UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FILIAL JAÉN

TESIS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Anays Maribel Herrera Portocarrero

ASESOR:

Emiliano Vera Lara

JAÉN, PERÚ

2023

Universidad Nacional de Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
   ANAYS MARIBEL HERRERA PORTOCARRERO
   DNI: 76924529
   Escuela Profesional/Unidad UNC: ENFERMERIA FILIAL JAÉN
2. Asesor: DR. EMILIANO VERA LARA
   Facultad/Unidad UNC: CIENCIAS DE LA SALUD / ENFERMERIA FILIAL JAÉN
3. Grado académico o título profesional al que accede:
   ☐Bachiller ☒Título profesional ☐Segunda especialidad
   ☐Maestro ☐Doctor
4. Tipo de Investigación:
   ☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
   ☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
   SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2022
6. Fecha de evaluación del antiplagio: 23 / 01 / 2023
7. Software antiplagio: ☐ **TURNITIN** ☒ **URKUND (OURIGINAL) *(*)***
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 14 %
9. Código Documento: D156658097
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
    ☒ **APROBADO** ☐ **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión: 15 / 06 / 2023

Dr. PhD. Emiliano Vera Lara
DNI N° 27740444
Delegado Unidad Investigación
Enfermería Jaén

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023
ANAYS MARIBEL HERRERA PORTOCARRERO
Todos los derechos reservados

Herrera A. 2023**.** Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID-19, 2022, Anays Maribel Herrera Portocarrero/. 62 páginas.

Asesor: Emiliano Vera Lara

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería-UNC 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2022.

AUTOR: Anays Maribel Herrera Portocarrero

ASESOR: Emiliano Vera Lara

Tesis evaluada y aprobada para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, por los siguientes miembros:

JURADO EVALUADOR

Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios

Presidente

M.Cs. Lucy Dávila Castillo

Secretario

M.Cs. Leyder Guerrero Quiñones

Vocal

Jaén 2023, Perú

Este trabajo de tesis está dedicado:

A mis padres y familiares.

A mi alma mater la Universidad Nacional de Cajamarca.

A mis docentes de toda la vida.

Mi agradecimiento

A la vida.

A mis padres y familiares, por su apoyo económico y moral, de manera incondicional.

A mi Asesor el Dr. Emiliano Vera Lara, por brindarme su orientación durante el desarrollo de la investigación.

A todos mis docentes, quienes contribuyeron en mi formación académica y personal.

A mis amistades, por su apoyo y afectividad.

¡Gracias!

Índice Pág.

Lista de Gráficos x

Lista de Anexos xi

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 3

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3

1.1. Planteamiento del problema 3

1.2. Objetivos 5

1.2.1. Objetivo general 5

1.2.2. Objetivos específicos 5

1.3. Justificación 5

CAPÍTULO II *7*

MARCO TEÓRICO *7*

2.1. Antecedentes del estudio 7

Internacional 7

Nacional 7

A nivel regional 9

2.2. Bases conceptuales 9

2.2.1. Satisfacción del usuario 9

2.2.2. Coronavirus (COVID-19) 11

2.2.3. Definición de términos 13

2.3. Teoría o Modelo relacionado al tema de investigación 13

2.4. Hipótesis de la investigación 14

2.5 Variable de estudio 14

2.6 Operacionalización de la variable 14

CAPÍTULO III *16*

DISEÑO METODOLÓGICO *16*

3.1. Tipo y diseño de estudio 16

3.2. Población de estudio 16

3.4. Criterio de inclusión y exclusión 16

3.5. Muestra 16

3.6. Unidad de análisis 17

3.7. Marco muestral 17

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 17

3.9. Validación y confiabilidad 18

3.10. Proceso de recolección de datos 18

3.11. Procesamiento y análisis de la información 18

3.12. Criterios éticos de la investigación 18

CAPÍTULO IV *20*

RESULTADOS Y DISCUSIÓN *20*

4.1. RESULTADOS 20

4.2. DISCUSIÓN 26

CONCLUSIONES *33*

RECOMENDACIONES *34*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS *35*

ANEXOS *40*

Lista de Gráficos

Gráfico 1.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión fiabilidad.	31
Gráfico 2.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta	32
Gráfico 3.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad.	33
Gráfico 4.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía.	34
Gráfico 5.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión aspectos tangibles.	35
Gráfico 6.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, 2022.	36

Lista de Anexos

Anexo 1:	Matriz de consistencia	51
Anexo 2:	Cuestionario: 2022	52
Anexo 3:	Consentimiento informado	55
Anexo 4	Autorización de aplicación de cuestionario	56
Anexo 5	Datos complementarios	57
Anexo 6	Formulario de autorización del repositorio digital institucional	59

RESUMEN

Título: Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19

Autora: Anays Maribel Herrera Portocarrero[1]
Asesor: Emiliano Vera Lara[2]

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19. **Metodología:** Se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño transversal. El estudio se realizó en una muestra de 170 usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar, elegidos por muestreo probabilístico. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado, aprobado y utilizado por el Ministerio de Salud del Perú[22], que tiene 22 preguntas de expectativas y percepción agrupadas en 5 dimensiones. **Resultados:** Se encontró que la mayoría de usuarios estaban insatisfechos con la atención recibida en las dimensiones fiabilidad (63,88%), capacidad de respuesta (67,94%) y aspectos toangibles (69,8%). Asimismo, se encontró a la mayoría de usuarios satisfechos con la atención recibida en las dimensiones: seguridad (51,1%) y empatía (50,2%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción global encontrado, fue que más de la mitad de los usuarios atendidos en el centro de salud Morro Solar durante la pandemia, estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

Palabras clave: satisfacción, usuario atendido, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y empatía.

---

[1] Aspirante a Licenciado en Enfermería [Bach. Enf. Anays Maribel Herrera Portocarrero, UNC]
[2] Emiliano Vera Lara. [Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Profesor Principal de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú].

ABSTRACT

Title: Satisfaction of the user treated at the Morro Solar Health Center during the COVID 19 pandemic.

Author: Anays Maribel Herrera Portocarrero[3]
Advisor: Emiliano Vera Lara[4]

Objective: To determine the level of user satisfaction at the Morro Solar Health Center during the COVID 19 pandemic. Methodology: A quantitative, descriptive, cross-sectional study was carried out. The study was carried out on a sample of 170 users attended at the Morro Solar Health Center, chosen by probabilistic sampling. The modified SERVQUAL questionnaire, approved and used by the Peruvian Ministry of Health22 was applied, which has 22 questions on expectations and perception grouped into 5 dimensions. Results: It was found that most users were dissatisfied with the care received in the dimensions reliability (63.88%), responsiveness (67.94%) and tangible aspects (69.8%). Likewise, the majority of users were satisfied with the care received in the following dimensions: safety (51.1%) and empathy (50.2%). Conclusion: The overall level of satisfaction found was that 59.8% of the users attended at the Morro Solar health center during the pandemic were dissatisfied with the care received and only 40.2% were satisfied.

Key words: satisfaction, user attended, reliability, responsiveness and safety, and empathy.

[3] Aspiring Bachelor's Degree in Nursing [Bach. Enf. Anays Maribel Herrera Portocarrero, UNC].
[4] Emiliano Vera Lara. [PhD in Public Management and Governance. Principal Professor of the Faculty of Health Sciences of the National University of Cajamarca, Peru].

INTRODUCCIÓN

Los países de Latinoamérica en su conjunto tienen muchos retos que enfrentar ante la diversidad de necesidades de sus sistemas de salud, desnudados por la pandemia de la COVID-19, siendo fundamental la inversión y el uso racional de los recursos económicos, mejorando sustancialmente la calidad de sus servicios ofertados, buscando satisfacer al usuario que demanda una atención oportuna y adecuada.

Los estudios desarrollados en algunos países de América Latina, encontraron que la mayoría de usuarios de los servicios de salud, resultaron insatisfechos con la atención recibida no alcanzando los estándares de calidad establecidos, siendo la capacidad de respuesta la dimensión peor valorada.

En el Perú el sistema de salud se ha caracterizado por la coexistencia de falta de financiamiento, déficit de infraestructura y recursos humanos escasos y mal remunerados, por lo que la pandemia de la COVID19, impacto severamente en los servicios de salud donde coexiste la fragmentación y desigualdad del acceso, además de que se priorizó atender los casos de la Covid19 y las emergencias, abandonando los demás servicios debido a la suspensión por el órgano rector.

Es en ese contexto, los estudios realizados sobre la percepción de los usuarios en torno a la atención recibida resultaron insatisfactorios, con porcentajes que superaron el 60% y donde las quejas estaban vinculadas a problemas de calidad de atención del personal, déficit de infraestructura y equipamiento, además del desabastecimiento de medicamentos.

En la ciudad de Jaén, donde se concentran los establecimientos de salud, los problemas son similares, y las prioridades son las mismas atender el área de Covid19, limitando la atención a los demás servicios como como control de crecimiento y desarrollo, inmunizaciones, consulta externa y obstetricia, ocasionando problemas diversos asociados a esta desatención.

