 2 o más variables; para nuestra investigación, el alcance permitirá conocer la relación entre el factor institucional y la satisfacción de los usuarios que reciben prestación de servicios de salud en el Hospital de Huanta.

Donde:



n= usuarios

X= Factores Institucionales

Y= Satisfacción de los usuarios

r= relación entre las variables x e y.

2.2 Población y muestra.

Población: estuvo conformado por 450 usuarios atendidos en los diferentes consultorios del Hospital de Apoyo de Huanta, entre los meses de agosto a octubre del año 2023.

Muestra de estudio:

Estuvo conformado por 208 usuarios atendidos en los diferentes consultorios externos del Hospital de Huanta.

Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos en los consultorios externos atendidos por profesionales de la salud
- Pacientes que desean participar voluntariamente en el estudio

Criterios de exclusión

- Pacientes hospitalizados
- Usuarios que solo recibieron atención en servicios de apoyo al diagnóstico

- Pacientes que no desean participar en el estudio.

2.3 Lugar de estudio

El estudio se llevó a cabo en el Hospital de Apoyo de Huanta, ubicado en la capital de la provincia, que queda en la Av. Mariscal Ramón Castilla N° 712 – Plaza a de los Héroeos - Huanta. El periodo de desarrollo será durante los meses Julio a diciembre del año 2023

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la evaluación de la variable factores institucionales, se aplicó la técnica del cuestionario y el instrumento empleado fue el “Cuestionario para evaluar factores institucionales que influyen en la calidad de atención”, el cual consta de tres dimensiones:

- Dimensión Humana: 09 ítems
- Dimensión Técnico Científica: 05 ítems
- Dimensión Entorno: 06 Items

La escala tipo Likert es la que se empleará para evaluar cada ítems, siendo la respuestas totalmente en desacuerdo con un puntaje de 1, en desacuerdo 2, de acuerdo 3, totalmente de acuerdo 4, siendo las categorías:

Categorías	Dimensión Humana	Dimensión Técnica	Dimensión Entorno
Deficiente	9-17	5-9	6-11
Regular	18-26	10-14	12-17
Buena	27-36	15-20	18-24

El instrumento fue validado por el Ministerio de Salud, el cual fue adaptado según el ámbito de aplicación del instrumento, para la validez los autores originales (MINSA) considero el cálculo de R de Pearson bajo el modelo estadístico ítems-total, el cual registro por cada ítems un valor mayor a 0.20, para la confiabilidad

del instrumento empleo el alpha de cronbach, obteniendo el valor de 0.799, siendo fiable el instrumento para su aplicación.

Para valorar la satisfacción de la calidad de atención se aplicará la técnica del cuestionario y el instrumento utilizado será el instrumento de SERVQUAL denominado “Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios de la calidad de atención en el Hospital de Apoyo de Huanta”, instrumento diseñado y aprobado por el Ministerio de Salud, la encuesta para hospitalización incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

La encuesta SERVQUAL que incluye 22 ítems de expectativa y 22 ítems de percepción, están distribuidas en 5 dimensiones para evaluar la calidad:

- Dimensión Fiabilidad: preguntas del 1 al 5
- Dimensión Capacidad de Respuesta: preguntas del 6 al 9
- Dimensión Seguridad: preguntas de 10 al 13
- Dimensión Empatía: preguntas del 14 al 18
- Dimensión Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22

La interpretación de los resultados se determina de la siguiente forma:

- ✓ Usuarios satisfechos: valores positivos obtenidos de la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E)

Formula: $US = P - E$

- ✓ Usuarios Insatisfechos: valores negativos obtenidos de la diferencia de la percepción menos expectativa (41).

2.5 Validación del Instrumento

El instrumento empleado para evaluar el Factor Institucional y Satisfacción ha sido validado por el Ministerio de Salud aprobado con una norma técnica para su aplicación en el ámbito sanitario a nivel nacional, por ende, las el ámbito de estudio se adecua a las exigencias y el contexto se responde a los diferentes ítems definidos en los instrumentos.

2.6 Análisis y procesamiento de datos.

Los datos han sido procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 26,0; la información se presentará en tablas de contingencia y figuras estadísticas. La prueba estadística y la interpretación de los resultados se realizará a través de la prueba de correlación del Rho de Spearman.

2.7. Aspectos Éticos en Investigación.

La investigación se abordó respetando los estándares internacionales de la ética en la investigación, para el cual un requisito indispensable será el consentimiento informado de los usuarios, asimismo se respetará los siguientes principios:

Autonomía: El paciente que será parte del estudio, tiene la libertad de decidir su participación sin presión y condicionamiento alguno.

No maleficencia: No se divulgará los datos personales obtenidos en la investigación por ningún medio.

Beneficencia: La investigación beneficiará al usuario con los datos obtenidos; se implementará planes de mejora continua de calidad a fin de satisfacer las expectativas de los pacientes.

Justicia: un trato respetuoso a todos los participantes, así mismo los resultados serán divulgados para mejorar las condiciones del paciente.

Para la participación en el presente estudio, los pacientes deberán aprobar el consentimiento informado.

