

“Año de la Universalización de la Salud”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
ESTRATEGIA SANITARIA DE TRANSMISIBLES IPRESS
SANTA CLARA DE NANAY 2020”**

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

**AUTORES : LEIDY KARINA FLORES CARIHUASARI
TALINA RODRIGUEZ ZUMBA**

**ASESOR : Lic.Enf. RUTH MERCEDES TALLEDO
TARICUARIMA**

Región Loreto – Perú

2020

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación Titulado:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA ESTRATEGIA
SANITARIA DE TRANSMISIBLES IPRESS SANTA CLARA DE NANAY 2020."**

De los alumnos: **FLORES CARIHUASARI LEIDY KARINA & RODRIGUEZ ZUMBA
TALINA**, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un
porcentaje de **6% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 20 de agosto del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y haberme dado salud para lograr una de mis metas y objetivos personales y profesionales.

A mi madre, por haberme apoyado en todo momento, y por la motivación para realizar mis estudios profesionales de Enfermería.

LEIDY KARINA FLORES CARIHUASARI

DEDICATORIA

A Dios quien fue mi guía y apoyo emocional durante el tiempo de toda mi formación profesional de Enfermería.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo para el logro de mis metas personales y profesionales.

TALINA RODRIGUEZ ZUMBA

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a los docentes, autoridades y personal administrativo de la Universidad Científica del Perú, por haber formado parte de nuestra formación profesional de enfermera.

Las Autoras

"Año de la Universalización de la Salud"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 870-2019-UCP-FCS, del 05 de Agosto del 2019**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

- Lic. Kely Silva Ramos **Presidente**
- Lic. Enf. Esperanza Coral de Valles **Miembro**
- Lic. Enf. Graciela Inga Mendoza **Miembro**

Como Asesora: **Lic. Enf. Ruth Mercedes Talledo Taricuarima.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 17:00 p.m. horas, del día 12 de Setiembre del 2020, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Enfermería – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIOS DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE TRANSMISIBLES IPRESS SANTA CLARA DE NANAY 2020**".

Presentado por las sustentantes: **LEIDY KARINA FLORES CARIHUASARI**
TALINA RODRIGUEZ ZUMBA

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

Respondidas satisfactoriamente

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA 7**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.



Lic. Enf. **Esperanza Coral de Valles**
Miembro



Lic. Kely Silva Ramos
Presidente



Lic. Enf. **Graciela Inga Mendoza**
Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a) Excelencia : 19-20
Aprobado (a) Unanimidad : 16-18
Aprobado (a) Mayoría : 13-15

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contactanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACIÓN

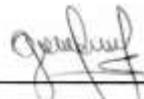
TESIS TITULADA: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
ESTRATEGIA SANITARIA DE TRANSMISIBLES IPRESS SANTA CLARA DE NANAY
2020"



LIC. ENF. KELY SILVA RAMOS
PRESIDENTE DEL JURADO



LIC. ENF. ESPERANZA CORAL DE VALLES
MIEMBRO DEL JURADO



LIC. ENF. GRACIELA INGA MENDOZA
MIEMBRO DEL JURADO



Lic.Enf. RUTH MERCEDES TALLEDO TARICUARIMA
ASESORA

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pg.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Aprobación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Resumen y palabras clave	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I: Marco teórico	3
1.1. Antecedentes del estudio	3
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	15
Capítulo II: Planteamiento del problema	17
2.1. Descripción del problema	17
2.2. Formulación del problema	19
2.2.1. Problema general	19
2.2.2. Problemas específicos	19
2.3. Objetivos	20
2.3.1. Objetivo general	20
2.3.2. Objetivos específicos	20
2.4. Hipótesis	21
2.5. Variables	21
2.5.1. Identificación de variables	21
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	22
2.5.3. Operacionalización de las variables	24

Capítulo III: Metodología	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Población y muestra	27
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	30
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	33
3.5. Aspectos éticos	34
Capítulo IV: Resultados	35
Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	54
5.1. Discusión	54
5.2. Conclusiones	58
5.3. Recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos	66
▪ Anexo N° 1: Matriz de consistencia	67
▪ Anexo N° 2: Cuestionario de calidad de atención	70
▪ Anexo N° 3: Cuestionario de satisfacción	74
▪ Anexo N° 4: Consentimiento informado	78

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	Calidad de Atención Percibida por Usuarios Atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	35
2	Aspectos Interpersonales evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	36
3	Aspectos técnicos evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	38
4	Aspectos del entorno evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	40
5	Satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	42
6	Tangibilidad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	43
7	Fiabilidad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	45

8	Capacidad de respuesta evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	47
9	Seguridad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	49
10	Empatía evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	51
11	Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.	53

RESUMEN

El objetivo fue determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020. El estudio es cuantitativo, el diseño no experimental descriptivo correlacional, la población fueron 210 usuarios y la muestra 136 usuarios. La técnica fue la entrevista y los instrumentos del cuestionario sobre calidad (Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%) y de satisfacción (Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9%). Se utilizó el SPSS versión 24.0, la prueba inferencial fue Rho de Spearman, con $\alpha = 0.01$ y nivel de confianza 99%. En calidad 54.4% refirieron calidad buena, 45.6% calidad regular y 0% calidad excelente y mala. En la satisfacción 83.8% refirieron no estar satisfechos, 9.6% refirieron estar muy insatisfechos, 6.6% refirieron estar poco satisfechos y 0% muy satisfechos. El estudio concluyó que al aplicar el Coeficiente Rho = 0.127 con $\alpha = 0.01$, no existe asociación estadística significativa, es decir se acepta la hipótesis nula: No existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

Palabras claves: Calidad y satisfacción de usuario IPRESS Santa Clara.

ABSTRACT

The objective was to determine the association between the quality of care and the satisfaction perceived by users of the Transmissible Health Strategy of the IPRESS Santa Clara de Nanay 2020. The study is quantitative, the descriptive non-experimental correlational design, the population was 210 users and Sample 136 users. The technique was the interview and the instruments the questionnaire on quality (Validity 89.7% and Reliability 91.3%) and satisfaction (Validity 87.9% and Reliability 90.9%). The SPSS version 24.0 was used, the inferential test was Spearman's Rho, with $\alpha = 0.01$ and a confidence level of 99%. In quality 54.4% reported good quality, 45.6% regular quality and 0% excellent and bad quality. In satisfaction 83.8% reported not being satisfied, 9.6% reported being very dissatisfied, 6.6% reported being not very satisfied and 0% very satisfied. The study concluded that when applying the Rho Coefficient = 0.127 with $\alpha = 0.01$, there is no significant statistical association, that is, the null hypothesis is accepted: There is no direct and significant association between the quality of care and the satisfaction of users served in the Strategy Sanitaria de Transmisibles of the IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

Keywords: Quality and user satisfaction IPRESS Santa Clara.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis como título: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la Estrategias Sanitarias de Transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020”, El estudio de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, permitirá tener información para mejorar la gestión de la estrategia sanitaria mediante una adecuada coordinación de procesos como también la generación de condiciones que hagan que exista una mejor atención a los usuarios.

Rondón y Salazar, refieren que el cliente ahora está más informado, es más selectivo, tiene mayor capacidad de elección, es más segmentado, tiene mayor nivel de vida. Por esto se requiere monitorizar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia los servicios y productos. (1)

Por otro lado, actualmente, existen pocos estudios de investigación sobre la calidad y satisfacción percibida por los usuarios externos de la Estrategia de transmisibles, de la IPRESS Santa Clara de Nanay, por lo tanto, los resultados no sólo serán de utilidad para los usuarios externos, sino también servirá como base para otras investigaciones.

La investigación permitirá al personal de la IPRESS Santa Clara de Nanay, mejorar la atención de los usuarios, que se dará sugerencias derivadas del estudio.

Finalmente, los hallazgos de la presente investigación tienen contribución teórica, práctica y metodológica importantes, porque actualmente aparte de los aspectos ya mencionados, se plantean retos muy grandes al cumplimiento de planes para disminuir las tasas de morbilidad y mortalidad por malaria la cual debe basarse en una atención de enfermería

de calidad con eficacia y eficiencia, y debe emerger con una ética de profundo contenido social para poder satisfacer la demanda de la población de estas comunidades alejadas de la ciudad de Iquitos.