En este sentido la presente investigación estudia el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, tanto a nivel global como en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, logrando identificar los problemas asociados a estas dimensiones, permitiendo sugerir alternativas de abordaje de los resultados encontrados.

El estudio se divide en cuatro capítulos: el primer capítulo trata sobre el problema de investigación, que incluye su definición, planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos y justificación; el segundo capítulo presenta el marco teórico, que abarca el contexto de estudio, los fundamentos teóricos de la investigación, la hipótesis de investigación y las variables. La metodología, que detalla el tipo y diseño del estudio, población y muestra, así como sus métodos y herramientas para la recolección, procesamiento y análisis de datos, se desarrolla en el tercer capítulo. El capítulo final analiza las implicaciones de los hallazgos del estudio, se discuten los hallazgos antes de presentar las conclusiones y los próximos pasos recomendados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud[1]. Por lo tanto, debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios, como una medida del resultado y de sus intervenciones[2], buscando la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención.

La atención en salud debe llevarse a cabo con un servicio de calidad, adecuado y oportuno a toda la población, sin embargo, existen diversas barreras para su realización de forma eficiente, así como en el proceso de mejora continua. La satisfacción del usuario ha sido y es una de las piezas centrales para la evaluación de los servicios de salud[3], por lo tanto, se vincula con una gama de aspectos que comprende: la eficacia clínica, la seguridad concedida al paciente, la adherencia al tratamiento, la optimización de los recursos y la atención oportuna, así como el monitoreo de los resultados de salud[4].

El 31 de diciembre del 2019 fue notificado, a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el brote de la enfermedad producida por el coronavirus (COVID-19) en la ciudad de Wuhan, China. El alto índice de propagación de la enfermedad a nivel internacional, permitió se declare como pandemia el 11 de marzo del 2020[5]. Esta situación puso en serios problemas al sistema sanitario, debido a que los esfuerzos están orientados exclusivamente en los pacientes sospechosos o contagiados por este virus, causando un desbalance en las posibilidades de brindar una atención sanitaria adecuada, dado que, el personal de salud prioriza su salud sobre el cuidado de calidad que pueda brindar a sus pacientes[6].

En ese contexto la Organización Mundial de la Salud (OMS), reportó que, más de la mitad de los países a nivel mundial (53%), interrumpieron parcial o totalmente los servicios destinados a la prevención y tratamiento de las enfermedades no transmisibles (diabetes y sus complicaciones e hipertensión), tratamientos de cáncer y enfermedades

cardiovasculares, lo cual muestra el impacto que tuvo la pandemia sobre el funcionamiento adecuado en las entidades sanitarias y una amenaza para la salud de las personas que viven con enfermedades crónicas[7]. Otros servicios que fueron interrumpidos con mayor frecuencia fueron los destinados a inmunizaciones, tratamientos de tuberculosis, antirretrovirales, atención odontológica, planificación familiar y trastornos de la salud mental[8]. Actualmente los sistemas de Salud en América Latina asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario[9].

Al respecto durante la pandemia por COVID-19, Yépez et al.[10] realizaron un estudio en Ecuador, donde encontraron que el grado de satisfacción con la atención recibida es de 60%, mientras que un porcentaje considerable refiere insatisfacción con la atención recibida (40%), siendo la dimensión capacidad de respuesta donde refieren mayor insatisfacción (41,9%).

En el Perú, antes de la pandemia de COVID-19 el sistema de salud, se caracterizaba por falta de financiamiento sostenible, carencia de infraestructura y recursos humanos, con un sistema fragmentado y desigual en el acceso a los servicios de salud[11]. Situación que se vio agravada debido a que durante la pandemia la atención en los establecimientos de salud se limitó a la atención de casos de COVID-19 y emergencias, mientras que los demás servicios fueron suspendidos.

Por otro lado, respecto a la percepción de los usuarios sobre calidad de atención, diversos estudios demuestran que esta no precisamente es satisfactoria, así lo señala Garibay[12] en su estudio realizado en Lima, donde encontró que el 64,8% de las usuarias se sienten insatisfechas con la atención recibida y que la dimensión peor valorada fueron los aspectos tangibles (76,45%), seguido de la dimensión fiabilidad (72,05%). Asimismo, en el 2021, Ninaja[13] encontró en su estudio desarrollado en Tacna, que los usuarios presentaron una satisfacción media en relación a la atención recibida.

Los establecimientos de salud de Jaén no están exentos de esta situación, ya que se ha podido observar que en el Centro de Salud Morro Solar, se viene dando prioridad a la atención en el área COVID-19, mientras que en los demás servicios como CRED, inmunizaciones, consulta externa y obstetricia, la atención resulta limitada. Esto ha

ocasionado que los usuarios expresen que “la atención es muy rápida mientras que la espera para ser atendidos es prolongada”, “el trato que dan a los usuarios es pésimo”.

Ante esta situación se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cuál es la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión fiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión elementos tangibles.

1.3. Justificación

La satisfacción del paciente es un factor determinante para la calidad del cuidado, debido a que es uno de los componentes más importantes para evaluar la calidad de la atención que se brinda en los establecimientos de salud. Resulta muy enriquecedor conocer la percepción del paciente acerca del cuidado que recibe, porque es un proceso donde este adquiere conciencia de lo que ocurre a su alrededor; que va más allá de una imagen proporcionado por los sentidos, que puede

considerarlo como satisfactorio o no. Por lo tanto, conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

A menudo se presentan quejas de los usuarios por la mala atención que reciben en el establecimiento de salud, tanto en el trato por parte del personal de salud como en el tiempo de espera para su atención, hecho que se traduce en insatisfacción por parte del usuario; y que necesita pronta intervención para corregir deficiencias y potenciar las fortalezas del servicio de salud.

Los resultados de la investigación serán presentados al jefe del Centro de Salud, y servirán de referencia para la construcción e implementación de estrategias de intervención con su equipo de salud, que permita mejorar la atención al usuario y alcanzar la satisfacción deseada.

Este estudio permitirá obtener nuevos conocimientos que servirá de fuente bibliográfica para posteriores investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Internacional

Núñez[14] realizó un estudio en Ecuador acerca del nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el Centro de Salud Martínez, 2021. Los resultados encontrados fueron: una satisfacción del 45% en dimensión de fiabilidad, el 34% en la capacidad de respuesta, 70% en la seguridad, 70% en la empatía y 86% en la dimensión de tangibles. Por lo cual se concluye un alcance de un 61% de satisfacción en los usuarios atendidos ante el Covid-19 en el centro de Salud Martínez, dando como resultado un 39% de insatisfacción que se considera dentro de los rangos aceptables, estableciendo así aspectos a mejorar como la reducción del tiempo de espera, el respetar el orden de llegada para ser atendidos y el abastecimiento de la farmacia.

En Ecuador, Yépez et al.[10] realizó un estudio en el año 2020 con el objetivo de analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. Encontraron que, la satisfacción global fue de 60.09%. El nivel de satisfacción en cuanto fiabilidad es de 58,4%, capacidad de respuesta de 58,1%, seguridad de 71,3%, empatía de 72,9% y aspectos tangibles de 85,7%. Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad (p=0.018), empatía (p=0.002) y los aspectos tangibles (p=0.001) de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios. Se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad (p=0.001) y seguridad (p=0.001). Concluyeron que, el Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa que establece el Ministerio de Salud Pública en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, ya que es mayor al 60%.

Nacional

En el año 2021 Soto[15] realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal de enfermería del servicio de Inmunizaciones y CRED en el contexto Covid- 19 del CAP III HUAYCÁN. Los resultados muestran que,

al evaluar la satisfacción de la atención de enfermería, el 51,1% está satisfecho, el 44,3% se encuentra muy satisfecho, el 4,5% regularmente satisfecho, observando que no encontramos pacientes insatisfechos o muy insatisfechos. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario está dentro de los rangos: muy satisfecho y satisfecho, correspondiendo al 95% de la muestra, lo que significa un logro aún cuando se vivenció la pandemia por COVID -19.

Mendoza A[16] realizó en Trujillo una investigación en el año 2021 acerca de la Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Se encontró que el 62,4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia presentaron regular satisfacción, seguido de baja satisfacción (26%). Las dimensiones capacidad de respuesta (42%), seguridad (51%) empatía (44%) y tangibilidad (50%) fueron valoradas con una satisfacción regular, mientras que la dimensión fiabilidad obtuvo una baja satisfacción (53%). En cuanto a la calidad de atención, el 56% la percibió como regular, el 10,5% percibieron la calidad de atención como buena y tuvieron una alta satisfacción, mientras el 17,3% percibieron la calidad de atención como mala y su satisfacción fue baja, el 47,4% percibieron la calidad de atención como regular y su satisfacción fue regular. obteniendo una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo positiva. El valor de P=0.000 es menor del 5% para la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente.

En el 2020, Becerra et al.[17] realizaron en Ica un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. Resultados: de los participantes, fueron de sexo femenino (80,7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41,0%). En general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud. Conclusiones: durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud.