CAPITULO III
RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Objetivo Especifico 1

Tabla 1 : Condición Sociodemográfica de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS		N°	%
EDAD	MENOR 18 AÑOS	13	6.3
	18 A 35 AÑOS	70	33.7
	MAYOR 35 AÑOS	125	60.1
	SUB TOTAL	208	100.0
SEXO	MASCULINO	81	38.9
	FEMENINO	127	61.1
	SUB TOTAL	208	100.0
NIVEL DE ESTUDIO	SIN ESTUDIOS	17	8.2
	PRIMARIA	29	13.9
	SECUNDARIA	102	49.0
	SUPERIOR TECNICO	42	20.2
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	18	8.7
	SUB TOTAL	208	100.0
TIPO DE USUARIO	NUEVO	38	18.3
	CONTINUADOR	170	81.7
	SUB TOTAL	208	100.0
ASEGURADO	SI	199	95.7
	NO	9	4.3
	SUB TOTAL	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

Según la tabla 1, caracterizando la condición sociodemográfica de los pacientes atendidos en el Hospital de Apoyo de Huanta, el 60.1% son adultos que tienen más de 35 años, hay un 6.3% menores a 18 años, el 61.1% son del sexo femenino, 49% tienen un nivel educativo de nivel secundaria, 8.7% superior universitaria y 8.2% no tiene estudios, asimismo el 81.7% son usuarios continuadores y el 95.7% tienen seguro de salud en el SIS.

Objetivo Especifico 2

Tabla 2 : Factores Institucionales en la calidad de atención de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

FACTORES INSTITUCIONALES	DEFICIENTE		REGULAR		BUENA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
DIMENSIÓN HUMANA	11	5.3	164	78.8	33	15.9	208	100.0
DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO	11	5.3	91	43.8	106	51.0	208	100.0
DIMENSIÓN ENTORNO	21	10.1	105	50.5	82	39.4	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

Según la presenta tabla, respecto a los factores institucionales en la calidad de atención de los usuarios del Hospital de Apoyo de Huanta, en la dimensión humana el 78.8% presenta un nivel regular en la calidad de atención, 15.9% de nivel bueno y 5.3% de nivel deficiente, por otra parte el factor institucional en la dimensión técnico científico el 51% presenta un nivel bueno, 43.8% regular en la calidad de atención y finalmente en la dimensión entorno el 50.5% presenta un nivel regular, 39.4% nivel buena y 10.1% un nivel deficiente en la calidad de atención.

Objetivo Especifico 3

Tabla 3: Nivel de satisfacción en la atención de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

SATISFACCIÓN	N°	%
SATISFECHO	74	35.6
INSATISFECHO	134	64.4
TOTAL	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

En la tabla 3 según los hallazgos, se evidencia el 64.4% de los usuarios se siente insatisfecho en la atención de salud y sólo el 35.6% se siente satisfecho respecto a la atención de la salud en el Hospital de Apoyo de Huanta.

RESULTADOS INFERENCIALES

Objetivo Especifico 4

Tabla 4 : Relación entre los Factores Institucionales en la dimensión humana y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

DIMENSIÓN HUMANA	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%		
DEFICIENTE	1	0.5	10	4.8	11	5.3
REGULAR	57	27.4	107	51.4	164	78.8
BUENA	16	7.7	17	8.2	33	15.9
TOTAL	74	35.6	134	64.4	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

Prueba de Correlación de Rho de Spearman				
			HUMANA	SATISFACCION
Rho de Spearman	HUMANA	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

En la presente tabla en relación al factor institucional en la dimensión humana en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, se aprecia de la totalidad de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo de Huanta el 78.8% presenta como factor institucional en la calidad de atención un nivel regular, de los cuales el 51.4% de usuarios se sienten insatisfechos en la atención de salud, asimismo el 15.9% presenta una calidad de atención buena, de los cuales el 7.7% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención de salud, finalmente el 5.3% perciben una calidad de atención mala, de los cuales el 4.8% presentan insatisfacción respecto a la atención de salud en el Hospital de Apoyo de Huanta.

Aplicado la prueba estadística correlacional de Rho de Spearman, se ha evidenciado una relación positiva media entre el factor institucional en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, vale decir a un factor institucional en la calidad de atención de nivel bueno en la dimensión humana mejora la satisfacción de los usuarios respecto a la atención de salud en el Hospital de Apoyo de Huanta.

Objetivo Especifico 5

Tabla 5 : Relación entre los factores institucionales en la dimensión técnico científico y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%		
DEFICIENTE	0	0.0	11	5.3	11	5.3
REGULAR	30	14.4	61	29.3	91	43.8
BUENA	44	21.2	62	29.8	106	51.0
TOTAL	74	35.6	134	64.4	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

Prueba de Correlación				
		SATISFACCION		DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO	Coeficiente de correlación	,380**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

En la presente tabla, respecto a la relación entre el factor institucional en la dimensión técnico científico, se aprecia el 51% percibe una atención de calidad buena, de los cuales el 21.2% de los usuarios presentaron satisfacción en la atención de salud, también el 43.8% presentaron una calidad de atención regular, de los cuales 29.3% de usuarios presentaron insatisfacción en la atención de salud, finalmente el 5.3% presentaron una atención de calidad deficiente, de los cuales la totalidad sienten insatisfacción respecto a la atención de salud recibida.

Aplicado la prueba estadística correlacional, se halló una relación significativa baja donde el valor de $p < 0.05$, el cual explica que la satisfacción de los usuarios está relacionado al factor institucional en la dimensión técnico científica.