El objetivo del estudio es determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Botón desarrolló en Guatemala en el 2019, el estudio para determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, departamento de El Quiché. Encontró El estudio fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del Municipio del Cunén, El Quiché. Se encontraron los siguientes hallazgos. Los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención. (2)

Magugi, en Guayaquil en el 2017, en el estudio: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro, en una muestra de 357 niños, aplicando el modelo Servqual. Encontró insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Por lo que concluye que se

conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato. (3)

Borré, Vega., en Colombia, en el 2014, en su estudio: Calidad percibida de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, en una muestra de 158 pacientes, obtuvieron respecto a la calidad de atención de enfermería, 78% indicaron que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba, 17% como lo esperaba y 4% peor y mucho peor de lo que esperaba; en cuanto a la satisfacción del paciente, 48.7% refirieron estar muy satisfechos, 48.1% satisfechos y 3% poco y nada satisfechos. (4)

Silberman en el 2014, realizó el estudio: Evaluación de la calidad de atención de la salud en el primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los pacientes usuarios y destinatarios del mismo. Estudio Cualitativo que evaluó la Calidad Técnica de Atención mediante la Norma Oficial Mexicana en el primer nivel, para lo cual se incluyeron 7 centros de Salud (CS) de mayor complejidad elegida ésta por cuestiones de factibilidad y representatividad. Para incorporar a la Satisfacción (Experiencias) de los pacientes sus expectativas sobre la atención, se realizó un acercamiento cualitativo mediante la técnica de Grupos Focales con pacientes con diabetes usuarios habituales de los CS. Encontró que la Calidad Técnica total fue de 34.6%, de las dimensiones, la Promoción es la que obtuvo el mayor valor con 47.3% del total posible, muy por encima de lo obtenido en cuanto a Prevención (30.6%). El estudio concluyó, en cuanto a los componentes, los Procesos son los que obtienen el mejor desempeño con el 55.1% del total posible; por último, dos aspectos muy importantes a destacar son por un lado, la casi nula respuesta al momento de presentarse una complicación que requiera de tratamiento especializados. (5)

A Nivel Nacional

Chávez en el 2016, desarrolló el estudio sobre Conocimientos y actitudes del personal de salud sobre el seguro integral de salud y percepción de la calidad de atención que brinda al usuario. Red de servicios de salud Celendín Cajamarca. Estudio correlacional y de corte transversal, la muestra fue estratificada y aleatoria, conformada entre 107 profesionales y técnicos de salud. Los resultados muestran respecto a sus condiciones laborales, el 45.0% es personal técnico, el mismo porcentaje representa la condición laboral de contrato, el 37.0% tienen de 05 a más años trabajando en su establecimiento de origen, consideran un sueldo no adecuado el 74.0%, recibieron la última capacitación refieren que la utilidad de la capacitación es para brindar una calidad de atención. Al evaluar la calidad de atención, percibe la calidad de atención que brindan a los usuarios como buena un 62.0%. El estudio concluyó en que existe relación significativa entre el nivel de conocimiento y la actitud del personal de salud sobre el seguro integral de salud y la percepción de la calidad de la atención que brinda al usuario, obteniendo un p de 0.004 y $p = 0.000$ respectivamente. (6)

Ruiz, en Tarapato, en el 2016 realizó el estudio de Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Fue una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios. Encontró como resultado que en cuanto a la calidad de atención vemos que el 67% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externos el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular. La investigación concluyó, que existe una relación

directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de $p = 0.000$, esto es menor que $\alpha 0.05$ lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. (7)

Redhead, en Lima, en el 2015, realizó el estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, utilizaron el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, utilizaron el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fueron 317 clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. Demostraron que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. (8)

Díaz, en Bambamarca, en el 2014, realizó el estudio: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza Bambamarca – 2014. Estudio de tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra fueron 368 usuarios externos del Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. Utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud. Encontró que el 68.2% de usuarios externos están insatisfechos con la calidad de atención brindada en el hospital. Concluye que 46.6% de usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud, pertenecientes al grupo de edad de 18 a 29 años. (9)

A Nivel Local

Castro, en Iquitos, el 2016, realizaron el estudio: Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Emplearon el método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 370 usuarios externos y la muestra por 129; aplicaron dos instrumentos: Ficha de registro sobre calidad del cuidado de enfermería y la lista de cotejo sobre grado de satisfacción del usuario. En calidad del cuidado de enfermería, obtuvieron 89.9% en puntualidad en la atención buena, 72.9% de trato humano alto, 81.4% de claridad en la información alta, 67.4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56.6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho. Encontraron asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención y grado de satisfacción ($p = 0.018326$; $p < 0.05$); trato humano y grado de satisfacción ($p = 0.000529$; $p < 0.05$); claridad en la información y grado de satisfacción ($p = 0.000221$; $p < 0.05$); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ($p = 0.001218$; $p < 0.05$). (10)

1.2. Bases teóricas

Calidad de atención

La Asociación Médica Argentina, refiere que la calidad de atención, está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un camino cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto

grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud. La calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones: humana, científico-técnica y económico-financiera. (11)

Calidad de cuidado de enfermería

En relación a Calidad, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la palabra Calidad “Proviene del latín *qualitas*, atis y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. (12)

Lenis indicó que la calidad es un valor organizacional del sistema de salud, en torno a ella se han incorporado varios esfuerzos y estrategias para mantenerla y mejorarla con un nuevo paradigma, en el cual se plantea la evaluación como un acto indispensable para demostrar los resultados del proceso de atención para la salud, donde la calidad debe ser explícita, siendo posible y fundamental, medir para comparar, aprender y mejorar. La evaluación implica un sistema de monitoreo y seguimiento de los servicios de enfermería con base en diversos indicadores que permiten medir periódicamente la ejecución de actividades con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que genera el entorno. (13)

Por otro lado Ortiz, refiere que la calidad es una apreciación, una estimación de difícil medición numeral, en términos prácticos es la adecuación con que se llevan a cabo las acciones de salud, y que la mayor calidad se obtiene cuando las acciones son más adecuadas, es decir, cuando se realiza lo mejor posible en términos de mayor efecto con menor molestia, costo, etc. Según lo que permita la habilidad profesional, el nivel de conocimientos científica y desarrollo tecnológico. En el campo de la salud, calidad es definida como el

criterio técnico científico para los profesionales y el grado de satisfacción para los usuarios. Cuando las personas acuden a un hospital en busca de soluciones para su problema de salud tienen derecho a recibir cuidados seguros y de calidad fundamentando en una sólida base de conocimientos. Brindar cuidados de calidad es la razón de ser de la profesión de enfermería en la promoción de la salud, prevención y recuperación de la enfermedad. (14)

La Organización Mundial de la Salud, menciona que “La calidad de atención en salud consiste en la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la morbilidad, discapacidad y mal nutrición”, así mismo hace referencia a un sistema de calidad en los servicios de salud que debe: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los conocimientos técnicos del paciente y factores del servicio para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente.(15)

La calidad, es citada por Torres, como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del usuario, así mismo las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes, la calidad de atención se fundamenta en la relación con un diagnóstico adecuado para cada usuario, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. (16)

Satisfacción

Thompson, indicó que la satisfacción, es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. (17)

El Ministerio de Salud, define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. (18)

Según Torres, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir, la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. (16)

Ventajas de la satisfacción del cliente

Thompson, refiere que las ventajas que le otorga a una empresa tener a los clientes satisfechos son varias:

1. Multiplica la comunicación positiva que realizan los clientes hacia otros “potenciales” clientes.
2. Mejora el clima organizacional reinante en la organización, creando un clima de armonía entre los compañeros de trabajo.