A nivel regional

Hernández y Vargas[18] realizaron una investigación sobre calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. Resultados: la mayoría de los participantes fueron mayores de 30 años, mujeres y con grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%) con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Utilizando la prueba del chi-cuadrado se pudo demostrar que existe relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p<0,05$) $p=0.000$.

A nivel local

No se han registrado estudios referentes.

2.2. Bases conceptuales

2.2.1. Satisfacción del usuario

A. Definición

Término de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, siendo considerada como uno de los ejes de evaluación de servicios de salud[19]. Asimismo, en diferentes organizaciones tanto públicas como privadas emplean el sistema o herramienta que valora el indicador de satisfacción del cliente del servicio brindado, a fin de conocer aquellas situaciones en donde el usuario externo se siente inconforme o insatisfecho[20].

Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio; está subordinada a diversos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria[21].

Satisfacción del usuario externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece[22].

B. Elementos de la satisfacción

Kotler considera tres elementos de la satisfacción

- Rendimiento percibido, resultado que el usuario percibe después de adquirir o recibir un servicio; esta apreciación tiene factores influyentes tales como estado de ánimo del usuario y el uso de la razón, está justificado en la impresión del usuario, es sustancial.
- Expectativas, es la probabilidad o "esperanza" que el usuario tiene por obtener algo. La perspectiva del usuario permite crear diversas sensaciones tales como compromisos que realiza las entidades de salud.
- Experiencia basada en atenciones anteriores y la influencia de la recepción de información externa contribuye a formar una percepción concreta de los sistemas de salud[23].

C. Calidad de atención en los servicios de salud

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

D. Medición de la satisfacción del usuario

Se realiza mediante la herramienta SERVQUAL (Quality Service), utilizada para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Comprende 5 dimensiones, los cuales se describen a continuación:

- Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

- Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad[22].

E. Niveles de satisfacción

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

- Insatisfacción: Cuando el desempeño percibido del servicio o atención no alcanza las expectativas del usuario.
- Satisfacción: Se da cuando el desempeño percibido del servicio o atención coincide con las expectativas del usuario[24].

2.2.2. Coronavirus (COVID-19)

A. Definición

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. El virus puede propagarse desde la boca o nariz de una persona infectada en pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta o respira[25].

B. Medidas para enfrentar la pandemia por COVID 19

- Vacunación contra la COVID 19
- Usar mascarilla o doble mascarilla en espacios cerrados y para transitar en la vía pública.
- Distanciamiento social mínimo de 1 metro.

- Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar, si se utiliza papel, asegurarse de desecharlo adecuadamente.
- Lavado de manos hasta el antebrazo con agua y jabón por un mínimo de 20 segundos, de manera frecuente.
- Evitar tocarse los ojos, nariz o boca sin antes lavarse las manos.
- Evita el contacto directo con personas que muestren síntomas como los del resfrío o gripe. Mantén 1.5 metros de distancia promedio[26].
- Las entidades públicas y privadas deberán: tener sus locales debidamente ventilados, con puertas y ventanas abiertas, cuando sea posible. Priorizar el trabajo remoto y el horario escalonado para el ingreso y salida del personal[27].

C. Atención en los establecimientos de salud durante la pandemia por COVID 19

A la llegada del Coronavirus al Perú, con la identificación del caso cero, se adoptó la medida de limitar la oferta de los servicios de salud del primer nivel de atención a la atención de urgencias y emergencias; quedando restringidas las actividades de promoción de la salud y prevención de riesgo, así como las actividades de consulta externa para el seguimiento de los pacientes con enfermedades crónicas.

Posteriormente, se establece que los establecimientos del primer nivel de atención deben implementar medidas de urgencia para la atención de pacientes no COVID-19 con enfermedades crónicas o gestantes, que, a través de la telemedicina o visitas domiciliarias a cargo de médicos generales, médicos de familia y comunidad u obstetras faciliten el acceso y la continuidad de la atención[28].

Hasta el momento no se ha reactivado al 100% la atención en los establecimientos del primer nivel de atención, debido al riesgo de contagio como por no contribuir a su colapso, han provocado retrasos en el diagnóstico y tratamiento de otros problemas de salud, incluso en urgencias vitales y en enfermedades de alto riesgo si se retrasa su atención, como las cardiovasculares o cánceres. También se han visto afectados, las actividades de educación sanitaria, atención comunitaria y los programas de prevención y diagnóstico precoz, así como la continuidad en la atención a pacientes frágiles, dependientes, inmovilizados o con enfermedades crónicas[29].

La forma en que se organice el primer nivel de atención, llevará a una mejor calidad de los servicios de salud, optimizar los recursos y prolongar la vida de muchas personas. Las personas, familias y comunidades están afrontando una situación difícil, y la presencia de equipos de salud cercanos, accesibles y polivalentes, que actúen con ciencia, conciencia y coraje, es imprescindible[28].

2.2.3. Definición de términos

Usuario: Es aquella persona alrededor del cual se organizan las acciones del sistema de salud, es quien elige y utiliza los servicios o atenciones de salud, ya sea para fines preventivos o recuperativos[25 30].

Centro de salud: Establecimiento de salud con una organización funcional y una estructura física propia de la atención primaria de salud, diseñado para la promoción, prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades con la participación de la comunidad[26 31].

Pandemia: Enfermedad que causa una epidemia que abarca a muchas naciones o países, atacando a casi todos los pobladores[27 32].

2.3.Teoría o Modelo relacionado al tema de investigación

El Modelo de Hildegard Peplau, fundamenta el abordaje de Enfermería, considerando que la esencia del modelo, es la relación humana entre un individuo enfermo o que requiere atención de salud y un enfermero capacitado especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda, aplicando cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente, que son orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Peplau reconoce la ciencia de Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal[33].

Según la teoría de Peplau, la enfermera desempeña un papel fundamental en el proceso de cuidado y puede influir en la satisfacción del usuario a través de la construcción de una relación terapéutica efectiva. Aquí se precisan algunos puntos clave de la teoría que se relacionan con la satisfacción del usuario en salud:

Relación terapéutica: Peplau enfatiza la importancia de establecer una relación terapéutica sólida entre el profesional de la salud y el paciente, basada en la confianza, el respeto mutuo, la empatía y la comunicación efectiva[34].

Participación activa del usuario: Es la enfermera (o) quien debe fomentar la participación activa del usuario en su propio cuidado, lo que implica involucrarlo en la toma de decisiones sobre su salud, proporcionar información clara y comprensible, y promover la autonomía y el empoderamiento del usuario[34].

Resolución de problemas: La teoría destaca el papel de la enfermera como facilitadora en el proceso de resolución de problemas del usuario, lo que implica ayudar al usuario a identificar y comprender sus problemas de salud, establecer metas realistas y desarrollar estrategias para alcanzarlas[34].

Cuidado holístico: Peplau aboga por un enfoque de cuidado holístico que considere al usuario como una persona completa, más allá de su enfermedad o afección específica, lo que implica tener en cuenta los aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales del usuario al proporcionar atención de salud[34].

2.4. Hipótesis de la investigación

La satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID-19 en más de la mitad de los usuarios es de insatisfacción.

2.5 Variable de estudio

Variable 1: satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar

2.6 Operacionalización de la variable

Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID-19, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Tipo de variable	Técnica/ Instrumento
Nivel de satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece[22].	La medida del sentimiento de bienestar obtenido después de evaluar el desempeño de la organización de salud para brindar la atención que responde a una necesidad de salud, según perspectiva, expectativas y experiencias previas del usuario.	Fiabilidad	- Exclusión - Orden - Puntualidad - Solución de quejas - Disponibilidad de medicamento	1-5 (5)	Satisfecho: 81-100 pts. Insatisfecho: 60-80 pts.	Nominal	Cuestionario SERVQUAL
			Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Tiempo de espera - Atención oportuna	6-9 (4)			
			Seguridad	- Privacidad - Atención integral - Información - Confianza	10-13 (4)			
			Empatía	- Amabilidad - Paciencia - Respeto - Entendimiento	14-18 (5)			
			Aspectos tangibles	- Orientación - Limpieza - comodidad - Equipos disponibles	19-22 (4)			

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de estudio

Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño transversal.

Es *descriptivo* porque no se interviene o manipula el factor de estudio, se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales.

Es *Transversal* porque se obtienen los datos en un solo momento[35].

3.2. Población de estudio

Estuvo constituida por 610 usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante el segundo trimestre del año 2022.

3.4. Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos
- Usuarios mayores de 18 años.
- Que deseen participar en el estudio

Criterios de exclusión

- Usuarios con alguna alteración mental
- Que no acepten participar en el estudio.

3.5. Muestra

La muestra reajustada, lo conforman 170 usuarios que acuden al Centro de Salud para su atención, quienes tendrán la misma posibilidad de ser elegidos mediante muestreo probabilístico, con nivel de confianza del 95% y un error del 5%. Para la selección de la muestra se tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Para calcular la muestra se empleó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2\,PQN}{E^2\,(N-1) + Z^2\,PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^{2\cdot}.\,0{,}5.0{,}5.610}{0{,}05^2\,(610-1) + (1{,}96)^2\;\;0{,}5.0{,}5}$$

$n = 236$ usuarios

Considerando que la muestra es muy grande, Carrasco[36], sostiene que se debe reajustar el valor de la muestra anterior mediante la siguiente formula

$$n^0 = \frac{n}{1 + \frac{n+1}{N}}$$

Dónde: n^0= muestra reajustada, n= muestra inicial, N= población

$$n^0 = \frac{236}{1 + \frac{236+1}{610}}$$

n^0= 170 usuarios

3.6. Unidad de análisis

Cada uno de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante el segundo trimestre del año 2022.