Objetivo Especifico 6

Tabla 6 : Relación entre los factores institucionales en la dimensión entorno y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023

DIMENSIÓN ENTORNO	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%		
DEFICIENTE	1	0.5	20	9.6	21	10.1
REGULAR	38	18.3	67	32.2	105	50.5
BUENA	35	16.8	47	22.6	82	39.4
TOTAL	74	35.6	134	64.4	208	100.0

Fuente : Cuestionario aplicado por Investigadores

		Prueba de Correlación		
			SATISFACCION	ENTORNO
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	ENTORNO	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

En la presente tabla, respecto a la relación entre el factor institucional en la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios, el 50.5% de los usuarios perciben un factor institucional en la atención de calidad en un nivel regular, de los cuales el 32.2% se sienten insatisfechos por la atención de salud que reciben, el 18.3% satisfechos ; asimismo el 39.4% perciben un factor institucional bueno, de los cuales el 16.8% presentan satisfacción y el 22.6% insatisfacción, también el 10.1% perciben un factor institucional deficiente en la calidad de atención, de los cuales el 9.6% se sienten insatisfechos por los servicios de salud que recibe.

Aplicado la prueba estadística correlacional, se encontró una relación significativa, donde el valor de $p < 0.05$, evidenciando que la satisfacción de los usuarios esta relacionado al factor institucional en la dimensión entorno.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

Los factores institucionales como las características estructurales y funcionales influyen en la calidad de atención, estos factores institucionales se definen a partir de la dimensión humano, técnico científico y entorno (32), asimismo los servicios de salud de calidad deben estar respaldados por ser eficaces, seguros, centrados en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficientes, por ende la calidad de atención puede medirse, mejorar de manera continua (49).

Respecto a los factores institucionales en la calidad de atención, se halló una atención de calidad de nivel bueno en la dimensión técnico científico y regular en la dimensión humana y entorno; por ende nuestro hallazgo evidencia entre los factores institucionales en la dimensión técnico científico, en promedio solo la mitad de los usuarios (51%) percibieron una buena calidad de atención, y la otra la mitad percibieron una atención de nivel regular a deficiente, los cuales explican que los usuarios percibieron que en el Hospital de Apoyo de Huanta los recursos humanos y tecnológicos, la aplicación de las normas técnicas, la prestación de servicios ininterrumpidos, reducción de riesgos para la salud de los usuarios y el abordaje de la salud del usuario y el acompañante aun no son convincentes para mejorar la atención respecto a la calidad de atención.

En la misma orientación, en la dimensión humana en promedio dos terceras partes (78.8%) de los usuarios percibe una atención de calidad regular y sólo el 15.9% buena, los cuales reflejan ciertas imitaciones en las relaciones entre el personal de salud y lo usuarios, el respecto de la idiosincrasia, la cultura durante

la atención, el respeto del derecho a la atención de su salud, percepción de una limitada información fiable respecto al estado de salud como también el trato cordial, estos aspectos ha reflejado en una percepción regular respecto a la calidad de atención.

También como factor institucional en la dimensión entorno, en promedio la mitad de usuarios (50.5%) también percibieron una atención de calidad en un nivel regular, observándose limitaciones en la privacidad de los usuarios, la confidencialidad, la comodidad en los procesos de atención de salud en los diferentes servicios de apoyo que ha reflejado en la percepción regular respecto a la calidad de atención en los usuarios que acuden al Hospital de Apoyo de Huanta.

Los antecedentes de estudio respecto a los factores institucionales que influyen sobre la calidad de atención, se halló en el estudio de Salgado M. (Apurímac, 2020) 98.9% de los pacientes perciben que la calidad de atención es bueno, como también Aguirre P. (Ayacucho 2018) encontró en su estudio un 95% de los usuarios percibieron una atención de calidad alta; por otra parte Chumpitaz M. (Lima, 2018) y Huamán M. (Ayacucho, 2018) hallaron que el 62,0% de las usuarias consideran una calidad de atención en escala regular, mientras Requiz R. (Ayacucho-2021) evidenció que la calidad asistencial evaluada durante el periodo de pandemia fue sub óptima en todos los indicadores de estructura, proceso y resultado.

Por ende, nuestro hallazgo concuerdan con los estudio de Chumpitaz y Huamán donde el factor institucional en la calidad de atención fue regular en promedio, por otra parte difieren con el estudio de Salgado y Aguirre quienes encontraron la calidad de atención fue buena o alta, como también difieren con el estudio de Requiz quien encontró que la calidad de atención fue deficiente.

Avedis Donabedian, impulsor del modelo de calidad de atención en salud, sustenta su modelo en el aporte multifactorial que define la calidad de atención, basados en las dimensiones de estructura como la infraestructura, el equipamiento de los servicios, los recursos humanos en salud, asimismo la

dimensión de procesos como la atención directa basada en el diagnóstico y tratamiento y la dimensión de resultados sustentado en los beneficios percibidos producto de la atención de salud (31).

Los factores institucionales que son las características estructurales y funcionales de la institución, juegan un papel muy importante en la calidad de atención que reciben los usuarios; dentro de esta variable se han identificado las diferentes dimensiones a través del cual han sido evaluados la calidad de atención, tenemos la dimensión técnico científico, los cuales son evaluados mediante los criterios de eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad en la atención recibida, mientras en la dimensión humana, la calidad de atención es evaluada a través de los indicadores de amabilidad, respecto, educación y capacidad de escucha en la atención y trato directo que reciben los usuarios y finalmente la dimensión de entorno hace referencia a la privacidad, la comodidad, la integralidad con las cuales es tratado los usuarios (32)..