3. Mejora los indicadores económicos de desempeño de la organización al sumar clientes y poder venderlas “más” a los satisfechos.
4. El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
5. El cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
6. El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. (17)

Gallardo, refiere que las razones para medir la satisfacción, pueden resumirse en cuatro aspectos:

1. Obtener una retroalimentación imprescindible para la gestión y optimización de los recursos sanitarios.
2. Porque constituyen una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios, pudiendo ser utilizado como un indicador en el control de calidad del servicio.
3. La satisfacción es uno de los activos con los que cuentan las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo.
4. Es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios. (19)

El Ministerio de Salud, refiere que la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (18)

Vélez, sostiene que la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. Vemos según los autores citados que el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La satisfacción percibida por el usuario proporciona una información valiosa sobre la prestación de servicios, la calidad de atención, la interacción enfermera-usuario. El grado de confianza con el profesional que lo atiende y la imagen institucional, difícil de obtener de otras fuentes y útil para mejorar aquellos aspectos de los mismos que deben ser modificados para adaptarse mejor a las necesidades del usuario. Cuando las personas acuden a un hospital en busca de solución para con sus problemas de salud tiene derecho a recibir cuidados seguros y de calidad fundamentado en una sólida base de conocimiento. (20)

Saldaña, sostiene que el conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones, de modo que no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los

usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así que el cuidado, permite a las personas dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida. (21)

Satisfacción de usuarios de los servicios de salud

Saldaña, explica que la satisfacción del usuario se logrará más fácilmente si se genera una cultura organizacional orientada al cliente y se apliquen políticas adecuadas de gestión y calidad de servicio utilizando tanto el marketing tradicional como los nuevos enfoques de orientación al mercado o al usuario y el marketing de relaciones. La consideración de estos nuevos enfoques de marketing como factores importantes en el logro de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, incorpora al ámbito público la necesidad de un mayor y mutuo intercambio entre funcionarios y usuarios, lo que ayudaría a cambiar la mayor orientación al producto. Estos aspectos de aplicación del marketing deberían integrarse efectivamente a los procesos de dirección de estos establecimientos hospitalarios. La relación entre la orientación al usuario y satisfacción con el servicio, con el objeto de centrarse en confirmar aquellos factores o componentes principales, que tanto en aspectos de orientación al usuario como en distintos elementos del servicio prestado, ejercen un mayor impacto sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento hospitalario. Esto permitirá construir una base para la puesta en marcha de mejora en dichos centros asistenciales, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes. (21)

Modelo servqual

Gonzales, refiere que el modelo servqual fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y se validó en América Latina por Michelsen Consulting. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo a través de distintos canales. Una vez recibido existen una serie de factores y dimensiones que le permite tener una percepción del servicio recibido. Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes. Las dimensiones del modelo son las siguientes:

1. **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
2. **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Esta se refiere a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. La capacidad de respuesta también refleja si la empresa está preparada para prestar el servicio.
3. **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Esta es la dimensión más importante para el servqual, ya que en el servicio este se vende primero y después se produce y es utilizado, se debe tener en cuenta que el servicio ofrecido por los seres humanos es más variable que el que ofrecen las máquinas, las personas encargadas de ofrecer el servicio son todas diferentes entre si y de la misma manera la forma en que otorguen el servicio a los clientes varían de persona en persona.

De esta manera la confiabilidad hace referencia a que la empresa cumpla con todas sus promesa pactadas.

4. Empatía: atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Se refiere a que el empleado tenga la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como propios. Las empresas que poseen empatía entienden las necesidades de cada uno de sus clientes y procuran que el servicio sea viable para ellos.
5. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. El cliente empieza a evaluar la organización desde su aspecto físico, todo juega de esta evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. El modelo servqual compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles. El servqual tiene dos dimensiones de los tangibles, una se concentra específicamente en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación. (22)

1.3. Definición de términos básicos

- **Calidad:** “La calidad en general, es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades al usuario o al cliente”. (12)
- **Capacidad de respuesta:** “Es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez”. (19)

- **Confiabilidad:** “Habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, entendiendo así mismo como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos”. (19)
- **Empatía:** “Conocida también como la atención individualizada que se ofrece a cada cliente”. (19)
- **Satisfacción:** “Medida en que la atención de salud y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”. (17)
- **Satisfacción del usuario:** “La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender en primer lugar, a las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Pero esto, aunque sea necesario, no es suficiente, porque la satisfacción va ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado”. (17)
- **Tangibles:** “Son aquellos elementos, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas”. (20)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El presente proyecto de investigación está referido a la Calidad de Atención y Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

Las instituciones públicas y privadas internacionales actualmente tienen interés por evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con el objetivo de mejorarla. En los países en vías de desarrollo, en los que se incluye el Perú, pese a la crisis económica los establecimientos de salud deben responder al desafío, no solo de extender las coberturas de los servicios de salud sino también el de brindar una atención de calidad a toda la población en especial a los grupos más necesitados. (23)

El nivel de satisfacción por parte del usuario debe ser considerado importante porque es necesario conservar a los usuarios. Por lo general, los ellos llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos no lo consiguen. El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de organización, así como el consumo de los mismos bienes y servicios, que finalmente lleva a la posibilidad de existencia que tenga una organización. (23)

La relación enfermera-paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del usuario, ya que, si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad. (24)

Por otro lado, la malaria continúa siendo un problema de salud pública a nivel del Perú, y es una enfermedad endémica en la región amazónica principalmente en el departamento de Loreto y con características de reemergencia focalizada en las regiones de selva central y la costa norte. (25)

Durante el 2017, se notificó 13156 casos de Malaria debido a *Plasmodium falciparum* en 48 distritos, con una tasa de incidencia acumulada de 40.78 casos por 100 mil hab. Asimismo, se registraron 6 fallecidos, con una tasa de letalidad de 0.05 por cada 100 hospitalizados, diagnosticados. Las regiones con mayor número de casos notificados en el 2017, fueron Loreto que notificó el 99.4% (12905 casos), seguidos de San Martín 0.4% (55 casos). (25)

En el Perú, a la Semana Epidemiológica (SE) 05 del 2018, se han notificado 101 casos de Malaria por *Plasmodium falciparum*, todos notificados en el departamento de Loreto. (25)

En Iquitos, la IPRESS Santa Clara de Nanay, donde se viene realizando el Internado, se han reportado por semana epidemiológica un promedio de 30 casos de Malaria. (26)

La comunidad de Santa Clara de Nanay, está dividida en 11 Caseríos, en los cuales se reportaron casos de malaria según se indica: En Tierra: 24 de Mayo (70 casos); Almendras (34 casos); Nuevo Paraíso (25 casos); 26 de Abril (108). En Agua: los caseríos Tarapoto (43); Huaturi (46); Lobo Yacu (31); San Pablo de Cuyana (53); 3 unidos (35); Santa Sofia (6); 8 de Octubre (22). (26)

Frente a este grave problema de salud pública, el Ministerio de Salud (MINSa), implementó el plan "Malaria 0", el cual tiene como objetivos controlar dicha enfermedad y verla reducida al mínimo o eliminada en el año 2021. (27)

Ante la implementación de un plan, se hace necesario conocer la calidad y la satisfacción de los usuarios atendidos en las instituciones de salud.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?

- ¿Cuál es la satisfacción con la atención recibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?
- ¿Cuál es la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

2.3.2. Objetivos específicos

- Medir la calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción con la atención recibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.
- Establecer la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

2.4. Hipótesis

Teniendo presente el problema general de la investigación, se ha considerado la siguiente hipótesis de trabajo:

Hipótesis alterna o de investigación

H_1 = Existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

Hipótesis nula

H_0 = No existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de variables

Variable independiente (X): Calidad de atención a usuarios de la Estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Variable dependiente (Y): Satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Calidad de atención a usuarios de la Estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay (X):

Variable independiente considerada en el presente estudio como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en la atención a un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, y la valoración del impacto final en la salud, englobando tres dimensiones: humana, científico-técnica y económico-financiera, en la atención al usuario de la Estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay. Contará con 4 categorías o índices:

- Calidad de atención excelente: De 55 a 72 puntos en la escala valorativa.
- Calidad de atención buena: De 37 a 54 puntos en la escala valorativa.
- Calidad de atención regular: De 19 a 36 puntos en la escala valorativa.
- Calidad de atención mala: De 0 a 18 puntos en la escala valorativa.

Satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay (Y):

Variable dependiente considerada como el nivel del estado de ánimo que resulta de comparar el rendimiento percibido de la atención recibida con sus expectativas de los usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay. Contará con 4 categorías o índices:

- Muy satisfecho = Entre 46 a 60 puntos en la escala valorativa.
- Satisfecho = Entre 31 a 45 puntos en la escala valorativa.

- Poco satisfecho = Entre 16 a 30 puntos en la escala valorativa.
- No satisfecho = Entre 0 a 15 puntos en la escala valorativa.

2.5.3. Operacionalización de variables

Variable	Indicador	Escala de Medición	Categoría	Índices
Variable independiente (X): calidad de atención al usuario externo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad. ▪ Capacidad de respuesta. ▪ Seguridad. ▪ Empatía. ▪ Elementos tangibles. Gonzales (21)	Ordinal	Calidad de atención excelente.	De 55 a 72 puntos en la escala valorativa.
			Calidad de atención buena.	De 37 a 54 puntos en la escala valorativa.
			Calidad de atención regular.	De 19 a 36 puntos en la escala valorativa.
			Calidad de atención mala.	De 0 a 18 puntos en la escala valorativa.