3.7. Marco muestral

Técnicas de muestreo estadístico: Probabilístico.

Estuvo constituido por el Registro de Atención Diaria (RAD) del Establecimiento de Salud Morro Solar, durante el segundo trimestre del año 2022.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, aprobado y utilizado por el Ministerio de Salud del Perú[22]. Este instrumento consta de 22 preguntas de expectativas y percepción agrupadas en 5 dimensiones, las cuales son: Fiabilidad (ítems 1,2,3,4,5), capacidad de respuesta (ítems 6,7,8,9), seguridad (ítems 10,11,12,13), empatía (ítems 14,15,16,17,18) y aspectos tangibles (ítems 19,20,21,22). Cada pregunta tiene una puntuación mínima de 1 punto y máxima de 7 puntos, agrupabas en 5 estándares, extremadamente muy insatisfecho

(1 y 2 puntos), muy insatisfecho (3 puntos), satisfecho (4 puntos), muy satisfecho (5 puntos) y extremadamente satisfecho (6 y 7 puntos).

Se considera como pacientes satisfechos a los valores positivos (+), que se logra por la diferencia entre las "percepciones" (P) y las "expectativas" (E), y como pacientes insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de P – E expresados en proporciones.

3.9. Validación y confiabilidad

No se realizó una validación externa ni confiabilidad, considerando que se utilizó un instrumento validado en Perú por el Ministerio de Salud y actualmente en uso para determinar la satisfacción del usuario en todos los establecimientos de salud.

3.10. Proceso de recolección de datos

En primer lugar, se solicitó la autorización al Gerente del CLAS Morro solar, para la aplicación del instrumento. Posteriormente se aplicó las encuestas a los pacientes que hayan recibido atención de consulta externa, previa información de los objetivos del estudio, y la suscripción del consentimiento informado, confirmando de esta forma su participación. El instrumento fue aplicado en un lapso de 15 minutos, en un ambiente de privacidad, confianza y absolución de dudas.

3.11. Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de los datos se realizará en el Programa Excel y SPSS versión 25.0. Los resultados serán presentados en tablas simples, serán analizados bajo la estadística descriptiva.

3.12. Criterios éticos de la investigación

Principio de Autonomía: Considera la independencia de la persona en decidir, la cual se respeta y es considerada como objeto de investigación. En este estudio se respetó la decisión del usuario de participar o no en el estudio, que se enmarcó en la firma del consentimiento informado, aceptando la decisión del usuario acerca de la exclusión del estudio en una etapa posterior al recojo de datos [37].

Principio de beneficencia: trata de no ocasionar daño a los demás, evitando perjuicios y haciendo lo apropiado a las demás personas. En esta investigación los participantes no fueron expuestos a situaciones de riesgo de su integridad, precisando que en ninguna parte del estudio se muestran datos del usuario que lo identifique, manteniéndose en total confidencialidad[37].

Principio de justicia: Este principio valora la no distinción en la elección de los participantes del estudio. En la investigación se trató a todos los participantes por igual, sin discriminación alguna[37].

CAPÍTULO IV

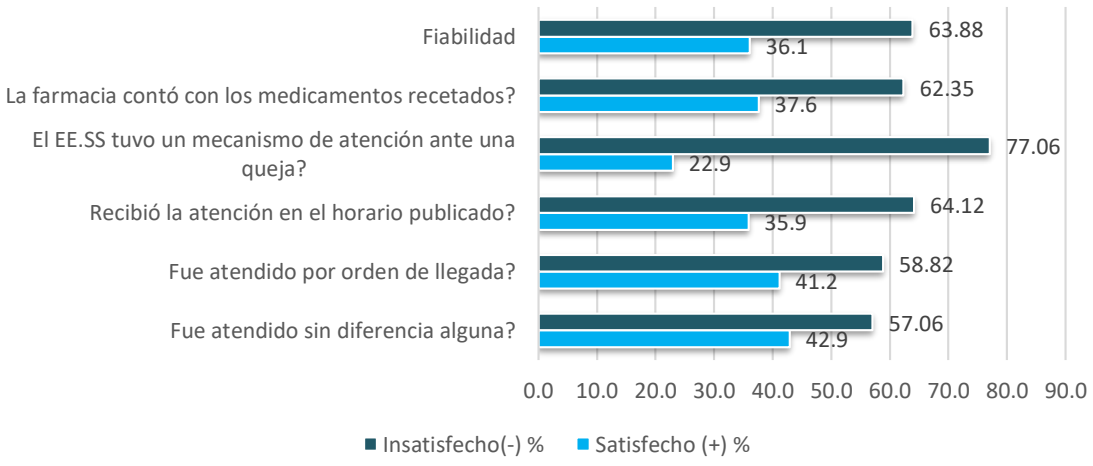
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los resultados muestran que los usuarios participantes del estudio atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en su mayoría son de sexo femenino (89,4%), están entre los 18 a 30 años (60%), predomina el grado de instrucción secundaria (47,6%), en relación a su atención, la mayoría son usuarios continuadores (84%), tienen SIS (99,4%). Por último, el 38,2% de usuarios fueron atendidos por personal de obstetricia seguido del 27,1% que fueron atendidos por personal médico.

4.1.1. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión fiabilidad.

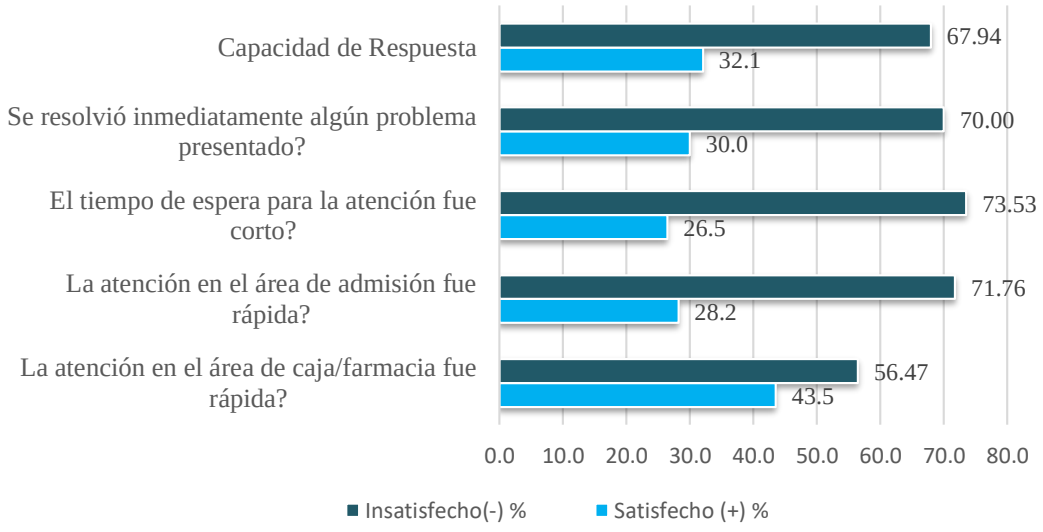
Gráfico 1. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión fiabilidad.



En el gráfico 1 podemos observar que en la dimensión fiabilidad, los usuarios presentaron 63,88% de insatisfacción y 36,1 % resultaron satisfechos con la atención. Los aspectos peores valorados que causaron insatisfacción en esta dimensión fueron: que al presentar alguna queja o reclamo el establecimiento no contó con mecanismos para atenderlo (77,06%), no lo atendieron en el horario establecido (64,12%) y que la farmacia del establecimiento de salud no contó con todos los medicamentos recetado por el médico (62,35%).

4.1.2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta.