Por ende concluimos que en el Hospital de Apoyo Huanta, las actuales instalaciones sanitarias presentan deficiencias porque la nueva infraestructura continua en construcción y por el momento solo viene funcionando la atención de salud en el hospital de contingencia, existiendo mucha limitaciones en cuanto al tamaño y equipamiento de la infraestructura actual, asimismo la brecha de recursos humanos de salud no permite cubrir la demanda de los usuarios, conllevando a limitaciones en cuanto a una atención de calidad, por otro lado los usuarios perciben una comunicación deficiente desde un trato inadecuado, la falta de privacidad que afecta directamente en la atención del usuario, por ende sumado al resto de las dimensiones que presenta limitaciones los factores institucionales no son las más apropiadas para garantizar una calidad de atención.

Por otra parte, respecto a la satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Hospital de Apoyo de Huanta, se encontró gran proporción de ellos (64.4%) se sienten insatisfechos por los servicios de salud recibidos, es decir la percepción del estado de salud resultante no supero sus expectativas respecto a la atención que recibió, el cual refleja insatisfacción.

Contrastando con otros estudios como el de Hosseini et al. (Irán, 2018) la percepción de los pacientes fueron inferiores a sus expectativas con una brecha de -1,64, evaluadas las diversas dimensiones de la calidad fueron negativas, los cuales reflejan la calidad de atención no han sido satisfactorias para los usuarios, como también Muñoz et al. (2022) en un estudio en un Hospital de Ayacucho encontró que el 61% de los pacientes se encuentran insatisfechos; por otra parte los estudios de Requiz R. (Ayacucho-2021), Salgado M. (Apurímac, 2020), Alison F. (Ecuador, 2019), Niño de Guzmán (Lima, 2018), Aguirre P. (Ayacucho 2018), Huamán M. (Ayacucho, 2018), Angulo T, Gómez S. (Ecuador, 2016) hallaron en las investigaciones que los pacientes atendidos en los establecimientos de salud de los diferentes niveles en gran proporción se encontraban satisfechos desde un nivel medio a alto, por ende nuestros hallazgos concuerdan con los estudios de Hosseine y Muñoz donde hay una alta tasa de insatisfacción y difieren de los resultados de estudio de Requiz, Salgado, Alison, Niño de Guzmán, Aguirre, Huamán y Angulo.

En referencia a nuestros hallazgos de los resultados inferenciales, aplicado la prueba estadística correlacional de Rho de Spearman, se llega a rechazar la hipótesis nula y se acepta la H_1 : existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta "Daniel Alcides Carrión" - Ayacucho, 2023, el cual explica la percepción de los factores institucionales como la dimensión humana, técnico científico, entorno que se han percibido en un nivel regular están relacionados a la insatisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo de Huanta, es decir el trato humano, la confidencialidad, los resultados de la atención de salud, las áreas donde recibió atención de salud no fueron favorables según la percepción de los usuarios, los cuales han reflejado en la insatisfacción en la atención de salud recibida.

Revisado los antecedentes de estudio, como el de Salgado M. (Apurímac, 2020) Marcelo D. (Lima, 2019), Chumpitaz M. (Lima, 2018), Huamán M. (Ayacucho, 2018), Aguirre P. (Ayacucho 2018), evidenciaron que la calidad de atención está relacionado con la satisfacción de los usuarios que recibieron prestación de servicio de salud en establecimientos de diferentes niveles de atención, por ende nuestros hallazgos que evaluaron la relación del factor institucional como calidad

de atención en las dimensiones humana, técnico científico y entorno concuerdan con los resultados obtenidos por los autores en mención.

Según la teoría de Hildegard Peplau, la satisfacción de los usuarios está definido por la asociación entre las relaciones entre el profesional y el paciente, los cuales están influidos por los factores institucionales, el uso de recursos tecnológicos, el contexto social (29), por otro lado la satisfacción se determina en base al grado de cumplimiento por parte de las organizaciones respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios atendidos en un servicio (39), donde las expectativas está basada en los servicios que espera recibir los usuarios y la percepción es la organización e interpretación del servicio de salud que recibe, por tanto la satisfacción de los usuarios ha sido definida por las diferentes condiciones percibidas en los aspectos de empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