Variable	Indicador	Escala de Medición	Categoría	Índices
Variable dependiente (Y): satisfacción de usuarios externos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad. ▪ Capacidad de respuesta. ▪ Seguridad. ▪ Empatía. ▪ Elementos tangibles. Gonzales (21)	Ordinal	Muy satisfecha	Entre 46 a 60 puntos en la escala valorativa.
			Satisfecha	Entre 31 a 45 puntos en la escala valorativa.
			Poco satisfecha	Entre 16 a 30 puntos en la escala valorativa.
			No satisfecha	Entre 0 a 15 puntos en la escala valorativa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

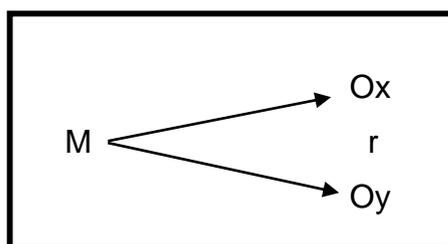
Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo porque el estudio cuenta con un marco teórico que respalda el estudio de las variables, y para la recolección de la información se empleó instrumentos estandarizados, finalmente porque la información recolectada fue procesada con métodos cuantitativos y para el análisis de los datos recolectados, se utilizaron pruebas estadísticas descriptivas o inferencial Rho de Spearman.

Diseño de investigación

El diseño que se empleó fue el No Experimental de tipo descriptivo y correlacional. No experimental: porque en el estudio se recopiló datos sin incorporar elementos que pudieran haber variado el comportamiento de la variable dependiente del estudio, es decir se recolecto la información en la Estrategia de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara, del Caserío del mismo nombre de la ciudad de Iquitos y Descriptivo: porque permitió describir cada una de las variables en estudio y finalmente, es Correlacional: porque permitió establecer la asociación entre las variables de estudio, es decir calidad de atención y satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.

El diseño presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra seleccionada.

Ox = Calidad de atención percibida por usuarios.

r = Relación o asociación de variables.

Oy = Satisfacción de usuarios.

3.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 210 usuarios atendidos al mes por Malaria, en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, en el 2020. La población estuvo distribuida de la siguiente manera:

CASERÍO	n
26 de abril.	42
24 de mayo.	42
San Pablo de Cuyana.	42
Huaturi.	42
Tarapoto.	42
TOTAL	210

Fuente: IPRESS Santa Clara de Nanay

Muestra

a) Tamaño de la muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 (pe) (qe)}{E^2 N + Z^2 pe.qe}$$

Datos:

$$n = ?$$

$$N = 210 \text{ (Población).}$$

$$Z^2 = 1.96 \text{ nivel de confianza 95\%.}$$

$$pe = 0.50 \text{ proporción del evento de estudio.}$$

$$qe = 0.50 \text{ complemento de pe.}$$

$$E = 0.05 \text{ (5\%) error absoluto.}$$

Al reemplazar la fórmula se obtuvo 136 usuarios atendidos al mes por Malaria, en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, en el 2020.

b) Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo que se empleó fue el muestreo probabilístico aleatorio con afijación igual en dos etapas:

$$f = \frac{n}{L}$$

$$f = 136/5$$

$$f = 27$$

Entonces, la recolección de datos se realizó de acuerdo a la cantidad de usuarios de cada caserío:

CASERÍO	n
26 de abril.	27
24 de Mayo.	27
San Pablo de Cuyana.	27
Huaturi.	27
Tarapoto.	28
TOTAL	136

Fuente: IPRESS Santa Clara de Nanay

c) Criterios de inclusión

Los usuarios externos que participaron en el presente estudio tuvieron las siguientes características:

- Ser usuarios externos atendidos por Malaria Vivax o Falciparum, en la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, en el 2020.
- Usuarios externos adultos de 18 a 75 años de edad.
- Usuarios externos varones o mujeres.
- Usuarios externos que desearon participar voluntariamente.

d) Criterios de exclusión

Los usuarios que no participaron en el presente estudio fueron:

- Usuarios atendidos por otro tipo de enfermedad.
- Usuarios que no desearon participar voluntariamente.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la siguiente:

Se utilizó la técnica más adecuada para este tipo de investigación: la entrevista, esta técnica se utilizó para la recolección de la siguiente información:

- a. Calidad de atención a usuarios.
- b. Satisfacción de usuarios.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron los siguiente:

Se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario, este instrumento estará orientado a la recolección de la siguiente información:

- a. Calidad de atención a usuarios.
- b. Satisfacción de usuarios.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos son instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados en diferentes investigaciones:

Cuestionario de calidad de atención: está estructurado con 18 ítems los cuales estuvieron distribuidos de la siguiente manera: Aspectos personales (Del ítem 1 al 7); Aspectos técnicos (ítems 8 al 13) y Aspectos del entorno (ítems del 14 al 18). Asimismo, este instrumento fue evaluado de la siguiente manera:

- Calidad de atención excelente: De 55 a 72 puntos en la escala valorativa.

- Calidad de atención buena: De 37 a 54 puntos en la escala valorativa.
- Calidad de atención regular: De 19 a 36 puntos en la escala valorativa.
- Calidad de atención mala: De 0 a 18 puntos en la escala valorativa.

Este cuestionario tiene una Validez de 89.7% y Confiabilidad de 91.3%. Este instrumento fue aplicado por Calampa y Chávez, 2015, en la Tesis de Maestría “Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos – 2015”. (22)

Cuestionario de satisfacción: está estructurado con 22 preguntas los cuales estuvieron distribuidos de la siguiente manera: Aspectos de tangibilidad (Del ítem 1 al 4); Aspectos de fiabilidad (ítems 5 al 9); Aspectos de capacidad de respuesta (ítems 10 al 13); Aspectos de seguridad (ítems 14 al 18) y Aspectos de empatía (ítems del 19 al 22). Asimismo, este instrumento fue evaluado de la siguiente manera:

- Muy satisfecho = Entre 46 a 60 puntos en la escala valorativa.
- Satisfecho = Entre 31 a 45 puntos en la escala valorativa.
- Poco satisfecho = Entre 16 a 30 puntos en la escala valorativa.
- No satisfecho = Entre 0 a 15 puntos en la escala valorativa.

Este cuestionario tiene una Validez de 87.9% y Confiabilidad de 90.9%. este instrumento fue aplicado por Calampa y Chávez, 2015, en la Tesis de Maestría “Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos - 2015”. (23)

Instrumento que fue aplicado por (Calampa, Chávez, 2015). (23)

Procedimientos de recolección de datos

Los datos se recolectaron, mediante el siguiente procedimiento:

1. Se solicitó al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú y al Vicerrectorado Académico la autorización para ejecutar la tesis.
2. Como los instrumentos de recolección de datos son estandarizados, los cuales no fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad antes de su aplicación definitiva.
3. Se seleccionó por conveniencia a 27 usuarios externos de 5 Caseríos: 26 de Abril, 24 de Mayo, San Pablo de Cuyana, Huaturi y Tarapoto, para lo cual se tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.
4. Se procedió posteriormente a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, ambos instrumentos fueron aplicados durante 45 minutos.
5. Durante toda la recolección de datos se aplicaron todos los principios éticos.
6. La recolección de datos tuvo una duración del 7 al 29 de febrero del 2020, en turno de la mañana y tarde.
7. Cada investigadora aplicó 3 cuestionarios diarios, por lo tanto el promedio diario fue de 6 cuestionarios diarios.
8. Para la recolección de datos se hizo uso de vestimenta formal del internado.
9. Después de la recolección de datos se procedió a la sistematización de la información para su posterior análisis.
10. Luego se realizó la base de datos con la información y se procedió a la aplicación de pruebas estadísticas respectivas.
11. Al finalizar el análisis y la interpretación de los hallazgos se procedió a la destrucción de los instrumentos de recolección de datos, para garantizar la anonimidad y confidencialidad de la información.
12. Finalmente se elaboró el informe final de la tesis.

3.4. Procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento de la información, se realizó mediante la aplicación del programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), última versión 24.0.

Toda información fue organizada para su procesamiento según objetivos e hipótesis.

El análisis de los datos se realizó de la siguiente manera:

- a) El análisis univariado, estuvo representado para cada una de las variables: **variable independiente (X)**: Calidad de atención a usuarios de la Estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, y **variable dependiente (Y)**: Satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, para lo cual se aplicó frecuencias simples y porcentajes.

- b) El análisis bivariado, permitió establecer la relación entre las dos variables de estudio, Variable independiente (X): Calidad de atención a usuarios de la Estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, y Variable dependiente (Y): Satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, para lo cual se aplicó la estadística inferencial Rho de Spearman, cuyo símbolo es (ρ), con $\alpha = 0.01$ y 2 grados de libertad (gl), con 99% de nivel de confianza.