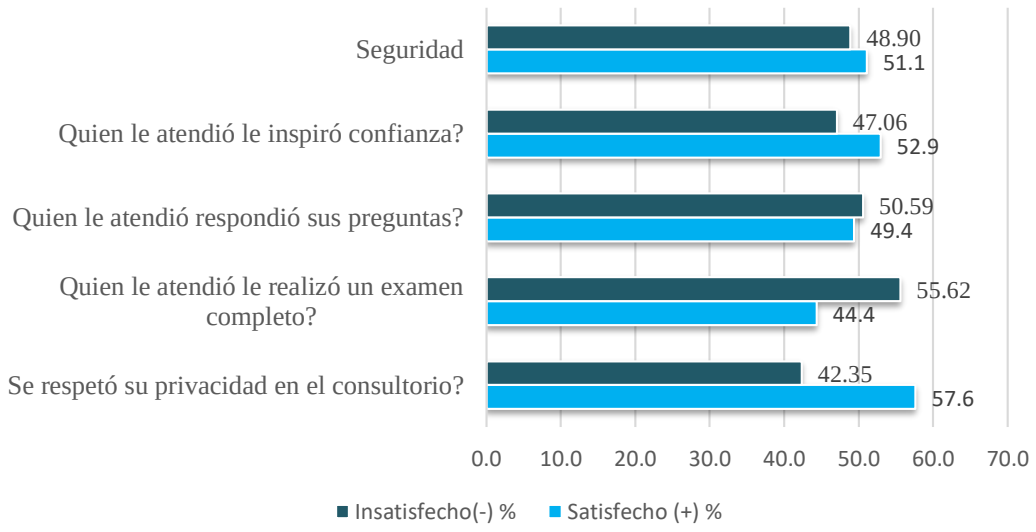
Gráfico 2. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta



En el gráfico 2 podemos observar que en la dimensión capacidad de respuesta, el 67,94% de los usuarios presentaron insatisfacción y 32,1 % satisfacción. El indicador que más insatisfacción generó fue, tener que esperar demasiado tiempo para la atención en consultorio (73,53%), seguido de que en el área de admisión la atención demora mucho tiempo (71,76%), manifiestan que las dificultades que se presentan no lo resuelven inmediatamente (70%) y por último, el tiempo de espera para la atención en el área de caja y farmacia fue muy larga (56,47%).

4.1.3. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad.

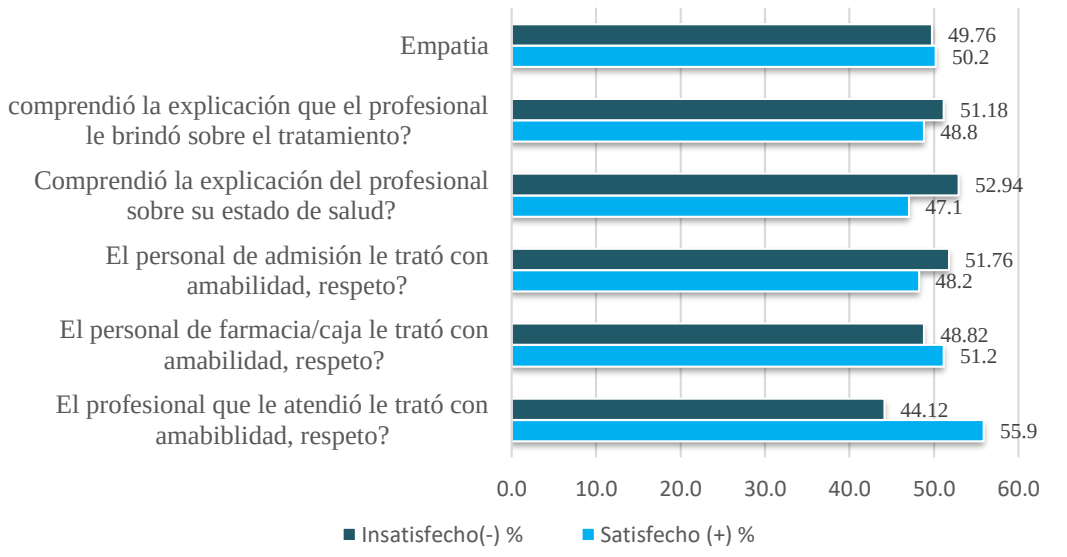
Gráfico 3. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad



En el gráfico 3 podemos observar que en la dimensión seguridad, predomina la satisfacción con la atención en el 51,1% de usuarios y 48,90 % de insatisfacción, quienes, manifiestan que están satisfechos con la atención en los consultorios ya que se respetó su privacidad (57,6%), asimismo refieren que el personal de salud que les atendió les inspiró confianza (52,9%); sin embargo, reportaron insatisfacción considerando que el profesional que lo atendió no le realizó un examen completo y minucioso (55%) y no les brindó el tiempo suficiente para absolver sus dudas (50,59%).

4.1.4. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía.

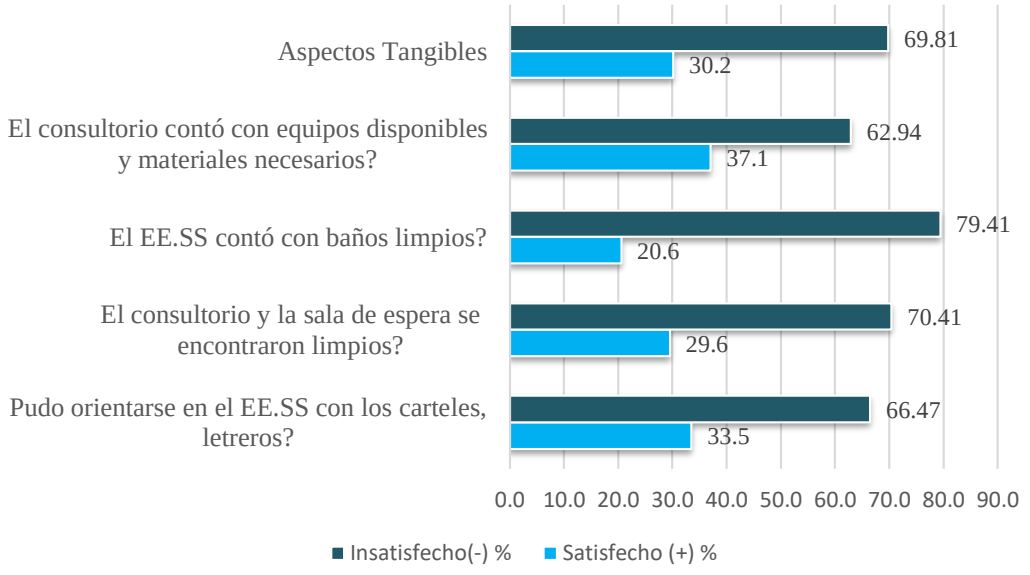
Gráfico 4. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía



En el gráfico 4 podemos observar que en la dimensión empatía, el 50,2% de los usuarios manifiestan satisfacción y 49,76% insatisfacción con la atención recibida, es así que los indicadores mejor valorados fueron el trato amable y respetuoso durante la atención recibida por el profesional (55,9%) al igual que el trato que recibió por el personal de farmacia (51,2%), sin embargo, se sintieron insatisfechos con la explicación que le brindó el profesional con respecto a su estado de salud (52,94%) el tratamiento y los cuidados a seguir (51,18%), así mismo, el 51,76% refieren que en el área de admisión no se les trató con amabilidad y paciencia.

4.1.5. Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión elementos tangibles

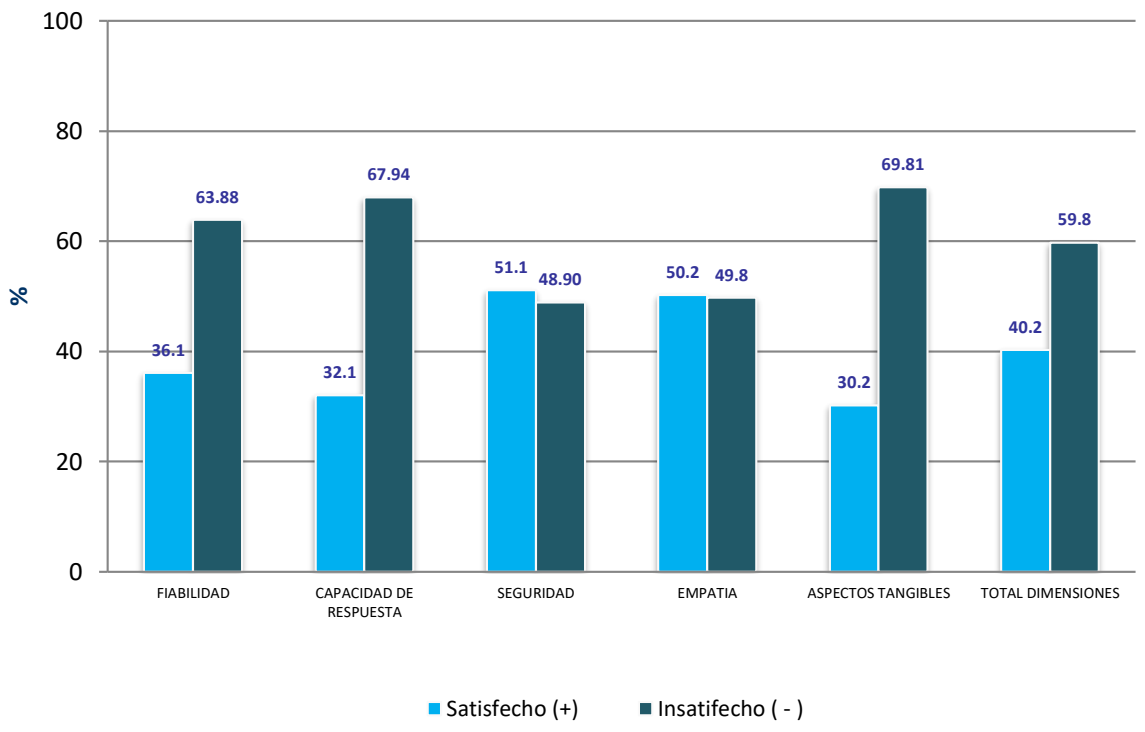
Gráfico 5. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión elementos tangibles



En el gráfico 5 podemos observar que en la dimensión aspectos tangibles el 69,81% de los usuarios se encuentran insatisfechos y 37,1% satisfechos con la atención, manifiestan que los baños no se encontraban limpios (79,41%), en los consultorios y la sala de espera no habían bancas o sillas para su comodidad y el ambiente no se encontraba limpio (70,41%), así mismo, refieren que los letreros o señalización del establecimiento de salud no les facilitaba orientarse (66,47%), por último, los consultorios no contaban con los equipos necesarios para la atención (62,94%).