Por tanto, concluimos que los usuarios de los consultorios externos del Hospital de Apoyo de Huanta en promedio por encima de la mitad presentaron insatisfacción por los servicios recibidos, los cuales han sido reflejos de la falta de una atención individualizada, la limitada habilidad para garantizar un servicio fiable, la falta de confianza en el personal de salud, la limitada capacidad de brindar un servicio rápido y eficaz y las inadecuadas condiciones de infraestructura y recursos de apoyo empleados para el manejo de los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Las características sociodemográficas de la población en estudio fue que un 60.1% tenían edades mayores a 35 años, el 61.1% fueron del sexo femenino, 49% tenían nivel de estudios secundarios, el 81.7% fueron usuarios continuadores y el 95.7% estuvieron asegurados en el SIS.
2. Respecto a los factores institucionales que influyen en la calidad de atención, en la dimensión humana el 78.8% percibieron una calidad de atención de nivel regular, en la dimensión técnico científica el 51% percibió la calidad de atención como buena y 43.8% regular y finalmente en la dimensión entorno el 50.5% percibieron la calidad de atención como regular.
3. El 64.4% de los usuarios del Hospital de Apoyo Huanta reflejaron insatisfacción en la atención de salud recibida.
4. Se halló una relación significativa ($p < 0.05$) entre los Factores Institucionales en sus diferentes dimensiones y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo de Huanta; en la dimensión humana el Rho fue ,503 reflejando una correlación media entre el factor institucional y la satisfacción del usuario; en la dimensión técnico científico el Rho fue ,380 denotando una correlación baja, en la dimensión entorno también se halló una correlación positiva baja donde el Rho fue ,351; reflejando la satisfacción de los usuarios está influido por la calidad de atención de las dimensiones humana, técnico científico y entorno.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Regional de Salud, Red de Salud Huanta implementar una cultura continua de evaluación de la calidad de los servicios de salud a fin de implementar procesos de mejora sostenido y coadyuven en la mejora de atención de salud de los usuarios.
2. A la Dirección Ejecutiva del Hospital de Apoyo de Huanta, fortalecer las capacidades de los recursos humanos de los consultorios externos para mejorar el factor institucional en la calidad de atención en las dimensiones humana, técnico científico y entorno.
3. A la oficina de Calidad del Hospital de Apoyo de Huanta implementar procesos de seguimiento continuo para mejorar la calidad de atención en las diferentes dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Suárez-Lima G, RodolfoRobles-Salguero , Serrano-Mantilla G, Serrano-Cobos H, Armijo-Ibarra A, Guerrero RA. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. 19 Abril-Junio; 38(2).
2. Montero E, Palma J, Valverde A. Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la Universidad de Costa Rica: un análisis multinivel. Revista Electrónica de Investigación. 2007; 13(2).
3. George-Quintero R, Gámez-Toirac Y, Lafftita DM, Gonzalez-Rodríguez I, Labori-Ruiz R. Editorial Ciencias Médicas-Información para Directivos de la Salud- Investigación "Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud". [Online].; 2022 [cited 2023 agosto martes. Available from: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>.
4. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/> - Temas de Salud - Artículo Calidad de la atención. [Online].; 2017 [cited 2023 abril lunes. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
5. León-Castañeda CDd. Gaceta Médica-México-Artículo de Revisión. [Online].; 2018 [cited 2021 Mayo Lunes. Available from: https://gacetamedicademexico.com/files/gmm_2_19_176-183.pdf.
6. Universidad ESAN. ESAN-Apuntes Empresariales-Los diferentes Conceptos de la Calidad en Salud. [Online].; 2016 [cited 2021 Abril Lunes. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
7. Matsumoto-Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014 Agosto;(34).
8. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3).
9. Torres-samuel M, Stanescu CV. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y análisis. redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2015 Julio-Diciembre; 18(35).
10. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Moreno MF, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol. 2015 Julio-Setiembre; 52(3).
11. Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería,

Clínica Central Cira García. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. 2021; 37(4).

12. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. salud pública. 2018 Marzo-abril; 20(2).

13. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 Julio-Setiembre; 20(3).

14. Arce-Huamaní M. Universidad de San Martín de Porres-Repositorio Académico-Tesis "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza". [Online].; 2022 [cited 2023 abril martes. Available from: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>.

15. Vásquez-Medina D. Universidad Nacional de Cajamarca-Repositorio Institucional-Tesis "Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021". [Online].; 2022 [cited 2023 mayo jueves. Available from: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675>.

16. Proaño-Calderón A. BID-Mejorando Vidas: Artículo "La mala calidad de la atención de salud mata". [Online].; 2018 [cited 2023 abril viernes.

17. Allison-Mercy F. Universidad Católica Santiago de Guayaquil-Repositorio Institucional-Tesis "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN MEDIGLOBAL S. A.. [Online].; 2019 [cited 2022 diciembre martes. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/486911356.pdf>.

18. Hosseini-Teshnizi S, Aghamolaei T, Kobra-Kahnouji , Teshnizi SMH, Ghani J. Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Una revisión sistemática y un metanálisis. Revista internacional para la calidad en la atención de la salud. 2018 Febrero; 30(2).

19. Yopez-Chamorro M, Ricaurte-Cepeda M, Marcelo-Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud. 2018 Mayo; 20(2).

20. Anguloa T, Santiago S. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Repositorio Institucional-Tesis "Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016. [Online].; 2016 [cited 2022 diciembre martes. Available from: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g_mez.

21. Marcelo-Mallqui D. La Referencia - Tesis "Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019". [Online].; 2020 [cited 2022 diciembre Jueves. Available from: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b54dcb00485595681971b9a8d7af49c4/Core.

22. Salgado-Montesino M. Unbiversidad César Vallejo-Repositorio Institucional-tesis Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del

Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. [Online].; 2020 [cited 2021 abril lunes. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57454>.

23. Guzman-Nuñez INd. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Repositorio Institucional; tesis atisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018. [Online].; 2018 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10128>.

24. Marcelo-Mallqui D. Univerdidad Nacional del Callao- La Referencia - Tesis "Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019". [Online].; 2020 [cited 2023 enero Jueves.

25. Muñoz-Pizarro R, Arevalo-Marco R, Morillo-Acasio B, Molina-Torres J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Revista Investigación e Innovación. 2022; 2(3).