3.5. Aspectos éticos

El estudio no tuvo conflicto de intereses (CI), ni con investigadores, autores, editores, ni revisores de tesis que podrían afectar la objetividad del estudio e influir de manera incorrecta o no adecuada en sus decisiones y recomendaciones. Además el proyecto fue evaluado por el Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú, el cual garantiza el respeto de los principios éticos, tomando como aspectos centrales el consentimiento informado mediante la autonomía, maleficencia, no maleficencia y justicia de los usuarios atendidos por Malaria, en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020, así como la relevancia, originalidad, claridad y pertenencia del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020

Calidad de atención	n	%
Excelente	0	0,0
Buena	74	54,4
Regular	62	45,6
Mala	0	0,0
Total	136	100,0

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 1, muestra los resultados obtenidos de la entrevista sobre calidad de atención percibida por 136 (100%) usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Se observa que predominó 74 (54,4%) usuarios que refirieron calidad de atención buena; mientras que 62 (45,6%) usuarios refirieron calidad de atención regular, observándose que no hubieron usuarios que refirieron calidad de atención excelente ni mala.

Tabla 2: Aspectos interpersonales evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Aspectos interpersonales	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Al momento que ingresó le explicaron sobre la atención que recibiría?	61	44,9	31	22,8	40	29,4	4	2,9	136	100,0
2	¿Usted, entendía lo que le decían durante su atención?	41	30,1	73	53,7	22	16,2	0	0,0	136	100,0
3	¿El horario de atención fue adecuado?	34	25,0	79	58,1	22	16,2	1	0,7	136	100,0
4	¿Le trataron por su nombre(es) y apellidos durante su atención?	35	25,7	26	19,1	63	46,3	12	8,8	136	100,0
5	¿El trato del personal fue bueno?	5	3,7	121	89,0	10	7,4	0	0,0	136	100,0
6	¿Recomendará a familiares y amigos para que se atiendan en la IPRESS Santa Clara?	6	4,4	125	91,9	5	3,7	0	0,0	136	100,0
7	¿Piensa volver a atenderse nuevamente?	5	3,7	124	91,2	7	5,1	0	0,0	136	100,0

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 2, muestra los resultados de los aspectos interpersonales evaluados en la calidad de atención percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto al momento que ingreso a la Estrategia de Transmisibles, si le explicaron sobre la atención que recibía 44,9% de usuarios respondieron a veces; respecto a que si entendían lo que le decían durante su atención 53,7% respondieron a veces; respecto al horario si fue adecuado 58,1% refirieron casi siempre; respecto a que si lo trataron durante su atención por

su nombre(s) y apellidos 46,3% respondieron casi siempre; respecto al trato del personal 89,0% respondió que a veces el trato fue bueno; respecto a la recomendación sobre el servicio otorgado en la IPRESS Santa Clara de Nanay 91,9% refirieron que a veces recomendarían a familiares y amigos para que sean atendidos en la IPRESS, mientras a que si piensan en volver para ser atendidos nuevamente 92,2% respondió que a veces.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos interpersonales de la evaluación de la calidad, predominó con 91,2% los usuarios que respondieron que a veces recomendarían a familiares y amigos para sean atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 3: Aspectos técnicos evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Aspectos técnicos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	¿El personal se encontraba con uniforme limpio?	7	5,1	51	37,5	73	53,7	0	3,7	136	100,0
2	¿El tiempo de espera para ser atendido/a fue óptimo?	57	41,9	54	39,7	25	18,4	0	0,0	136	100,0
3	¿El personal que le atendió, le explicó sobre el procedimiento recibido?	91	66,9	41	30,1	4	2,9	0	0,0	136	100,0
4	¿Le explicaron sobre su tratamiento?	64	47,1	57	41,9	15	11,0	0	0,0	136	100,0
5	¿Le explicaron sobre los efectos secundarios de las medicinas?	126	92,6	10	7,4	0	0,0	0	0,0	136	100,0
6	¿Los equipos fueron adecuados?	13	9,6	114	83,8	9	6,6	0	0,0	136	100,0

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 3, muestra los resultados de los aspectos técnicos evaluados en la calidad de atención percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto al uso de uniforme limpio del personal 53,7% manifestaron que casi siempre; respecto al tiempo de espera para ser atendidos 41,9% de usuarios respondieron que nunca fue óptimo; respecto a la explicación sobre el procedimiento recibido 66,9% de usuarios refirieron que nunca lo explicaron; respecto a la explicación sobre el tratamiento de malaria 47,1% refirieron que nunca lo explicaron; respecto a la explicación sobre efectos secundarios de las medicinas 92,6% refirieron que nunca lo explicaron al

respecto, y respecto a los equipos 83,8% refirieron que a veces son adecuados.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos técnicos de la evaluación de la calidad, predominó con 92,6% usuarios que respondieron que nunca los explicaban sobre los efectos secundarios de las medicinas al momento de ser atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 4: Aspectos del entorno evaluados en la Calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Aspectos técnicos	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	¿Los ambientes estuvieron limpios, espaciosos e iluminados?	32	23,5	63	46,3	41	30,1	0	0,0	136	100,0
2	¿Le explicaron el motivo de espera para ser atendido/a?	106	77,9	21	15,4	4	2,9	5	3,7	136	100,0
3	¿Las medicinas que le recetaron hubo en la farmacia de la IPRESS Santa Clara?	4	2,9	7	5,1	12	8,8	113	83,1	136	100,0
4	¿La señalización con letreros y flechas estuvieron ubicados correctamente?	58	42,6	77	56,6	0	0,0	1	0,7	136	100,0
5	¿Los ambientes estuvieron limpios?	7	5,1	128	94,1	1	0,7	0	0,0	136	100,0

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 4, muestra los resultados de los aspectos del entorno evaluados en la calidad de atención percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto a los ambientes 46,3% manifestaron que a veces se encuentran limpios, espaciosos e iluminados; respecto al tiempo de espera 77,9% respondieron que nunca los explicaron el motivo de espera de tiempo tan largos para ser atendidos; respecto a las medicinas 83,1% refirieron que siempre hubo los medicamentos que lo recetaron; respecto a la señalización de ambientes 56,6% respondieron que a la limpieza de los ambientes 94,1 respondieron que a veces estuvieron limpios.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos del entorno de la evaluación de la calidad, predominó con 94.1% los usuarios que refirieron que los ambientes a veces se encontraban limpios al momento de ser atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 5: Satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

Satisfacción de la atención	n	%
Muy satisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	9	6,6
No satisfecho	114	83,8
Muy insatisfecho	13	9,6
Total	136	100,0

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 5, muestra los resultados obtenidos de la entrevista sobre satisfacción percibida por 136 (100%) usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Se observa que predominó 114 (83,8%) usuarios que refirieron estar no satisfechos; por otro lado 13 (9,6%) refirieron estar muy insatisfechos y solo 9 (6,6%) refirieron estar poco satisfechos, observándose que no hubieron usuarios que refirieron estar muy satisfechos.

Tabla 6: Tangibilidad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Tangibilidad	TD		D		N		A		TA		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
1	¿La señalización como carteles o letreros fueron adecuados?	86	63,2	46	33,8	4	2,9	0	0,0	0	0,0	136	100,0
2	¿Encontró personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico?	35	25,7	59	43,4	3	2,2	38	27,9	1	0,7	136	100,0
3	¿Contó con equipos disponibles para su atención?	12	8,8	39	28,7	5	3,7	80	58,8	0	0,0	136	100,0
4	¿El ambiente se encontró limpio y cómodo?	17	12,5	113	83,1	2	1,5	4	2,9	0	0,0	136	100,0

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo N: Ninguno A: Acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 6, muestra los resultados de la tangibilidad evaluados en la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto a la señalización de los ambientes 63,2% respondieron estar en total desacuerdo respecto con los carteles y letreros adecuados; respecto al personal 43,4% respondieron estar en desacuerdo porque no encontró personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico; respecto a disponibilidad de equipos 58,8% refirieron estar de acuerdo y

respecto a la limpieza y comodidad del ambiente 83,1% refirieron estar en desacuerdo.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos de la tangibilidad de la evaluación de la satisfacción, predominó con 83,1% los usuarios que estuvieron en desacuerdo con la limpieza y comodidad de los ambientes al momento de ser atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 7: Fiabilidad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Fiabilidad	TD		D		N		A		TA		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%
1	¿Encontró citas fácilmente?	43	31,6	65	47,8	3	2,2	24	17,6	1	0,7	136	100,0
2	¿Su admisión fue rápida?	51	37,5	66	48,5	1	0,7	18	13,2	0	0,0	136	100,0
3	¿Los análisis de laboratorio lo realizaron rápidamente?	47	34,6	9	6,6	3	2,2	77	56,6	0	0,0	136	100,0
4	¿Le atendieron en forma eficiente?	12	8,8	113	83,1	5	3,7	6	4,4	0	0,0	136	100,0
5	¿El personal le atendió de la mejor manera?	8	5,9	119	87,5	4	2,9	5	3,7	0	0,0	136	100,0