4.1.5. Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, 2022.



En el gráfico 6, podemos observar que el 59,8% de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia, muestran insatisfacción con la atención recibida (en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles), mientras que solo el 40,2% se muestran satisfechos (a través de sus dimensiones seguridad y empatía).

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos, muestran el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, buscando describir y explicar la situación encontrada.

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad, encontramos que los usuarios presentaron solo un 36,10% de satisfacción y un 63,88% de insatisfacción en la atención recibida, donde los aspectos peor valorados vinculados a esta situación fueron: no contar con mecanismos de atención de quejas o reclamos (77,06%), no brindar atención en el horario establecido (64,12%), además de que el servicio de farmacia del establecimiento de salud, no contó con todos los medicamentos recetado por el médico (62,35%).

Estos resultados son similares a los hallazgos de Becerra et al.[17], quienes muestran resultados parecidos al nuestro, al evidenciar que en la dimensión fiabilidad encontró 69,2% de insatisfacción; también Mendoza[16], encontró en su investigación, en la dimensión fiabilidad una baja satisfacción (53%).

Otros investigadores, como Núñez[14], indica que encontró una satisfacción del 45% en la dimensión de fiabilidad.

Finalmente, Soto[15] mostró resultados contrapuestos, al encontrar que el 51,1% de los usuarios está satisfecho y el 44,3% se encuentra muy satisfecho y solo un 4,5% esta regularmente satisfecho, asimismo Yépez et al.[10] encontraron un mayor nivel de satisfacción en cuanto fiabilidad que alcanzó un 58,4%.

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta, la investigación encontró que, la mayoría de usuarios (67,94%), presentaron insatisfacción con la atención, siendo los indicadores de evidencia: las dificultades o problemas que se presentan no lo resuelven en forma inmediata (70%), y el tiempo de espera prolongada para la atención en consultorio (73,53%), en el área de admisión (71,76%), y en farmacia (56,47%).

Resultados similares obtuvieron Becerra et al.[17], al encontrar una insatisfacción de 76,7% del usuario externo atendido en un establecimiento de atención primaria en la dimensión capacidad de respuesta.

De igual manera Núñez[14] muestra resultados parecidos al indicar que solo el 34% de usuarios estuvieron satisfechos con la capacidad de respuesta en la atención del establecimiento de salud.

Resultados contrapuestos en su estudio encontraron Yépez et al.[10], donde la capacidad de respuesta en relación a la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios fue de 58,1%. Los resultados de Mendoza[16,] también son parecidos ya que encontró que los usuarios manifestaron una satisfacción regular, alcanzando en la dimensión capacidad de respuesta un 42%.

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad, la investigación encontró que hay un ligero predominio de usuarios satisfechos con la atención recibida (51,1%), producto de que la atención en los consultorios se hizo respetando su privacidad (57,6%) y la confianza que inspiro el personal de salud al atender al usuario (52,9%); sin embargo, reportaron insatisfacción en relación al profesional que lo atendió, quien no realizó un examen completo y minucioso (55%), además de no otorgarle el tiempo necesario para resolver sus dudas (50,59%).

Resultados similares encontró Núñez[14], en su estudio de nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19, al mostrar que los usuarios alcanzaron una satisfacción del 70% en la dimensión seguridad.

Asimismo, Yépez et al.[10] en su estudio sobre calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios encontraron, que el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad fue de 71,3%.

De igual manera Mendoza[16] en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, encontró en la dimensión seguridad un 51% de satisfacción, considerada como regular.

Resultados contrapuestos encontró Becerra et al.[17], en su estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, donde predominó la insatisfacción en la dimensión seguridad con un 58,3%.

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía, encontramos que un poco más de la mitad de los usuarios (50,2%) manifiestan satisfacción con la atención recibida, precisando que recibieron un trato amable y respetuoso durante la atención por el profesional que atendió la consulta, así como por el personal de farmacia; sin embargo, hubieron quejas en torno al trato en el área de admisión ante la falta de amabilidad y paciencia, así mismo, refieren no haber recibido una explicación adecuada respecto a su estado de salud, el tratamiento y los cuidados a seguir, generando insatisfacción en el usuario atendido.

Resultados similares encontró Núñez[14], en su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19, al mostrar una satisfacción del 70% en la dimensión empatía.

Asimismo, Yépez et al.[10], encontraron en su estudio sobre calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios, que el nivel de satisfacción en la dimensión empatía fue de 72,9%.

Resultados contrapuestos encontraron Becerra et al.[17], en su estudio sobre nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, donde predominó en la dimensión empatía un 60,8% de insatisfacción.

De igual manera Mendoza[16], en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, encontró una satisfacción regular en la dimensión empatía (44%).

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión elementos tangibles, se encontró que el 69,8% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención, manifestando entre las causas, que los servicios higiénicos no se encontraban limpios, en los consultorios y sala de espera no había disponibilidad de mobiliario, el ambiente no se encontraba limpio, la señalización del establecimiento de salud no generaba orientación y los consultorios no contaban con el equipamiento necesario para la atención.

Resultados similares encontró Becerra et al.[17], en su estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, donde predominó la insatisfacción, y la dimensión aspectos tangibles alcanzó un 87,5%.

Resultados contrapuestos encontró Núñez[14], en su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19, con una satisfacción del 86% en la dimensión de tangibles.

Asimismo, Yépez et al.[10], en su estudio sobre calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios, encontró que el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles fue de 85,7%.

De igual manera Mendoza[16], en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, encontró una satisfacción regular en la dimensión tangibilidad (50%).

Al determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, encontramos que la mayoría de los usuarios (59,8%) atendidos en el centro de salud Morro Solar durante la pandemia están insatisfechos con la atención recibida y solo el 40,2% de los usuarios se encuentran satisfechos.

Resultados similares encontraron Becerra et al.[17], en su estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, donde el 38,3% de los usuarios se encuentran medio satisfechos y 61,7% insatisfechos con los servicios de salud.

Resultados contrapuestos presenta Núñez[14], en su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19, encontró que el 61% resultaron satisfechos y el 39% expresaron insatisfacción, considerada dentro de los rangos aceptables.

De igual manera, Yépez et al.10, en su estudio sobre calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios, encontró que el nivel de satisfacción global fue de 60.09%, alcanzando la expectativa que establece el Ministerio de Salud en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios.

También, Soto[15], en su estudio sobre nivel de satisfacción de la atención del personal de enfermería del servicio de Inmunizaciones y CRED en el contexto Covid- 19, encontró que el 51,1% está satisfecho, el 44,3% se encuentra muy satisfecho, el 4,5% regularmente satisfecho.

Así mismo, Mendoza[16], en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, encontró que el 62,4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia presentaron regular satisfacción, seguido de un nivel de satisfacción baja (26%).

En el Perú, antes de la pandemia por COVID-19 el sistema de salud ya tenía muchas carencias, que hasta hoy no han logrado resolverse, como falta de financiamiento sostenible, carencia de infraestructura y recursos humanos, con un sistema fragmentado y desigual en el acceso a los servicios de salud, situación agravada durante la pandemia, ya que la atención en los establecimientos de salud se limitó a la atención solo de estos casos y emergencias, mientras que los demás servicios fueron suspendidos[11].

Por lo que los resultados encontrados en esta investigación, no son diferentes de lo que sucedió en el mundo durante la pandemia COVID-19, donde muchos países interrumpieron parcial o totalmente los servicios de prevención y tratamiento de enfermedades no transmisibles, cardiovasculares, cáncer, inmunizaciones, tuberculosis y salud mental. Esto representó una seria amenaza para las personas con enfermedades crónicas y los niños, por lo tanto, los sistemas de salud en Latinoamérica deben renovar sus estrategias para optimizar recursos, mejorar la calidad de los servicios y lograr la satisfacción del usuario[7,8,9].

Desde nuestro enfoque reafirmamos la importancia que tiene la gestión adecuada de las políticas de salud centradas en las personas, teniendo como soporte a la satisfacción del usuario, la disponibilidad de recurso humano suficiente y calificado, el cierre de brecha de infraestructura y garantizar el suministro de medicamentos en todos los establecimientos de salud, lo que implica asegurarse de que las necesidades y expectativas de los usuarios se cumplan de manera efectiva y se brinde una experiencia positiva; asegurar la cantidad suficiente de médicos, enfermeras, especialistas y otro personal de salud capacitado y competente para brindar servicios de calidad; garantizar

que las instituciones de salud, de zonas urbanas y rurales, tengan acceso a la infraestructura adecuada, equipos médicos y tecnología, necesarios para brindar atención de calidad; y establecer sistemas eficientes de dotación y distribución de medicamentos, control de inventario y aseguramiento de la calidad de los fármacos utilizados[38].