26. Requiz-Reyes R. Universidad ESAN- repositorio Institucional- Tesis "Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19". [Online].; 2021 [cited 2023 enero jueves. Available from: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2766>.

27. Huamán-Mallma S. Universidad César Vallejo-Repositorio Institucional-Tesis "Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarias que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018." [Online].; 2018 [cited 2023 enero Lunes. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28162>.

28. Aguirre-Paucar E. Universidad César Vallejo- Repositorio institucional-Tesis Posgrado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017". [Online].; 2018 [cited 2023 agosto martes. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf.

29. Arredondo-González C, Siles-González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index de Enfermería. 2009 Enero-Marzo; 18(1).

30. Torres-Samuel M, Stanescu CV. redalyc - Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. [Online].; 2015 [cited 2023 Enero Martes. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.

31. Zurita-Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. Anales de la Facultad de Medicina. 1999; 57(4).

32. Ministerio de Salud-Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/> - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud - Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA. [Online].; 2007 [cited 2023 enero lunes. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.

33. Torres-Fragoso J, Luna-Espinoza I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. Contaduría y Administración. 2017 Octubre-Diciembre; 6(4).
34. Organización Mundial de la Salud. OMS-Nota de Prensa-Servicios sanitarios de Calidad. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril martes. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
35. Durán-Rodríguez R, Rodríguez-García K, Gomero-Piti R. Redalyc- Investigación Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. [Online].; 2015 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5517/551762874001/index.html>.
36. Forrellat-Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*. 2014 Abril-Junio; 30(2).
37. Losada-Otálora M, Rodríguez-Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 2007 Julio-Diciembre; 20(34).
38. Díaz J, García-Rodríguez A, Villalbí J. Avanzando en la sistematización del benchmarking en servicios de salud pública. *Gaceta Sanitaria*. 2021 Febrero; 35(3).
39. Zuloaga-Mendiolea R, Fuente-Rodríguez Adl, Hoyos-Valencia Y, León-Rodríguez C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Atención Primaria*. 2010 abril; 42(4).
40. Vargas-González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*. 2013 Octubre-Diciembre; 19(4).
41. Ministerio de Salud. MINSA- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario ORRExterno en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [cited 2021 Mayo Jueves. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.
42. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Rev. Inf. tecnol.*. 2020 Febrero; 31(1).
43. REilly-Crespo GO. <https://www.gestiopolis.com/> - Una definición de Calidad. [Online].; 2015 [cited 2023 enero martes. Available from: <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>.
44. CORDIS. <https://cordis.europa.eu/> - ¿Cuándo y cómo afectan las expectativas a la percepción consciente? [Online].; 2016 [cited 2023 enero jueves. Available from:

<https://cordis.europa.eu/article/id/181102-what-we-think-we-see-how-expectation-affects-perception/es>.

45. Essalud. Essalud- Manual de Procesos y Procedimientos de la Consulta Ambulatoria-Neumología. [Online].; 2020 [cited 2023 agosto viernes. Available from: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_HNERM_Consulta_Externa_Adultos_Neumologia.pdf.

46. Pacori-Loayza S. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa-Repositorio Institucional. [Online].; 2019 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8198/MDpalosg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

47. Pineda E, Alvarado Ed. Metodología de la Investigación. 3rd ed. Paltex , editor. Washington: Organización Panamericana de la Salud PALTEX; 2008.

48. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. 6th ed. México DF: Mc Graw Hill; 2014.

49. Organización Panamericana de la Salud. OPS- Servicios de salud de calidad - Guía de Planificación. [Online].; 2022 [cited 2023 noviembre jueves. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿los Factores Institucionales está relacionados con la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos en el Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho- 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la característica sociodemográfica de la población que acude atenderse en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho 2023? • ¿Cuáles son los factores institucionales en la calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023 • ¿Cuál es la relación entre los factores institucionales en la dimensión humana y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023? • ¿Cuál es la relación entre los factores institucionales en la dimensión técnico científico y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023? • ¿Cuál es la relación entre los factores institucionales en la dimensión entorno y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023? 	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión”- Ayacucho, 2023</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar según condición sociodemográfica a los usuarios de los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023. • Identificar los factores institucionales en la calidad de atención en usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023 • Identificar el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023 • Determinar la relación entre los factores institucionales en la dimensión humana y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta - Ayacucho, 2023 • Establecer la relación entre los factores institucionales en la dimensión técnico científico y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023 • Establecer la relación entre los factores institucionales en la dimensión entorno y satisfacción en usuarios de los consultorios externos atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta- Ayacucho, 2023 	<p>H1: Existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión” - Ayacucho, 2023</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores institucionales y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión” - Ayacucho, 2023</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Factores Institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humano - Técnico Científico - Entorno <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfecho - no satisfecho <p>VARIABLE INTERVINIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Características sociodemográfica 	<p>Diseño de Investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo, descriptivo</p> <p>Diseño no experimental, corte transversal, correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>450 usuarios atendidos entre agosto y octubre del 2023</p> <p>Muestra: 208 usuarios</p> <p>Lugar de estudio</p> <p>Hospital de Apoyo de Huanta, ubicado en la capital de la provincia, que queda en la Av. Mariscal Ramón Castilla N° 712 - Plaza de los Héroes – Huanta</p> <p>Técnica e Instrumentos</p> <p>Tecnica: cuestionario</p> <p>Instrumento: Cuestionario para evaluar factores institucionales que influyen en la calidad de atención</p> <p>Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios de la calidad de atención en el Hospital de Apoyo de Huanta.</p> <p>Análisis de Datos. Prueba de correlación de Rho de Spearman</p>

CUESTIONARIO PARA EVALUAR FACTORES INSTITUCIONALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCION

Instrumento diseñado por el Ministerio de Salud; adaptado por los investigadores basados en el contexto del estudio.