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo N: Ninguno A: Acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 7, muestra los resultados de la fiabilidad evaluados en la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto a las citas 47,8% respondieron estar en desacuerdo respecto a la facilidad para encontrar las citas; respecto a la admisión 48,5% respondieron estar en desacuerdo con la rapidez en la admisión; respecto a los análisis de laboratorio 56,6% respondieron estar de acuerdo con la rapidez con la que le hicieron las pruebas de laboratorio; respecto a la eficiencia de la atención 83,1% respondieron estar en desacuerdo, mientras que respecto a la atención del personal 87,5% respondieron estar en desacuerdo.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos de la fiabilidad en la evaluación de la satisfacción, predominó con 87,5% los usuarios que estuvieron en desacuerdo con la atención del personal la cual no fue realizada de la mejor manera al momento de ser atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 8: Capacidad de respuesta evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Capacidad de respuesta	TD		D		N		A		TA		Total	
		N	%	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%
1	¿El personal mostró interés durante su atención?	27	19,9	96	70,6	5	3,7	8	5,9	0	0,0	136	100,0
2	¿Comprendió la explicación sobre las actividades diarias que debía realizar?	46	33,8	23	16,9	3	2,2	37	27,2	27	19,9	136	100,0
3	¿Comprendió la explicación sobre el tratamiento a seguir?	51	37,5	64	47,1	12	8,8	9	6,6	0	0,0	136	100,0
4	¿Comprendió la explicación sobre procedimientos u otros análisis a realizar?	79	58,1	55	40,4	1	0,7	1	0,7	0	0,0	136	100,0

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo N: Ninguno A: Acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 8, muestra los resultados de la capacidad de respuesta evaluados en la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto al interés mostrado por el personal durante la atención 70,6% respondieron estar en desacuerdo; respecto a la comprensión o explicación sobre las actividades que debería realizar 33,8% respondieron estar en total desacuerdo; respecto a la comprensión del tratamiento a

seguir 47,1% respondieron estar en desacuerdo y respecto a la comprensión o explicación sobre procedimientos u otros análisis a realizar 58,1% respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos de la capacidad de respuesta de la evaluación de la satisfacción, predominó con 70,6% los usuarios que estuvieron en desacuerdo con el interés del personal durante la atención recibida en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 9: Seguridad evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Seguridad	TD		D		N		A		TA		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%
1	¿Respetaron su privacidad durante la atención recibida?	91	86,9	45	33,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	136	100,0
2	¿La atención recibida fue en forma completa?	44	32,4	91	66,9	1	0,7	0	0,0	0	0,0	136	100,0
3	¿El personal que le atendió le dio el tiempo suficiente para aclarar sus dudas sobre su enfermedad?	107	78,7	28	20,6	0	0,0	1	0,7	0	0,0	136	100,0
4	¿El personal que le atendió le brindó confianza durante la atención?	29	21,3	101	74,3	5	3,7	1	0,7	0	0,0	136	100,0
5	¿El personal que le atendió le trato con respeto y amabilidad?	11	8,1	118	86,8	4	2,9	3	2,2	0	0,0	136	100,0

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo N: Ninguno A: Acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 9, muestra los resultados de la seguridad evaluados en la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto a la privacidad durante la atención 86,9% respondieron estar en total desacuerdo; respecto a la atención recibida en forma completa 66,9% respondieron estar en desacuerdo; respecto a la confianza que le brindó el personal 74,3% respondieron estar en desacuerdo, y respecto al trato con respeto y amabilidad 86,8% respondieron estar en desacuerdo.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos de la seguridad en la evaluación de la satisfacción, predominó con 86,9% los usuarios que estuvieron en total desacuerdo con el respeto de la privacidad durante la atención recibida en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 10: Empatía evaluada en la satisfacción de la atención percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

N°	Empatía	TD		D		N		A		TA		Total	
		N	%	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%
1	¿En informes le orientaron sobre los trámites de admisión?	33	24,3	48	35,3	5	3,7	48	35,3	2	1,5	136	100,0
2	¿Su atención fue en el horario programado?	30	22,1	63	46,3	5	3,7	37	27,2	1	0,7	136	100,0
3	¿Respetaron el orden de llegada para ser atendido/a?	44	32,4	66	48,5	0	0,0	26	19,1	0	0,0	136	100,0
4	¿Su ficha de atención estuvo disponible?	42	30,9	60	44,1	3	2,2	31	22,8	0	0,0	136	100,0

TD: Totalmente en desacuerdo D: Desacuerdo N: Ninguno A: Acuerdo TA: Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia de las autoras

La Tabla 10, muestra los resultados de la empatía evaluados en la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Respecto a la información sobre la orientación de trámites de admisión con el mismo porcentaje de 35,3% respondieron estar de acuerdo y en desacuerdo; respecto a la atención en el horario programado 46,3% respondieron estar en desacuerdo; respecto al respeto del orden de llegada para su atención 48,5 respondieron estar en desacuerdo, mientras que respecto a la disponibilidad de su ficha de atención 44,1% respondieron estar en desacuerdo.

Finalmente se puede indicar que, en los aspectos de la empatía en la evaluación de la satisfacción, predominó con 48,5% los usuarios que estuvieron en desacuerdo con el respeto del orden de llegada para ser atendidos en la IPRESS Santa Clara de Nanay.

Tabla 11: Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

		Calidad de atención	Satisfacción percibida
Calidad de atención	Rho Spearman		0,127
	p-valor		0,212
	N		136
Satisfacción percibida	Rho Spearman	0,127	
	p-valor	0,212	
	N	136	

* La correlación Rho = 0,127 es no significativa en el nivel α 0,01. No hay correlación.

La Tabla 11, muestra los resultados de la correlación entre la calidad de atención con la satisfacción percibida por 136 (100%) de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020.

Al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo Rho = 0,127, $p = 0,212$, para $\alpha = 0,01$, resultado que indica que no hay correlación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida, por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El objetivo del estudio fue determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020, el cual se trabajó con 136 usuarios.

Respecto a la calidad de la atención percibida de 136 (100%) usuarios 54,4% refirieron una calidad de atención buena y 45,6% refirieron calidad de atención regular. Este hallazgo guarda similitud con la evidencia reportada por Silberman en el 2014, cuando en el estudio: Evaluación de la calidad de atención de la salud en el primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los usuarios, encontró que la Calidad Técnica total fue buena en un 34,6%, y la Promoción obtuvo el mayor valor con 47,3%. (4)

Asimismo, este hallazgo guarda similitud con el estudio de Chávez en el 2016, quien desarrolló el estudio la calidad de atención que brinda al usuario en la Red de Servicios de Salud de Celendín Cajamarca, donde encontró que los usuarios percibieron la calidad de atención como buena 62,0%. (5)

Este hallazgo también guarda similitud con Ruiz, porque en Tarapoto, en el 2016 realizó el estudio de Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, quien encontró que el 67% de los encuestados manifestaron que la calidad de atención se encontró en un nivel regular, y 33% en un nivel bueno. (6)

Respecto a la satisfacción percibida por 136 (100%) usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020, 83,8% de usuarios refirieron insatisfacción, este hallazgo no es similar a lo reportado por Botón quien desarrolló en Guatemala en el 2019, el estudio para determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe en el Centro de Atención Permanente de Cunén, quien encontró que los usuarios se encontraron satisfechos porque durante la atención recibida les llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, les proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta y les resolvieron sus dudas. (1)

Por otro lado este hallazgo guarda similitud con el reportado por Magugi, en Guayaquil en el 2017, en el estudio: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro, en una muestra de 357 niños, aplicando el modelo Servqual quien encontró insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. (2)

También existe similitud con lo reportado por Díaz, en Bambamarca, en el 2014, cuando realizó el estudio: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca – 2014, encontró que 68,2% de usuarios externos estuvieron insatisfechos con la calidad de atención brindada en el hospital. (8)

En el presente estudio, se encontró que no existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020 ($Rho = 0,127$). Este hallazgo no tiene similitud con lo reportado por Ruiz, en Tarapoto, en el 2016 cuando al realizar el estudio de Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, encontró que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo (coeficiente de correlación de 0,255 y un nivel de significancia de $p = 0,000$) por lo que indicó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. (6)

También no guarda similitud con lo reportado por Redhead, en Lima, en el 2015, cuando realizó el estudio: calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, demostraron que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. (7)

Asimismo, este hallazgo no tiene similitud con el estudio de Castro, realizado en Iquitos, el 2016, cuando en el estudio: Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Encontraron asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención, trato humano, claridad de la información y cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción con $p < 0,05$. (9)

Este hallazgo permite también hacer mención a Borré y Vega quienes en Colombia, en el 2014, en su estudio: Calidad percibida de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, encontraron respecto a la calidad de la atención de enfermería, 78% indicaron que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba, y en cuanto a la satisfacción del paciente, 48,7% refirieron estar muy satisfechos, pero no reportan resultados de asociación estadística que permitan la existencia de una asociación significativa entre las variables reportadas. (3)

De acuerdo a los resultados, se debe indicar que el estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción son muy importantes porque estos resultados constituyen un predictor de fidelización de los usuarios, porque si en la institución se brinda una buena calidad de atención, los usuarios van a regresar constantemente para ser atendidos.