Sin embargo, los resultados muestran que estos no se están cumpliendo en el establecimiento de salud, ya que se evidencia un alto nivel de insatisfacción del usuario (59,8%), debido al personal insuficiente para atender la demanda de la población, déficit de infraestructura y equipamiento y escasez de medicamentos en las farmacias.

Por otro lado, los resultados muestran haber alcanzado solo una satisfacción global de 39,2% que según el estándar establecido por la Norma Técnica de Salud[22], debe ser mayor al 60%, por lo tanto, este valor indicaría que el establecimiento necesita un proceso de mejora.

Al buscar una respuesta lógica, por qué la insatisfacción es alta y no alcanza el valor mínimo, la explicación lo encontramos en la sobrecarga laboral producto del déficit de recursos humanos, el riesgo de contagio por COVID-19, la escasa implementación administrativa del servicio de atención de quejas y reclamos, además de la poca previsión en la dotación de insumos y medicamentos.

Para un abordaje anticipado de estos aspectos, es fundamental el conocimiento gerencial del sistema de salud, que incorpora, varios componentes entre los que se señala: la gestión de recursos humanos, gestión administrativa y planificación oportuna, con conocimiento de la realidad y la participación del personal del establecimiento de salud a fin de involucrarlos en el trabajo corporativo y de equipo.

Respecto a lo señalado por Peplau[34], a través de la “Teoría de las relaciones interpersonales”, esta puede ser utilizada para fundamentar el tema de la satisfacción del usuario en salud, para tal efecto se resaltan 4 principios fundamentales: la importancia de las relaciones terapéuticas, la participación activa del usuario, la resolución de problemas y el cuidado holístico.

En la relación terapéutica, cuando los usuarios se sienten escuchados, comprendidos y apoyados, es probable que estén satisfechos con la atención recibida; respecto a la participación activa del usuario, cuando ellos se sienten involucrados en su cuidado y

tienen la oportunidad de expresar sus preferencias y necesidades, es más probable que experimenten satisfacción con los servicios de salud.

Al resolver los problemas, ellos perciben que se les brinda apoyo y se les ayuda a superar los desafíos relacionados con su salud, por lo cual es más probable que se sientan satisfechos con la atención recibida. Finalmente, a brindarles un cuidado holístico, abordando las necesidades individuales y brindando un cuidado integral, es más probable que los usuarios experimenten satisfacción en su experiencia de atención de salud.

En relación a su aplicación en la investigación, su vinculación es porque el centro del cuidado es la construcción de una relación terapéutica efectiva, por lo tanto, al aplicar los principios antes indicados en la práctica, los profesionales de la salud pueden contribuir a mejorar la satisfacción y experiencia de los usuarios en el sistema de salud.

CONCLUSIONES

- En la dimensión fiabilidad, la mayoría de usuarios presentan insatisfacción con la atención recibida, relacionado a quejas no atendidas, incumplimiento del horario de atención programado y el déficit de medicamentos recetados por el médico en la farmacia.
- En la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que la mayoría de los usuarios presentaron insatisfacción con la atención, teniendo como indicadores al excesivo tiempo de espera para la atención en consultorio, en el área de admisión y en farmacia, así como la falta de solución a los problemas en forma inmediata.
- En la dimensión seguridad, la mayoría de usuarios están satisfechos con la atención, sustentado en el respeto a la privacidad en los consultorios y la confianza que inspira el personal de salud.
- En la dimensión empatía, más de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida, asociada al trato amable y respetuoso; sin embargo, la escasa amabilidad del personal de admisión y la explicación insuficiente recibida respecto a su estado de salud, tratamiento y cuidados, generó insatisfacción del usuario.
- En la dimensión aspectos tangibles se encontró que la mayoría de usuarios se encuentran insatisfechos con la atención, relacionado a la falta de limpieza de los servicios higiénicos y ambientes, insuficiente mobiliario en consultorios y sala de espera, y señalización inadecuada.
- En relación al nivel de satisfacción global encontramos que la mayoría de los usuarios atendidos en el centro de salud Morro Solar durante la pandemia, estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un plan de mejora continua, que incorpore la implementación del servicio de atención de quejas y sugerencias, verificar el cumplimiento del horario de atención y la cobertura de dotación de medicamentos para atender las demandas del usuario atendido.
- Sensibilizar al personal de salud en la necesidad de capacitación permanente en la mejora de la calidad de atención, mejorando el trato, disminuyendo los tiempos de espera, desarrollando evaluaciones minuciosas en la consulta con disposición de escucha para absolver dudas al usuario atendido.
- Mantener la limpieza de los servicios higiénicos y ambientes y sensibilizar en la mejora y mantenimiento de los mismo al personal encargado, además de dotar de suficiente mobiliario a sala de espera, equipar consultorios y mejorar la señalización del establecimiento de salud.
- Implementar una evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo permitiendo consolidar una cultura de calidad.
- Incentivar a otros investigadores a realizar estudios de este tema en otros escenarios con la finalidad de abordar en forma temprana el problema de la calidad de atención, sus factores desencadenantes y otros componentes asociados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev. Espacios [internet] 2021 [consultado 02/02/2022]; 42(2). Disponible en: http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf
2. García D. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. [Tesis de Maestría] Nicaragua; 2018. Disponible en: https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf
3. Celedón C. Relación médico paciente. Rev Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello. [internet] 2016 [consultado 10/02/2022]; 76(1):51–54. Disponible en: https://www.scielo.cl/pdf/orl/v76n1/art07.pdf
4. Chapoñan H. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia covid-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo- Essalud, periodo junio a agosto del 2020. [Tesis de Licenciatura] Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8362
5. Organización Mundial de la Salud. COVID-19: cronología de la actuación de la OMS; 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19
6. Carrasco A, Jorge A. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap. [Tesis de Licenciatura] Lima; 2021. Disponible en: http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/3152
7. Organización Mundial de la Salud. La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas; 2020. Disponible en: https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no
8. Organización Mundial de la Salud. Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19; 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic

9. Muñoz D. Nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao; 2021. Disponible en: http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/3152
10. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of Medicine [internet] 2021 [consultado 04/02/2022]; 2(2). Disponible en: https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18
11. Ponce Z. Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19; 2021. Disponible en: https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/La-salud-en-tiempos-de-covid-VF.pdf
12. Garibay P. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4439/GARIBAY%20ARCA%20P%c3%81NFILO%20DAVID%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Ninaja J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras. [Tesis de Maestría] Tacna; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80494/Ninaja_QJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Núñez E. Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el Centro de Salud Martínez. [Tesis de Licenciatura] Ecuador; 2021. Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585
15. Soto M. Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán. [Tesis de Maestría] Lima; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55005
16. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia en tiempos COVID-19. Hospital II Chocope. [Tesis de Maestría] Trujillo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165
17. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Med Panacea [internet] 2020

[consultado 04/02/2022]; 9(3). Disponible en: https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518

18. Hernández M, Merino E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. [Tesis de Licenciatura] Cajamarca; 2021. Disponible en: http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025
19. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de servicios de salud: Factores demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. 2005 Anuarios de la Facultad de Medicina, 66, 127.
20. Ángeles I. Satisfacción del usuario para SARS-CoV-2 en relación a la calidad de atención médica del Centro de Salud Pachacamac [Tesis de Maestría] Lima; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81735
21. Maza A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis doctoral] Chimbote; 2021. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD_ATENCION_MAZA_NEYRA_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" RM N° 527-2011/MINSA. Lima; 2011. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa
23. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9(1). Disponible en: https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4
24. Alpízar A, Hernández L. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris, 2015. (tesis pregrado). México: Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Temascaltepec. [En línea] 2016 pp 26. Disponible en: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Organización Mundial de la Salud [internet] 2021. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

26. Ministerio de Salud. ¿Cómo prevenir el coronavirus? [internet] 2022. Disponible en: https://www.gob.pe/8663-ministerio-de-salud-como-prevenir-el-coronavirus
27. Ministerio de Salud. Medidas para enfrentar la pandemia. [internet] 2022. Disponible en: https://www.gob.pe/12365
28. Villanueva R, Domínguez R, Salazar M, Cuba M. Respuesta del primer nivel de atención de salud del Perú a la pandemia COVID-19. An Fac med [internet] 2020;81(3):337-4. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v81n3/1025-5583-afm-81-03-00337.pdf
29. Palacio J, Rodríguez R, Jurado J, et al. Organización de la atención Primaria en tiempos de pandemia. Atencion Primaria. [internet] 2021; 53. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8603466/pdf/main.pdf
30. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. ¿Quién es el usuario? Atención centrada en el usuario. Red de Salud Metropolitano Sur Oriente Chile. [Internet] 2021. Disponible en: https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,de%20Salud%20Metropolitano%20Sur%20Oriente.
31. Definición de centro de salud. Diccionario de términos médicos. Real Academia Nacional de Medicina de España. [Internet] 2019. Disponible en: http://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BUS=paciente
32. Pandemia. Diccionario de la lengua española. Real Academia de la Lengua Española. [Internet] 2020Disponible en: https://dle.rae.es/pandemia
33. Raille M, Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería; 2010.
34. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [citado 28 May 2023]; 32 (4). Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976.
35. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta edición. México, 2015.
36. Carrasco, S. Metodologia de la investigacion cientifica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigacion. p 243. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2009.
37. Belmont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. [consultado 20/02/2022]. Disponible en:

http://ori.hhs.gov/education/products/mass_cphs/training_staff/RCRspan/RCRBelmontReport.htm

38. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Rev. Doc Cienc Inform 2011; Vol (34), 349-368. [Consultado el 28.05.2023]. Disponible en: http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTILOS DE VIDA Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE PACIENTES CON DIABETES QUE SE ATIENDEN EN EL CENTRO DE SALUD MAGLLANAL, 2022

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Pregunta de investigación: ¿Cuál es la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, 2022?	**General:** • Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19. **Específicos:** • Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión fiabilidad. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión capacidad de respuesta. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión seguridad. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión empatía. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, en la dimensión elementos tangibles.	**H1.** La satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID-19 en más de la mitad de los usuarios es de insatisfacción.	**Variables** ***Variable 1:*** Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar Dimensiones: • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles	**Tipo de estudio:** Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño transversal. **Sujetos de estudio:** Estará constituida por una muestra de 170 usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante el segundo trimestre del año 2022. **Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario. **Procesamiento:** Programa estadístico SPSS versión 25.0 **Criterio ético y rigor científico:** Principio de autonomía, beneficencia y justicia.

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FILIAL JAÉN

	N.º Encuesta: _____

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

Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha: _____	**Hora de Inicio:** _____ **Hora Final:** _____

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

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	**1**
	Acompañante	**2**
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	**1**
	Femenino	**2**
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7. Consultorio donde fue atendido: _____

8. Persona que realizó la atención

Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros _____	

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

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

Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA - FILIAL JAÉN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2022

Yo ……..... identificado con DNI N°……, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19, 2022"; la cual esta desarrollada por la Bachiller en Enfermería Anaís Herrera Portocarrero.

Asimismo, declaro: haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de la investigadora y la universidad.

……	……
Firma del participante	Firma de la investigadora
Huella digital	

Jaén, ……. de ……. del 2022

Anexo 4

AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
SECCION JAEN
"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1,962
Bolivar N° 1368 – Plaza de Armas - Tell. 431907
JAEN – PERU

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Jaén, 20 de junio de 2022

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN DE SALUD JAÉN
CLAS MORRO SOLAR
FECHA: 22-6-2022
HORA:
Nº REG.
Nº FOLIO:
FIRMA:

OFICIO VIRTUAL N° 0453 -2022-SJE-UNC

Señora
M. Cs. ARLITA ROSILLO LA TORRE
GERENTE DEL CLAS MORRO SOLAR

C I U D A D

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

*Es grato dirigirme a Ud., para hacerle llegar mi cordial saludo, al mismo tiempo manifestarle que, la Bachiller **ANAYS MARIBEL HERRERA PORTOCARRERO**, realizará el trabajo de investigación: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID 19, 2022", con fines de optar el título de Licenciada en Enfermería.*

Encontrándose en la etapa de ejecución del Proyecto, solicito su autorización y apoyo; brindando las facilidades a la interesada, a fin de efectuar la aplicación de una encuesta dirigido a los usuarios que asisten al área COVID, del establecimiento de salud bajo su Dirección, a partir de la fecha y/o durante el período que dure la recolección de datos.

Cabe mencionar que, bajo la responsabilidad de la egresada, quedará el uso de los equipos de protección para la aplicación del instrumento de investigación.

Agradeciéndole anticipadamente por la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA – FILIAL JAEN
M. Cs. María Amalia Valderrama Soriano
Docente (e) EAPE - FJ.

C.C: -Archivo.
MAVS/rm.

Anexo 5

DATOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19

Indicadores		n (170)	%
Sexo	Femenino	152	89,4
	Masculino	18	10,6
Edad	18 – 30	102	60
	31 – 40	38	22,3
	41 – 50	17	10
	51 – 60	5	3
	61 - 70	8	4.7
Grado de instrucción	Analfabeto	3	1,8
	Primaria	23	13,5
	Secundaria	81	47,6
	Superior técnico	39	23
	Superior universitario	24	14,1
Condición del encuestado	Usuario	147	86.5
	Acompañante	23	13.5
Tipo de usuario	Nuevo	27	16
	Continuador	143	84
Tipo de seguro	SIS	169	99,4
	Ninguno	1	0,6
Personal que lo atendió	Médico	46	27,1
	Obstetra	65	38,2
	Enfermero	42	24,7
	Psicólogo	0	0
	Odontólogo	6	3,5
	Otros	11	6,5

Los usuarios atendidos en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID 19 que participaron en el estudio, en su mayoría son de sexo femenino (89,4%), están entre los 18 a 30 años (60%), predomina el grado de instrucción secundaria (47,6%), en relación a su atención, la mayoría son usuarios continuadores (84%), tienen SIS (99,4%). Por último,

el 38,2% de usuarios fueron atendidos por personal de obstetricia seguido del 27,1% que fueron atendidos por personal médico.

Anexo 6

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

"NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA"

Av. Atahualpa N° 1050

Repositorio digital institucional

Formulario de autorización

1. Datos del autor:

Nombres y apellidos:	Anays Maribel Herrera Portocarrero
DNI N°:	76924529
Correo electrónico:	aherrerap16_1@unc.edu.pe
Teléfono:	948230457

2. Grado, título o especialidad

☐ Bachiller ☒ Título ☐ Magister

☐ Doctor

3. Tipo de investigación

☒ Tesis ☐ Trabajo académico ☐ Trabajo de investigación

☐ Trabajo de suficiencia profesional

Título: Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar durante la pandemia por COVID-19, 2022.

Asesor: Dr. Emiliano Vera Lara

DNI N°: 27740444

Código ORCID: 0000-0002-2589-4368

Año: 2021

Escuela Académico/ Unidad: Escuela Académico Profesional de Enfermería Filial Jaén

4. Licencias

a) Licencia Estándar

---

[1]Tipos de investigación

Tesis: Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Bajo los siguientes términos autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Cajamarca una Licencia no exclusiva para reproducir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición al público mi trabajo de investigación, en forma físico o digital en cualquier medio, conocido o por conocer, a través de los diversos servicios previstos de la universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de la UNC, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, libre de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Nacional de Cajamarca podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.
Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad comparativa, y me encuentro facultando a conceder la presente licencia y, así mismo garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Nacional de Cajamarca consignará en nombre de los autores del trabajo de investigación, y no hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con un X)

__X_ Si, autorizo que se deposite inmediatamente.

_____ Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha.

_____ No autorizo.

b) licencias Creative Commons[2]

__X_ Si autorizo el uso comercial y las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

_____ No autorizo el uso comercial y tampoco las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

Firma

3/ octubre/2023

[2]Licencia creative commons: Las licencias creative commons sobre su trabajo de investigación, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente. Todas las licencias creative commons son de ámbito mundial. Emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales. En consecuencia, goza de una eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

SECCION JAEN

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1,962
Bolívar N° 1168 - Plaza de Armas - Telf. 431907
JAEN - PERU

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

En Jaén, siendo las ..9,12am del ..25.... de ...julio..... del 2022.. los integrantes del Jurado Evaluador para la revision y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente..auditorio..... de la Escuela Académico Profesional de Enfermería – Sede Jaén, de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada:

SATISFACIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2022

Presentado por la Bachiller: ANAYS MARIBEL HERRERA PORTOCARRERO

Siendo las ..10,45.... del mismo dia, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: ..Muy bueno con el calificatio de: diecisiete (17), con lo cual el (la) Bachiller en Enfermería se encuentra ..apta..... para la obtención del Título Profesional de: LICENCIADO (A) EN ENFEMERÍA.

Miembros Jurado Evaluador Nombres y Apellidos		Firma
Presidente:	Abila B. Dominguez Palacios	
Secretario (a):	Lucy Dávila Castillo	
Vocal:	Leider Guerrero Quiñones	
Accesitaria:		
Asesor (a):	Emiliano Vera Lara.	
Asesor (a):		

Términos de Calificación

EXCELENTE (19-20)	MUY BUENO(17-18)	BUENO (14-16)
REGULAR (12-13)	REGULAR BAJO (11)	DESAPROBADO (10 a menos)

Universidad Nacional de Cajamarca
Facultad de Ciencias de la Salud
Biblioteca Especializada

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

El que suscribe; Antonio Ysidoro, Gallardo Chilón. Responsable y encargado del repositorio de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, expide la siguiente.

Constancia

Que la tesis de enfermería. Herrera Portocarrero, Anays Maribel, Con título: Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Morro Solar Durante la pandemia por COVID-19,2022

https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6084

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime Conveniente.

Cajamarca, 28 de octubre del 2023

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Antonio Ysidoro Gallardo Chilón
RESPONSABLE