INSTRUCCIONES. - A continuación, encontraras una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud, señala tu respuesta marcando con una x uno de los casilleros que se ubica en la derecha utilizando los siguientes criterios:

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1.- Condición del Encuestado

1	Usuario	2	Acompañante
---	---------	---	-------------

2.- Edad del encuestado:

3.- Sexo

1	Masculino	2	Femenino
---	-----------	---	----------

4.- Nivel de estudio

1	Analfabeto	2	Primaria	3	secundaria	4	Superior técnico	5	Superior Universitario
---	------------	---	----------	---	------------	---	------------------	---	------------------------

5.- Tipo de usuario

1	Nuevo	2	Continuador
---	-------	---	-------------

6.- Es asegurado

1	Si	2	No
---	----	---	----

En las siguientes preguntas marque según su apreciación

TD: Totalmente en Desacuerdo

DE: De Acuerdo

DA: De Acuerdo

TA: Totalmente de Acuerdo

DIMENSION HUMANA		TD	DE	DA	TA
		Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	Durante la consulta externa el profesional de salud lo llamo por su nombre.				
2	El profesional de salud se identifica y se presenta ante usted				
3	El profesional de salud le brinda información clara y precisa				
4	Durante la atención en el consultorio el personal le brindo un trato cordial y amable				

5	El profesional de salud se sienta con usted para entablar una conversación.				
6	El profesional de salud lo escucha con atención.				
7	El profesional de salud habla con usted amablemente.				
8	El profesional de salud respeta sus creencias y costumbres				
9	El personal de salud le solicita permiso antes de realizar cualquier procedimiento				
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA					
10	La atención que recibió del personal de salud fue oportuna y rápida				
11	El profesional de salud mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación de salud actual				
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar				
13	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)				
14	El profesional de salud realiza los procedimientos con seguridad				
DIMENSIÓN ENTORNO					
15	Que calificativo le darías a los ambientes del consultorio				
16	Los servicios higiénicos se hallan limpios e higiénicos				
17	Los ambientes del consultorio tenían buena comodidad y privacidad				
18	La camilla u otros muebles son cómodas y apoyan su tratamiento.				

19	El personal de salud contó con equipos necesarios disponibles para su atención				
20	Como le pareció la presentación personal de los trabajadores de salud.				

Fuente; Instrumento diseñado por el Ministerio de Salud; adaptado por los investigadores basados en el contexto del estudio.

BAREMADO DEL INSTRUMENTO QUE EVALUA LOS FACTORES INSTITUCIONALES

Categorías	Dimensión Humana	Dimensión Técnica	Dimensión Entorno
Deficiente	9-17	5-9	6-11
Regular	18-26	10-14	12-17
Buena	27-36	15-20	18-24

**ENCUESTA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL DE APOYO
HUANTA**

(Instrumento SERVQUAL validado por el MINSA-2011)

Fecha:.....	Hora Inicio:.....	Hora Final:.....
<p align="center">Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el Hospital de Huanta; sus respuestas son totalmente confidenciales.</p> <p align="center">Por favor sírvase a contestar todas las preguntas.</p>		

EXPECTATIVAS									
<p align="center">En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que Ud. le otorga a la atención que espera recibir en el Hospital De Apoyo de Huanta. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							

14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Fuente: Instrumento SERVQUAL validado por el MINSA-2011

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refiere a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el Hospital de Apoyo de Huanta. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							

8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente: Instrumento SERVQUAL validado por el MINSA-2011

Determinación de Satisfacción:

Formula: Usuarios Satisfechos = Percepción – Expectativa

Resultados + : Usuarios Satisfechos

Resultados - : Usuarios Insatisfechos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Identificado con DNI ..°.....

Domiciliado en

DECLARO QUE

He leído la hoja de información que se me ha entregado:

- He podido hacer preguntas sobre el estudio he recibido suficiente información sobre el estudio.
- He hablado con las investigadoras
- Comprendo que mi participación es voluntaria
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones, sin que repercuta en mi integridad física ni psicológica

Por tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma participante

Firma investigadora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N°286-2024-UNSCH-FCSA-D

BACHILLERES: CHADNEY MILAGROS BOLIVAR QUISPE
GRITT BERMUDO RAYMONDY

En la ciudad de Ayacucho siendo las nueve horas del día ocho de marzo de los dos mil veinticuatro, se reunieron en el auditorio de la Escuela Profesional de Enfermería los docentes miembros jurados evaluadores, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado **“FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” AYACUCHO, 2023”**, presentado por las bachilleres: CHADNEY MILAGROS BOLIVAR QUISPE y GRITT BERMUDO RAYMONDY, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería y, los miembros del Jurado de Sustentación conformados por:

Presidente : Prof. Luz Elena Quispe Loayza (Delegada por el Decano)

Miembros : Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca

: Prof. Lidia González Paucarhuanca

: Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez

Asesor : Prof. Arturo Morales Silvestre

Secretaria Docente: Jhoanna Elya Córdova Cruzatt

Con el quorum de reglamento, se dio por inicio la sustentación de tesis, la presidente de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura los documentos presentados por las recurrentes y da algunas indicaciones a las sustentantes.