Finalmente se debe indicar que los profesionales de salud de la IPRESS Santa Clara de Nanay deben continuar motivados para proporcionar la mejor atención a los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles, ofrecer un servicio con calidad y calidez, utilizar los medios diagnósticos y terapéuticos que hayan demostrado su capacidad para mejorar el estado de salud de los usuarios infectados con Malaria de acuerdo a las Normas Técnicas Vigentes del Ministerio de Salud del Perú, para lograr la mayor satisfacción para los usuarios y la población de esta parte del país.

5.2. Conclusiones

Conclusiones específicas

En calidad de atención:

De 136 (100%) usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020, 54,4% refirieron calidad de atención buena; mientras que 45,6% refirieron calidad de atención regular y no hubieron usuarios que refirieron calidad de atención excelente ni mala.

En satisfacción:

De 136 (100%) usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles en la IPRESS Santa Clara de Nanay de la ciudad de Iquitos en el 2020, 83,8% refirieron estar no satisfechos, 9,6% muy insatisfechos, 6,6% poco satisfechos y no hubieron usuarios que refirieron estar muy satisfechos.

Conclusiones general

No existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020 ($Rho = 0,127$).

5.3. Recomendaciones

Recomendaciones específicas

Respecto a la calidad de atención:

- Explicar al usuario sobre la atención que recibirá; respetar el horario de atención; mejorar el trato al dirigirse al paciente por su nombre(s) y apellidos.
- Mejorar la limpieza del uniforme del personal, reducir el tiempo de espera para la atención; explicar sobre la malaria, tratamiento correcto y efectos secundarios de los medicamentos.
- Mejorar la limpieza, iluminación y ventilación del ambiente; disponer de muebles para poder esperar con comodidad su turno de atención y realizar la señalización de los ambientes.

Respecto a la satisfacción:

- Realizar la señalización de los ambientes, colocar carteles y letreros adecuados; aumentar el personal para la atención directa y en el laboratorio para realizar las pruebas para el diagnóstico de malaria.
- Mejorar la disponibilidad de entrega de citas para la admisión y mejorar la atención del paciente.
- Mejorar el interés mostrado por el personal durante la atención, tratar que el paciente comprenda el tratamiento de malaria y lo expliquen toda la evolución de esta enfermedad.
- Respetar la privacidad durante la atención, recuperar la confianza en la atención que brinda el personal y mejorar el trato con respeto y amabilidad durante la atención.
- Brindar información sobre la orientación de trámites de admisión, respetar el horario programado y el orden de llegada para su atención y mejorar la disponibilidad de fichas para las citas de atención

Recomendación general

Al gerente general de la IPRESS Santa Clara de Nanay, promover reuniones y capacitaciones dirigidas a todo el personal para fortalecer la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos por Malaria en la Estrategia Sanitaria de Transmisibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rondón A, Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Paz. Ciudad Bolívar. 2010. Disponible en: <http://biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2201/1/18%20Tesis.%20WX9%20R771.pdf> (Revisado: 27/01/2016)
2. Botón S.I. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2019. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
3. Magugi WA. Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro Universitario Católica de Santiago de Guayaquil. Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. 2017. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2HqIYWvxt-YJ:repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3376/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf+&cd=20&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
4. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y Enfermería XX (3): 81-94. 2014. Colombia. 2014. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf (Revisado: 27/01/2016)
5. Silberman M. Evaluación de la calidad de atención de la salud en el primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los pacientes usuarios y destinatarios del mismo. 2014. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/299362166_evaluacion_d_e_la_calidad_de_atencion_de_la_salud_en_el_primer_nivel_de_la_ciudad_de_mexico_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_de_los_pacientes_usuarios_y_destinatarios_del_mismo

6. Chávez N. Conocimientos y actitudes del personal de salud sobre el seguro integral de salud y percepción de la calidad de atención que brinda al usuario. Red de servicios de salud Celendín Cajamarca 2016. Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2364/CONOCIMIENTOS%20Y%20ACTITUDES%20DEL%20PERSONAL%20DE%20SALUD%20SOBRE%20EL%20SEGURO%20INTEGRAL%20DE%20SALUD%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
8. Redhead R.M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau, Distrito de Chaclacayo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Unidad de Posgrado. Lima 2015. Disponible en:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5KMroeqx20qJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr-pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
9. Díaz G.M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabezas-Bambamarca-2014. Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Disponible en:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8IVFGJ_iXFwJ:repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%2520610.73%2520D542%25202014.pdf%3Fsequence%3D1+&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

10. Castro C.S. Moreno C.R. Paredes H.D. Calidad del Cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, año 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciada(o) en Enfermería.
11. Asociación Médica Argentina. Calidad de atención en salud. 2018. Disponible en:
<https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/capítulo%208.pdf>
12. Real Academia de la lengua española. Calidad del cuidado. 2017.
13. Lenis CA. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia 2013. Disponible en:
<http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
14. Ortiz, Ortiz YMB, Victoria CL. Ruiz GG. Utilidad del Cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería Revista CES Salud Pública (Internet). 2014 Jul (cited 2018 dec 12); 5(2); 127-36. Disponible en:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=100934195&lang=es&site=eds-live&scope=site>
15. Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la Calidad de atención en salud. 2017. Disponible en:
www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/
16. Torres ELM. Calidad de Atención y Satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huarai, 2018. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1

17. Thomposon I. La Satisfacción del Cliente, conozca cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, que elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente. 2017. Disponible en:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfacion_del_cliente.pdf
18. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos primer semestre 2017. Hospital Santa Rosa. Lima, Perú. 2017. Disponible en:
http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1pdf
19. Gallardo A; y Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. 2014. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020
20. Vélez B. La satisfacción del cliente como objetivo empresarial. Medellín. 2019. Disponible en:
<https://www.dinero.com/edicion-impres/especial-comercial/articulo/velez-tiene-el-negocio-imparable-de-los-cueros/265290>
21. Saldaña SP. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización en el Hospital I EsSalud Marino Molina Scippa – Comas – enero 2016. Disponible en:
Sánchez, María José. Calidad del servicio. 2016. Disponible en:
<http://www.trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml>
22. Gonzales M, Zurita E, Zurita M. El Modelo Servqual y su incidencia en el Nivel de Satisfacción de la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. 2017. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fxwt7ag4ltgJ:https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/9953/9422+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

23. Calampa C; Chávez R Y. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos – 2015. Recuperado de:
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/gandle/UNAP/5390>
24. Begazo D M; Escate L J; Zevallos L et al. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. Disponible en:
URI: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>
25. Dirección General de Epidemiología. Situación epidemiológica de la malaria en el Perú. Boletín Epidemiológico del Perú Vol. 27-SE 05.8 de enero al 3 de febrero 2018. Disponible en:
<http://www.dge.gob.pe/portal/vigilancia/boletines/2018/05/pdf>
26. Institución Prestadora de Servicios de Salud IPRESS Santa Clara de Nanay Unidad de Epidemiología. Casos registrados de Malaria. 2018.
27. Ministerio de Salud. Plan estratégico de la respuesta nacional a la malaria 2014-2018. Campaña Malaria. Disponible en:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PiYp6kv6a-m0J:www.mcr-comisca.org/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfiles/files/National%2520Strategic%2520Elimination%2520Plan_NIC.pdf+%&cd=7&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

I. Problema	II. Objetivo	III. Hipótesis	IV. Variables	V. Metodología						
<p>Problema general ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategias Sanitarias de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la calidad de atención en usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020.</p> <p>Objetivos específicos 1. Medir la calidad de atención percibida por usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la</p>	<p>Hipótesis Hipótesis alterna o de investigación: $H_1 =$ Existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.</p>	<p>Variable independiente (X): Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.</p> <p>Variable dependiente (Y): Satisfacción de usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental, descriptivo, correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <table style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Ox</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">M</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">r</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Oy</td> </tr> </table> </div>		Ox	M	r		Oy
	Ox									
M	r									
	Oy									

I. Problema	II. Objetivo	III. Hipótesis	IV. Variables	V. Metodología
<p>IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción con la atención en usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de usuarios atendidos en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara</p>	<p>IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020.</p> <p>2. Identificar el nivel de satisfacción con la atención recibida por usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay, 2020.</p> <p>3. Establecer la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de usuarios atendidos en la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara</p>	<p>Hipótesis nula:</p> <p>$H_0 =$ No existe asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por usuarios externos atendidos en la Estrategias Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay 2020.</p>	<p>IPRESS Santa Clara de Nanay.</p>	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>Ox = Observación a la variable independiente.</p> <p>Oy = Observación a la variable dependiente.</p> <p>R = Relación entre las variables.</p> <p>Población:</p> <p>210 usuarios de la IPRESS Santa Clara.</p> <p>Muestra:</p> <p>136 usuarios de la IPRESS Santa Clara.</p> <p>Técnica de recolección de datos.</p> <p>Entrevista</p>

I. Problema	II. Objetivo	III. Hipótesis	IV. Variables	V. Metodología
de Nanay, 2020?	de Nanay, 2020.			<p>Instrumento de recolección de datos.</p> <p>Cuestionario de calidad de atención: validez 89,7% y confiabilidad 91,3% (Calampa, Chávez, 2015). (1)</p> <p>Cuestionario de satisfacción: validez 87,9% y confiabilidad 90,9% (Calampa, Chávez, 2015). (1)</p>

ANEXO N° 2
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Código: _____

I. PRESENTACIÓN

Buenos días Sra, Sr, Joven, Soy Bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Científico del Perú, actualmente me encuentro realizando la tesis: Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020, el que servirá para optar mi título de Licenciada en Enfermería, su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto.

Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas oportunamente.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 25 minutos.

¡Gracias!

Nombre de la investigadora: _____

Servicio: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de termino: _____

II. INSTRUCCIONES

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en la estrategia de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.
- Usted debe responder a todas las preguntas.

III. DATOS GENERALES

a. Estrategia Sanitaria: _____

b. Edad: _____

c. Sexo: _____

d. Personal que la atendió:

▪ Enfermera/o ()

▪ Medico ()

▪ Otros: Especifique: _____

IV. CALIDAD DE ATENCIÓN

PREGUNTAS	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
En la estrategia sanitaria de Transmisibles de la IPRESS Santa Clara:				
A. Aspectos interpersonales:				
1. Al momento que ingreso le explicaron sobre la atención que recibiría?				

PREGUNTAS	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
2. ¿Usted entendía lo que le decían durante su atención?				
3. ¿El horario de atención fue adecuado?				
4. ¿Le trataron por su nombre (es) y apellidos durante su atención?				
5. ¿El trato del personal fue bueno?				
6. ¿Recomendará a familiares y amigos para que se atiendan en la IPRESS Santa Clara?				
7. ¿Piensa volver a atenderse nuevamente?				
B. Aspectos técnicos:				
8. ¿El personal se encontraba con uniforme limpio?				
9. ¿El tiempo de espera para ser atendido/a fue optimo?				
10. ¿El personal que le atendió, le explico sobre el procedimiento recibido?				
11. ¿Le explicaron sobre su tratamiento?				
12. ¿Le explicaron sobre los efectos secundarios de las medicinas?				
13. ¿Los equipos fueron adecuados?				
C. Aspectos del entorno:				
14. ¿Los ambientes estuvieron limpios, espaciosos e iluminados?				
15. ¿Le explicaron el motivo de espera para ser atendido/a?				

PREGUNTAS	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
16. ¿Las medicinas que le recetaron hubo en la farmacia de la IPRESS Santa Clara?				
17. ¿La señalización con letreros y flechas estuvieron ubicados correctamente?				
18. ¿Los ambientes estuvieron limpios?				

V. OBSERVACIONES ADICIONALES

VI. ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Evaluación	Puntos
Calidad de atención excelente	De 55 a 72
Calidad de atención buena	De 37 a 54
Calidad de atención regular	De 19 a 36
Calidad de atención mala	De 1 a 16

VII. AGRADECIMIENTO

Gracias por su participación.

ANEXO N° 3
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Código: _____

I. PRESENTACIÓN

Buenos días Sra, Sr, Joven, Soy Bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Científico del Perú, actualmente me encuentro realizando la tesis: Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020, el que servirá para optar mi título de Licenciada en Enfermería, su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto.

Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas oportunamente.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 25 minutos.

¡Gracias!

Nombre de la investigadora: _____

Servicio: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de termino: _____

II. INSTRUCCIONES

- Escuchar atentamente la pregunta.
- Responder de acuerdo a lo que usted considera adecuado a la atención recibida en la Estrategia Sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara de Nanay.
- Las respuestas son:
 - a. Totalmente de acuerdo = 5 (TA)
 - b. De acuerdo = 4 (A)
 - c. Ninguno = 3 (N)
 - d. Desacuerdo = 2 (D)
 - e. Total desacuerdo = 1 (TD)

III. DATOS GENERALES

- a. Estrategia Sanitaria: _____
- b. Edad: _____
- c. Sexo: _____
- d. Personal que la atendió:
 - Enfermera/o ()
 - Medico ()
 - Otros: Especifique: _____

IV. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

N°	Evaluación	Alternativas de respuestas				
		TD	D	N	A	TA
En la estrategia sanitaria de transmisibles de la IPRESS Santa Clara:						
Aspectos de tangibilidad						
1	¿La señalización como carteles o letreros fueron adecuados?					
2	¿Encontró personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico?					
3	¿Contó con equipos disponibles para su atención?					
4	¿El ambiente se encontró limpio y cómodo?					
Aspectos de fiabilidad						
5	¿Encontró citas fácilmente?					
6	¿Su admisión fue rápida?					
7	¿Los análisis de laboratorio lo realizaron rápidamente?					
8	¿Le atendieron en forma eficiente?					
9	¿El personal le atendió de la mejor manera?					
Aspectos de capacidad de respuesta						
10	¿El personal mostró interés durante su atención?					
11	¿Comprendió la explicación sobre las actividades diarias que debía realizar?					
12	¿Comprendió la explicación sobre el tratamiento a seguir?					
13	¿Comprendió la explicación sobre procedimientos u otros análisis a realizar?					
Aspectos de seguridad						
14	¿Respetaron su privacidad durante la atención recibida?					
15	¿La atención recibida fue en forma completa?					
16	¿El personal que le atendió le dio el tiempo suficiente para aclarar sus dudas sobre su enfermedad?					

N°	Evaluación	Alternativas de respuestas				
		TD	D	N	A	TA
17	¿El personal que le atendió le brindó confianza durante la atención?					
18	¿El personal que le atendió le trato con respeto y amabilidad?					
Aspectos de empatía						
19	¿En informes le orientaron sobre los trámites de admisión?					
20	¿Su atención fue en el horario programado?					
21	¿Respetaron el orden de llegada para ser atendido/a?					
22	¿Su ficha de atención estuvo disponible?					

V. OBSERVACIONES ADICIONALES

VI. ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN

Evaluación	Puntos
Muy satisfecho	De 84 a 110
Poco satisfecho	De 56 a 83
No satisfecho	De 28 a 55
Muy insatisfecho	De 1 a 27

VII. AGRADECIMIENTO

Gracias por su participación.

ANEXO N° 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO

I. DATOS GENERALES

- Edad: _____
- Sexo: _____

II. PRESENTACIÓN

Buenos días Sra, Sr, Joven, Soy Bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Científico del Perú, actualmente me encuentro realizando la tesis: Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la Estrategia Sanitaria de Transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020, el que servirá para optar mi título de Licenciada en Enfermería, para ello le solicito su participación voluntaria. De aceptar participar en la investigación esta será anónima, no se afectará su integridad personal, psicológica, ni moral.

¿Desea participar?

Si () No ()

De aceptar participar, le agradezco y a continuación se procederá a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Gracias por aceptar participar voluntariamente.

.....
FIRMA