Acto seguido, se da inicio a la exposición por las Bachilleres GRITT BERMUDO RAYMONDY y seguida por CHADNEY MILAGROS BOLIVAR QUISPE. Una vez concluida, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, las cuales fueron absueltas adecuadamente por las sustentantes.

El presidente invita a las sustentantes abandonar el espacio para que los jurados evaluadores puedan proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

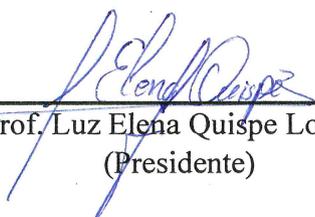
Bachiller: CHADNEY MILAGROS BOLIVAR QUISPE

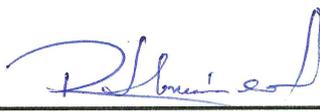
JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Luz Elena Quispe Loayza	17	17	17	17
Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca	17	17	17	17
Prof. Lidia González Paucarhuanca	17	17	17	17
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	17	17	17	17
Prof. Arturo Morales Silvestre	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL:	17			

Bachiller: GRITT BERMUDO RAYMONDY

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Luz Elena Quispe Loayza	17	17	17	17
Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca	17	17	17	17
Prof. Lidia González Paucarhuanca	17	17	17	17
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	17	17	17	17
Prof. Arturo Morales Silvestre	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL:	17			

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por unanimidad a las Bachilleres: CHADNEY MILAGROS BOLIVAR QUISPE y GRITT BERMUDO RAYMONDY, quienes obtuvieron la nota final de Diecisiete (17) en ambos casos, para lo cual, los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las diez horas con cuarenta y cinco minutos se da por concluido el presente acto académico.


Prof. Luz Elena Quispe Loayza
(Presidente)


Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca
(Miembro)


Prof. Lidia González Paucarhuanca
(Miembro)


Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez
(Miembro)


Prof. Arturo Morales Silvestre
(Miembro Asesor)


Prof. Jhoanna Elya Córdova Cruzatt
(Secretaria)



UNSCH

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

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD SIN DEPÓSITO DE TESIS

Recibido el documento vía correo institucional, los que suscriben docentes instructores responsables de verificar y controlar la originalidad de tesis en primera instancia de la Escuela profesional de Enfermería, dejan constancia que la tesis titulada:

FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA "DANIEL ALCIDES CARRION" - AYACUCHO, 2023

AUTORES:

BACHILLER: BERMUDO RAYMONDY GRITT

BACHILLER: BOLIVAR QUISPE, CHADNEY MILAGROS

ASESOR : MG. ARTURO MORALES SILVESTRE

PRESIDENTE JURADO EVALUADOR: DRA. RUTH E. ALARCÓN MUNDACA

Ha sido **verificado y sometido** al análisis **SIN DEPÓSITO** mediante el sistema **TURNITIN** concluyendo que presenta un porcentaje de **24% de similitud**.

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y amparado por el Artículo 17, la comisión dictamina **PROCEDENTE** conceder la Constancia de Originalidad con Deposito.

Ayacucho, 09 de febrero de 2024


Firmado digitalmente por
MANGLIO
AGUIRRE
ANDRADE
Fecha: 2024.02.09
17:25:28 -05'00'

Dr. Manglio Aguirre Andrade


Firmado digitalmente por
Edith Espinoza
Mendoza
Fecha: 2024.02.09
16:24:40 -05'00'

Dra. Edith Espinoza Mendoza

C. c.
Archivo



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

Nro: 008 – 2024

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N.º 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. BERMUDO RAYMONDY, Gritt
Bach. BOLIVAR QUISPE, Chadney Milagros

Con el informe de tesis titulado: "**FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA "DANIEL ALCIDES CARRION" - AYACUCHO, 2023**"; ha sido verificado y sometido al sistema de análisis TURNITIN CON DEPOSITO mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de **22 % de similitud**.

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 12 de febrero de 2024.

Dra. Marizabel Llamocca Machuca

Adscripción: Departamento Académico de Enfermería


Dra. Marizabel Llamocca Machuca
DIRECTORA

FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA "DANIEL ALCIDES CARRION" - AYACUCHO, 2023

por BERMUDO RAYMONDY, Gritt - BOLIVAR QUISPE, Chadney Milagros

Fecha de entrega: 11-feb-2024 10:15p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2292331250

Nombre del archivo: TESIS.docx (192.02K)

Total de palabras: 14987

Total de caracteres: 84514

FACTORES INSTITUCIONALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE APOYO HUANTA "DANIEL ALCIDES CARRION" - AYACUCHO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 hdl.handle.net Fuente de Internet 6%

2 repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet 4%

3 repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet 1%

4 repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet 1%

5 repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet 1%

6 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 1%

7 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante 1%

cybertesis.unmsm.edu.pe

8	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unne.edu.ar Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
14	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	"Spanish Abstracts*", International Journal for Quality in Health Care, 2018 Publicación	<1 %
17	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Submitted on 1691448462955 Trabajo del estudiante	

<1 %

20

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.utea.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.ucss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo