



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9
DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

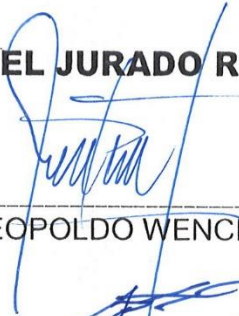
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024


TESIS PRESENTADA POR:

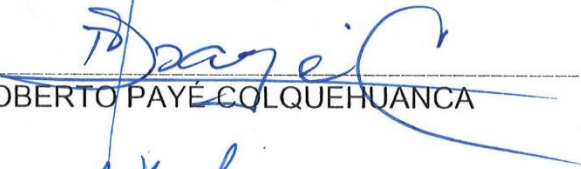
Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO


**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 1107-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-11586** de fecha **27-08-2024** de **DEMIA DEICY MAMANI TITO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DEMIA DEICY MAMANI TITO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * Primer miembro : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 13 de setiembre de 2024
- * Hora : 9:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 268-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7537** de fecha 28 de junio de 2024, del **Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 149-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5127** de fecha 09 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de Investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. DEMIA DEICY MAMANI TITO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



RELACIÓN DE LA INCLUSIÓN SOCIAL Y EL DESARROLLO HUMANO EN LOS POBLADORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	11%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe	



METADATOS COMPLEMENTARIOS



Título de la tesis	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DEMIA DEICY MAMANI TITO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76128730
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-0100-7879
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.500801 Longitud: -70.111677 https://maps.app.goo.gl/VEN34wHUfRZBh3wu6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2023 – Septiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford https://concytec-pe.github.io	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DEMIA DEICY MAMANI TITO, identificado con DNI Nro. 76128730 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de Septiembre del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Con profundo cariño, dedico esta tesis a mi Padre Paulino Mamani y a mi Madre Rogelia Tito, quienes me han brindado un apoyo incondicional y me han enseñado a perseguir mis sueños sin rendirme. También expreso mi sincero agradecimiento a mis hermanos Efrain, Marly, Gabriel, Wuilians y Mayumi por sus sabios consejos, que han sido mi guía constante en cada etapa de mi camino, permitiéndome alcanzar todas mis metas y objetivos.



AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por guiar mi vida, concediéndome la persistencia y la fuerza para alcanzar eficazmente todos los objetivos propuestos. Expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y a la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales por brindarme la oportunidad de adquirir y aplicar conocimientos fundamentales en mi formación profesional, culminando así una etapa significativa en mi vida académica. Quiero reconocer especialmente a mi asesor, el Dr. Apolinar Florez Lucana, por su invaluable orientación y apoyo continuo durante todo el proceso de esta tesis. A mis padres, les agradezco su confianza y comprensión, ya que gracias a ellos he logrado avanzar un paso más en mi desarrollo personal y académico.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación del estudio.....	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos.....	7

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	9
3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	12



3.1.3. Antecedentes locales	15
3.2. Bases teóricas	19
3.2.1. Satisfacción del usuario.	19
3.2.2. Importancia de la satisfacción del usuario.....	20
3.3.3. Modelos teóricos relevantes para comprender la satisfacción del usuario.	23
3.3.4. Dimensiones de satisfacción del usuario	25
3.3. Marco conceptual.	26

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.....	28
4.2. Variables	28
4.3. Operacionalización de variables.....	29

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación	30
5.2. Métodos aplicados a la investigación	30
5.3. Tipo de Investigación.....	30
5.4. Nivel de investigación.....	31
5.5. Diseño de investigación.....	31
5.6. Población y Muestra	31
5.6.1. Población	31
5.6.2. Muestra	31
5.7. Técnicas e instrumentos.....	33
5.7.1. Técnica.....	33



5.7.2. Instrumento.....	33
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	33
5.8.1. Confiabilidad.....	33
5.8.2. Validez.....	35
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	35
5.10. Contrastación de hipótesis.....	35
CAPÍTULO VI	
RESULTADO Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados.....	37
6.1.1. Prueba de normalidad.....	37
6.1.2. Niveles de satisfacción del usuario.....	37
6.2. Discusión de resultados.....	51
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	67
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS.....	69
ANEXO 3 INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN.....	72
ANEXO 4 HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	74
ANEXO 5 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	75



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 29

Tabla 2 Métricas de Confiabilidad 34

Tabla 3 Prueba estadística para el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024..... 36

Tabla 4 Distribución de frecuencias para la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 37

Tabla 5 Distribución de frecuencias para la calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024..... 39

Tabla 6 Distribución de frecuencias para el valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 41

Tabla 7 Distribución de frecuencias para el Servicio de Salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 43

Tabla 8 Distribución de frecuencias para el Tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 45

Tabla 9 Distribución de frecuencias para la Experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 47

Tabla 10 Distribución de frecuencias para la Relación médico-paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. 49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Satisfacción del Usuario	38
Figura 2 Niveles de Calidad Percibida	39
Figura 3 Niveles de Valor Percibido	41
Figura 4 Niveles de Servicios de Salud.....	43
Figura 5 Niveles de Tratamiento Médico.....	45
Figura 6 Niveles de Experiencia General	47
Figura 7 Niveles de Relación médico-paciente	49



RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. En el marco metodológico, se optó por un enfoque de investigación cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación fue descriptivo, el método utilizado fue deductivo. Con el fin de reunir datos, se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. La muestra comprendió a 377 individuos seleccionados de una población total de 20,400 personas. El procesamiento y evaluación de datos se llevaron a cabo mediante el software estadístico SPSS. El 36.1% de los usuarios manifestó sentirse satisfecho con los servicios recibidos. Los resultados exhibieron una alta consistencia interna del instrumento de evaluación, validada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.920. El análisis estadístico reveló un valor de Chi-cuadrado significativo ($0.000 < 0,05$), indicando que mejoras en el desempeño del puesto de salud podrían correlacionarse con niveles superiores de satisfacción entre los usuarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar mejorando el funcionamiento del puesto de salud para asegurar altos niveles de satisfacción, lo cual contribuirá significativamente a la excelencia y eficiencia de los servicios de salud proporcionados.

Palabra clave: Desempeño institucional, relación médica/paciente, valor percibido.



ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the level of user satisfaction at the October 9 Health Post in the District of Juliaca, 2024. In the methodological framework, an applied quantitative research approach was chosen, with a non-experimental cross-sectional design, the level of research was descriptive, the method used was deductive. In order to collect data, the survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument. The sample included 377 individuals selected from a total population of 20,400 people. Data processing and evaluation were carried out using SPSS statistical software. 36.1% of users stated that they were satisfied with the services received. The results exhibited a high internal consistency of the evaluation instrument, validated by a Cronbach's alpha coefficient of 0.920. The statistical analysis revealed a significant Chi-square value ($0.000 < 0.05$), indicating that improvements in health post performance could be correlated with higher levels of satisfaction among users. These findings underline the importance of continuing to improve health post functioning to ensure high levels of satisfaction, which will contribute significantly to the excellence and efficiency of the health services provided.

Keyword: Institutional performance, doctor/patient relationship, perceived value.



INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad en los servicios de salud y un factor determinante para la mejora continua de los establecimientos sanitarios. En el contexto del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024, evaluar la satisfacción de los usuarios es fundamental para identificar ventajas y áreas de mejora en la prestación de servicios. Este estudio se propone explorar detalladamente las dimensiones que influyen en la aprobación del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre, abordando aspectos como accesibilidad, excelencia del servicio médico y no médico, tiempos de espera, disponibilidad de recursos y la interacción con el personal de salud. Con ello, se busca contribuir al desarrollo de políticas y prácticas que promuevan una atención sanitaria más efectiva y centrada en las necesidades del paciente en este significativo centro de salud de Juliaca. En este aspecto, el análisis se estructura en 6 capítulos, los que abarcan: El primer apartado, trata la cuestión de estudio, detallando la propuesta, la elaboración y la fundamentación de la investigación; el apartado II se dirige a los fines del estudio, incluyendo tanto las metas principales como los particulares; el apartado III describe el marco teórico de referencia, la revisión de los antecedentes, principios teóricos y estructura conceptual del análisis, el apartado IV aborda las hipótesis, abarcando la general y la específica, los factores y la implementación de las mismas; el apartado V presenta los métodos a seguir a lo largo de la investigación, abarcando la perspectiva, las técnicas empleadas, la clase y nivel educativo, el esquema, el total y grupo muestral, los enfoques y técnicas, la confiabilidad y validez de la herramienta, el análisis de datos y la comprobación de hipótesis; por último, en el apartado VI se presentan



los descubrimientos y su análisis, a continuación de los resultados obtenidos, se plantean recomendaciones. pertinentes, se enumeran las referencias bibliográficas correspondientes y anexos pertinentes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la satisfacción del usuario en el ámbito de la atención médica ha sido objeto de creciente atención y estudio debido a su relevancia para la mejora de la atención en la provisión de salud y la promoción de resultados positivos para los pacientes. Investigaciones previas han destacado la importancia de comprender y evaluar la conformidad del paciente como un parámetro fundamental de la excelencia percibida del cuidado médico, abordando aspectos como la efectividad de los servicios médicos, la eficacia y accesibilidad de los tratamientos, así como la efectividad de comunicación del médico y los pacientes. La literatura científica internacional ha mostrado una variedad de enfoques metodológicos y marcos conceptuales para analizar la conformidad del paciente en distintos contextos de cuidado médico, lo que ha generado una base de conocimiento amplia y diversa en esta área. Sin embargo, persisten desafíos y discrepancias en la definición y valoración de la conformidad del cliente, así como en la detección de elementos que afectan en este constructo, lo que subraya la necesidad de una investigación continua y rigurosa



para avanzar en la comprensión y mejora de la conformidad del cliente a nivel internacional.

A nivel nacional, en Perú, la conformidad del paciente en el ámbito de la atención sanitaria representa un área de interés y preocupación creciente, dada su implicación directa en la excelencia y rendimiento de los servicios sanitarios. Pese a los intentos llevados a cabo por las instituciones de salud para elevar la experiencia del usuario, existen desafíos persistentes en la comprensión y evaluación de este fenómeno en el contexto peruano. La literatura nacional sobre conformidad del paciente en el ámbito sanitario ha identificado problemas como la carencia de accesibilidad equitativa a atenciones de calidad, la escasez de recursos y personal médico en algunas áreas geográficas, así como deficiencias en la infraestructura y el manejo de la atención sanitaria. Estos factores pueden influir en la opinión de los usuarios sobre la excelencia de la asistencia que han recibido y su grado de conformidad. Además, la diversidad cultural y las características socioeconómicas de la población peruana plantean desafíos adicionales para la comprensión de las demandas y deseos de los clientes en diferentes contextos regionales y demográficos. Por lo tanto, es fundamental abordar estas complejidades y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la conformidad del paciente en el sistema de bienestar peruano, lo que requiere una investigación rigurosa y contextualizada que considere las particularidades del contexto nacional.

A nivel local, específicamente en Juliaca, el tema de la conformidad del paciente en el Puesto sanitario 9 de Octubre del Distrito de Juliaca para el año 2024 surge como una preocupación fundamental por su influencia directa en el nivel de prestación médica brindada a la población local. Pese a los intentos de

los organismos de salud para elevar la prestación de servicios en este Puesto de salud, persisten desafíos asociados con la accesibilidad, calidad y eficacia de la provisión sanitaria ofrecida, así como con la experiencia general de los usuarios durante su interacción con el modelo sanitario. Factores como la disponibilidad de personal y técnicos, la estructura sanitaria, los plazos de demora, la comunicación médico-paciente y la opinión sobre el grado del servicio pueden influir sustancialmente en la conformidad del usuario en este contexto local. Por ende, entender los elementos que influyen en la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca en el año 2024 es esencial para identificar áreas de mejora y desarrollar intervenciones efectivas que faciliten un servicio de salud de excelencia y enfocada en las expectativas de la población local.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?



- ✓ ¿Cuál es el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de relación médico –paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?

1.3. Justificación del estudio

La justificación teórica de este estudio se apoya en la importancia de comprender y mejorar la satisfacción del cliente en el marco de la provisión sanitaria, particularmente en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca para el año 2024. Desde una perspectiva teórica, este estudio se enmarca en la literatura existente que destaca la conformidad del usuario como un parámetro fundamental de la excelencia percibida de la prestación de salud, así como un determinante crucial de la elección del paciente, el cumplimiento a la terapia y los efectos sanitarios. Con un enfoque teórico interdisciplinario que integra conceptos de la psicología, la sociología y la gestión de la salud, este estudio busca determinar los aspectos que impactan la felicidad del paciente en este contexto específico, lo que permitirá desarrollar recomendaciones y estrategias orientadas a mejorar el nivel y rendimiento de las prestaciones sanitarios ofrecidos. No obstante, esta investigación contribuirá al cuerpo de conocimientos existente al proporcionar una comprensión más profunda y contextualizada de los determinantes de la conformidad del paciente en un entorno de servicio médico localizado.



La justificación práctica del análisis reside en su capacidad para producir impacto y mejoras tangibles en la entrega de atención sanitaria en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca para el año 2024. Al comprender las variables que determinan el agrado del paciente, este estudio proporcionará datos útiles que sería aprovechada por las autoridades de bienestar y quienes toman las elecciones para implementar intervenciones específicas destinadas a mejorar el servicio sanitario brindado y la experiencia del usuario en este establecimiento. Además, al identificar áreas de mejora y buenas prácticas, esta investigación contribuirá a maximizar los estándares disponibles y a optimizar la eficacia en la dirección de los centros sanitarios, lo que redundará en beneficios del usuario al igual que para los prestadores de servicios médicos. En última instancia, esta justificación práctica subraya la relevancia y el valor de este estudio para abordar desafíos concretos en la atención médica local y promover el bienestar y la satisfacción de la población atendida en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca.

La justificación metodológica de este estudio se sustenta en la aplicación del enfoque cuantitativo para investigar la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca para el año 2024. Dada la naturaleza aplicada de la investigación y el objetivo de recopilar datos empíricos para responder a preguntas específicas, se emplea un diseño sin experimentación de corte transversal. El nivel de estudio descriptivo, permitiendo analizar y describir las atributos y elementos vinculados a la complacencia del paciente en este contexto. El método utilizado es deductivo, partiendo de teorías previas para formular hipótesis que se someten a prueba. En términos de técnica, se realiza un sondeo empleando un formulario estructurado como



herramienta para la obtención de información. Esta metodología garantiza la objetividad y la fiabilidad en la obtención y estudio de información, contribuyendo a adquirir hallazgos válidos y generalizables sobre la conformidad del paciente en el centro de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Evaluar el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.
- ✓ Determinar el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024
- ✓ Conocer el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.
- ✓ Identificar el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024
- ✓ Analizar el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024



- ✓ Analizar el nivel de relación médico –paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Letamendi (2023) llevó a cabo un análisis "Nivel de atención y felicidad del paciente externo de un centro hospitalario del distrito 24D01 en Ecuador, del 2023", para la finalidad de verificar la conexión del nivel de atención y la felicidad del paciente, utilizando los parámetros de excelencia establecidos por el departamento de sanidad como instrumentos de medición. Este estudio se basó en una estructura de investigación básica, asociativo y no intervencionista, que permitió comparar los factores mediante la aplicación de un estudio a 69 usuarios tratados en el departamento de atención ambulatoria del hospital. Las cuestiones de la encuesta estaban relacionadas con ambas variables, y se determinó un índice de coeficiente de Cronbach de 0.790. Los resultados del análisis, expresados mediante el factor de asociación Rho de Spearman, demostraron una conexión favorable alta significativa de 0.722** de un grado de relevancia de 0.000, que revela un vínculo del nivel de prestación y la conformidad del paciente



externo en un centro hospitalario del distrito 24D01. Además, se evidenció un vínculo en cada uno de los elementos examinados en el análisis.

Hernández y Montiel (2023) llevaron a cabo una investigación titulada "Medida de agrado de los clientes en el servicio farmacéutico de CAG unidos por el cuidado sanitario IPS del año de 2022 en Montería del país de Colombia". El objetivo fue revelar la medida de agrado del cliente al obtener la atención farmacéutica proporcionado por la IPS CAG unidos por el cuidado de la salud, para identificar posibles problemas en la prestación del servicio y desarrollar estrategias de mejora. La investigación se basó en una metodología observacional analítica de tipo transversal, destinada a reconocer la problemática relacionada con la felicidad de los pacientes en la IPS referida, desde los procesos administrativos hasta la atención del personal. Dado que el servicio farmacéutico se presta principalmente al esquema de apoyo económico y a la modalidad de actividades, es crucial garantizar una atención de calidad y empática, especialmente debido a la sensibilidad de los pacientes con sintomatologías graves. La evaluación del servicio farmacéutico facilitará el reconocimiento de oportunidades de avance y tomar medidas para asegurar una atención eficiente y eficaz, en cumplimiento de los estándares legales y las expectativas de los usuarios.

Claros (2023) realizó un estudio titulado " Grado de agrado del personal interno en el Centro de Salud La Merced, administración 2022, La Paz – Bolivia", abordando la importancia de la conformidad del paciente interno en una institución, especialmente del ámbito sanitario. Dicho análisis adoptó un enfoque descriptivo y transversal, empleando encuestas dirigidas a los trabajadores del Hospital "La Merced" que son usuarios internos. Los resultados revelaron áreas



de insatisfacción significativa entre el personal, como la falta de oportunidades de crecimiento y motivación, así como preocupaciones sobre el bienestar físico y psicológico, especialmente durante el COVID-19. La incertidumbre de trabajo, la falta de colaboración dentro de los equipos de trabajo y las deficiencias en infraestructura y limpieza también fueron identificadas como áreas problemáticas. En general, aproximadamente el 53% del personal mostró insatisfacción en diferentes aspectos del hospital. Se destaca la necesidad de analizar y abordar estas áreas para mejorar el ambiente laboral interno, lo que a su vez mejoraría el servicio ofrecido a los usuarios externos. Este enfoque permitiría implementar planes y estrategias que fortalezcan la institución y promuevan la satisfacción del personal en el hospital.

Pozo (2021) ha llevado a cabo un estudio "Nivel de servicio y complacencia del paciente ajeno de la asistencia terapéutica pulmonar del centro hospitalario de Guayaquil, Ecuador, 2020.". El objetivo del análisis fue detallar el vínculo del nivel de prestación y la conformidad del paciente ajeno en dicha atención. Esta investigación se enmarca en un diseño básico, observacional y correlacional, de naturaleza descriptiva, con una selección de 72 pacientes ajenos o asistentes de la atención pulmonar. Se empleó la consulta como estrategia de captura de información, utilizando una encuesta como método, ambos aprobados por especialistas y evaluados por su fiabilidad. Los datos revelaron que, dentro de las características de factores materiales, credibilidad y prontitud en la variable de nivel de servicio, y los aspectos humanos, técnica y situacional en la variable de agrado del paciente, se identificó que los individuos sondeados mostraron un grado medio y bueno. Se determinó que hay una sólida conexión favorable directa de la excelencia en el servicio y la conformidad del paciente ajeno a la



atención de rehabilitación pulmonar del centro hospitalario de Guayaquil, de un índice de asociación de Spearman de 0.958 y un p-valor mínimo.

Flóres et al. (2021) en su análisis: "Grado de conformidad de los pacientes que acuden al departamento de emergencias de la Clínica CEDES de Riohacha". El fin general del análisis fue evaluar el grado de complacencia de los involucrados que acuden a la prestación de urgencias de ese establecimiento en 2018. Desde un enfoque metodológico, se trata de un análisis de carácter descriptivo, que implica la caracterización, documentación, evaluación y comprensión de la esencia, estructura o dinámicas de los eventos. La muestra consistió en 100 usuarios del departamento de Emergencias, a los que se les realizó una encuesta de obtención de información que consta de 39 elementos con cinco respuestas posibles: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. Y luego, se hizo la evaluación y comprensión de los hallazgos, lo que facilitó abordar el problema que motivó la investigación. Finalmente, se presentaron conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar la atención de Urgencias., en línea con las anticipaciones de complacencia del usuario.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Rodríguez y Sosa (2023) llevaron a cabo una investigación titulada "Agrado de los usuarios atendidos en la botica del establecimiento de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023". El objetivo de esta investigación es establecer el grado de conformidad de los usuarios atendidos en dicha farmacia durante el período mencionado. El método utilizado corresponde a un tipo de indagación básica descriptiva, de diseño no controlado de naturaleza transversal. El conjunto muestral estudiado consistió en 331 personas, y se aplicó la metodología de sondeo junto con un formulario como medio para la recopilación de información.



Los hallazgos señalaron que el 55% de los participantes mostraron una notable conformidad, el 30.2% tuvo una gran conformidad, el 10.9% halló una conformidad regular y únicamente el 3.9% expresó una conformidad baja. En síntesis, los atendidos que asistieron a la botica del establecimiento de salud de estudio expusieron en su mayoría un grado satisfactorio de agrado con el servicio proporcionado.

Marin (2022) desarrolló un estudio: "Nivel de atención y agrado de paciente en el municipio Provincial de Tacna, 2021", con el fin de examinar la conexión entre el nivel de servicio y el agrado del paciente en dicha institución. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo y se definió por ser sin experimentación y asociativa. Se trabajó con un conjunto poblacional y muestra de 100 participantes asistidos en la Municipalidad mencionada, elegidos a través de un muestreo total. Para la obtención de información, se elaboraron dos formularios, previamente validados por profesionales competentes en el área para asegurar su fiabilidad y validez. El análisis principal mostró que no hay asociación significativa de la excelencia de la atención y la conformidad del beneficiario en dicha entidad, como se manifiesta en el índice de asociación hallado, que resultó ser de -0.057.

Cuito (2022) en su análisis "Grado de agrado del paciente asistido en el departamento de urgencias del centro hospitalario Antonio Lorena, Cusco 2022", con la meta de establecer el grado de complacencia. El estudio se enmarcó en un diseño explicativo, de diseño transversal y observacional, utilizando la estrategia de sondeo y el modelo SERVQUAL mediante un formulario organizado, con un conjunto de 235 beneficiarios. Acerca de las particularidades de los clientes, se observó que el 51.3% tenía entre 31 y 50 años, el 54.9% eran



mujeres, el 62.1% tenían educación secundaria, el 99.6% contaba con el sistema SIS y el 95.7% eran usuarios asiduos. En relación con el nivel de complacencia en diferentes dimensiones, se encontró que en fiabilidad el 54.9% estaban contentos, en atención al cliente el 85.1% resultaron indiferentes, en protección el 63% eran desinteresados, en empatía el 83.8% resultaron desinteresados, y en elementos físicos el 85.5% eran neutrales. Para concluir, el 94.9% de los participantes mostraron indiferencia respecto a su grado de conformidad, mientras que el 5.1% se mostraron satisfechos.

Alcántara (2021), en su investigación titulada "Conformidad del usuario quirúrgico con la asistencia de enfermería en el área de cirugía de la Clínica Veronesi, Huacho – en el año de 2021", se propuso para establecer el grado de conformidad del usuario con la asistencia de enfermería en dicha área. El método adoptado fue descriptiva, de nivel II, con una forma sin experimentación y prospectivo, enfocado cuantitativamente. La muestra consistió en 40 individuos tras la operación de la Clínica. Se utilizó una encuesta como método de recopilación de información, junto con la Herramienta de evaluación de conformidad del usuario, que demostró una estabilidad de índice de Cronbach de 0,93. El análisis de los registros se efectuó utilizando el IBM SPSS 20.0 y Excel, empleando el test de Kolmogorov–Smirnov para la evaluación de hipótesis. Los resultados indicaron que se rechazaron las hipótesis planteadas. En conclusión, se encontró que el 47,5% (19) de los usuarios de la Clínica se mostraron razonablemente satisfechos con el servicio percibido por el personal de servicio de salud, y un porcentaje significativo del 35,0% (14) expresó un elevado grado de complacencia con el servicio recibido.

Becerra et al. (2020) llevaron a cabo una investigación titulada "Agrado del paciente externo en un servicio de salud en la pandemia de COVID-19". El propósito de este análisis fue determinar el nivel de complacencia del paciente externo en un servicio sanitario primario a lo largo del COVID-19. Se llevó a cabo un análisis observacional, prospectivo y transversal en un establecimiento de atención médica en Perú en 2020. La muestra fue de 120 pacientes externos. Se recopilaron datos básicos y utilizando una escala de evaluación del centro de Salud, adaptada para el estudio. Se analizaron los resultados estadísticamente. Se descubrió que el 38.3% de los participantes estaban moderadamente complacido, mientras que el 61.7% se encontraban descontentos con asistencia sanitaria en términos generales. Y en cuanto a los aspectos específicos, se detectó descontento en la consistencia (69.2%), agilidad (76.7%), protección (58.3%), comprensión (60.8%) y características materiales (87.5%). Además, el 75.8% de los individuos no internos expresaron insatisfacción con la atención brindada en la atención sanitaria. En conclusión, en COVID-19, los usuarios externos como media mostraron un nivel de descontento con el servicio proporcionado en un servicio de salud primaria.

3.1.3. Antecedentes locales

Apaza y Auccatinco (2023) en su estudio: "Agrado del paciente y excelencia de atención en la sección farmacéutica, Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, 2024", empleando un enfoque mixto, no aleatorio y de tipo descriptivo. El grupo consistió en 366 sujetos. Se aplicó un sondeo ajustado con el enfoque de Avedis Donabedian para la obtención de información sobre el agrado del usuario en la atención farmacéutica del Hospital en estudio, en el período de setiembre a diciembre de 2021. Para medir la destreza de prestación



se aplicó el modelo QUALSERV. Y tales hallazgos señalaron que la conformidad, los aspectos técnicos científicos, humana y entorno obtuvieron porcentajes de satisfacción del 26.39%, 65.5% y 29.19% respectivamente, con un promedio general de satisfacción en la escala Likert de 3.443 y un 40.36% de los usuarios calificados como "Insatisfechos". Respecto a la excelencia de la atención, los aspectos de características materiales, confiabilidad, rapidez, confianza y atención emocional. obtuvieron porcentajes de 34.52%, 38.62%, 37.79%, 43.99% y 47.72% respectivamente, con una media general en los aspectos de 3.63 y una tasa del 39.73% calificado como "insuficiente". Como conclusión, se identificó que la calificación del servicio fue deficiente y que los beneficiarios no se sentían a gusto con la asistencia recibida.

Cahuana (2023) en su estudio " La eficacia del servicio y su conexión con el agrado del paciente en las instituciones de salud de Puno. ". La investigación adoptó un esquema correlacional y sin experimentación, de naturaleza descriptiva correlacional, aplicando el método analítico descriptivo correlacional. En cuanto a los datos se obtuvieron con las encuestas, con un grupo no aleatorio de 382 individuos, utilizando una encuesta para establecer la conexión de la normativa de la prestación y la complacencia del usuario en los sistemas de atención médica de Puno. Los hallazgos revelaron una correlación significativa, indicada por una Rho de Spearman $r = 0,816^{**}$ con relevancia estadística, lo que sugiere que conforme se eleva la excelencia de prestación, aumenta la conformidad del usuario. Igualmente, la prueba de la hipótesis general mostró una correlación significativa, con un umbral de relevancia bilateral de 0,05. En cuanto a la conformidad de los usuarios, se encontró que el 49% de los evaluados reportó poca conformidad, seguido por un 24% que se sintió muy



satisfecho, un 21% que se declaró insatisfecho y un 6% que se consideró satisfecho. En conclusión, tanto la conformidad del paciente como el servicio mostraron resultados alfa de Cronbach en el rango de 0,61 y 0,80, con asociaciones significativas para la armonía, destacando la necesidad de optimizar la atención brindada para aumentar la conformidad del paciente en los sistemas sanitarios de la Región de Puno.

Rengifo y Ultreras (2023) elaboraron un artículo de estudio titulado "Componentes organizativos y el agrado del usuario en los centros sanitarios en Puno. ". El estudio tuvo como objetivo evaluar si los aspectos organizativos, como la excelencia en la atención, el equipamiento, la asistencia sanitaria y el impulso del equipo, optimizan la complacencia de los pacientes en los servicios sanitarios de Puno, Perú. Se adoptó un método numérico con un diseño de carácter descriptivo y correlacional sin experimentación. Los hallazgos indicaron que las variables que se mostraron relevantes incluyeron la calidad de la atención (X1), el impulso del equipo médico (X2) y la infraestructura sanitaria (X4), de un "p" de 0.000. En conexión con la excelencia de atención de enfermería (X3), aunque se aceptó la hipótesis alternativa, sus hallazgos no fueron tan relevantes en relación con las demás variables, lo que sugiere que los usuarios consideran otros elementos de la excelencia del hospital además del cuidado de enfermería.

Chávez (2022) desarrolló una tesis titulada "Conformidad del paciente externo y cuidado dental de un centro médico de Huancané - Puno 2022", con el objetivo de determinar la conexión de la conformidad del paciente externo y el cumplimiento del cuidado dental en el centro de salud de Huancané, EsSalud, Puno. Se trató de una investigación de carácter básico, con un diseño



descriptivo, asociativo, sin experimentación y transversal. El grupo muestral consistió en 67 beneficiarios que acudieron al servicio dental de la posta, obtenidos mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se llevó a cabo la técnica de la encuesta, con un formulario de 15 preguntas para cada variable. La información fue analizada con el SPSS. Los hallazgos mostraron que el 98.5% de los usuarios se consideraron satisfechos y el 70.1% mostraron una constancia completa a la atención odontológica. Se concluyó que el agrado del paciente tuvo un impacto significativo en el cumplimiento del tratamiento dental, especialmente en las áreas de habilidad especialista y éxito de los cuidados las que incrementaron la constancia del cuidado en el establecimiento de salud de Huancané.

Quispe (2021) realizó un estudio de: "Asociación del grado de conformidad y nivel de servicio dental en pacientes de establecimiento sanitario, Puno – 2021". El propósito fundamental fue identificar la asociación entre el grado de complacencia y la atención dental de calidad en los pacientes del establecimiento Santa Rosa en Puno durante el año 2021. Se adoptó un método de tipo básico, con un diseño no experimental y de naturaleza descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 202 usuarios atendidos en el establecimiento sanitario mencionado. Para evaluar el grado de satisfacción y la calidad del servicio, se empleó la herramienta SERVQUAL, modificado por Fidel J. para ambas dimensiones. Los hallazgos revelaron una asociación favorable media ($Rho=0.475$) de la complacencia y la atención dental de calidad. Se observó que el 21% de los pacientes reportaron una satisfacción muy eficiente con una calidad de atención muy buena. Además, el 39% de usuarios expresaron un grado eficiente de conformidad con una atención brindada buena. Solo el 4% mostró



una complacencia baja con una calidad de atención mala o buena. Respecto a las metas concretas, se estableció que el 58% de los pacientes consideraron eficiente la confiabilidad, el 44% la validez y el 55% la lealtad. En lo que concierne a la calidad del servicio, el 100% de los usuarios señalaron que los elementos tangibles eran deficientes en la infraestructura. Además, el 84% evaluó la fiabilidad como buena, el 67% la capacidad de respuesta como muy buena, el 46% la seguridad de atención como buena y el 66% la empatía como muy buena. En conclusión, se encontró que hay una conexión entre el agrado de los pacientes y la excelencia en la atención dental en el puesto de salud estudiado.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción del usuario.

Conceptos:

La conformidad se puede definir que es el grado en las cuales las previsiones y necesidades del paciente son cumplidas por los productos o atenciones ofrecidas. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción del usuario es "un juicio postconsumo que el comprador hace sobre el placer o descontento que siente en referencia a un artículo o prestación".

Según Oliver (1980) describe la complacencia del consumidor como "la evaluación del consumidor del resultado de la adquisición en relación con sus anticipaciones anteriores".

Parasuraman et al. (1988) afirman que la satisfacción del cliente es "la valoración del rendimiento del bien o prestación en comparación con las previsiones del usuario".



Asimismo, Churchill y Surprenant (1982) definen la satisfacción del cliente como "la respuesta postcompra, que refleja la evaluación de un comprador respecto a un producto o servicio".

En cambio, Giese y Cote (2000) definen la conformidad del usuario como "un estado psicológico que resulta de una evaluación emocional después de la experiencia del consumo".

3.2.2. Importancia de la satisfacción del usuario.

La importancia de la conformidad del participante en diversos contextos es un tema ampliamente abordado en la literatura académica y empresarial. Un autor destacado que ha contribuido significativamente a este campo es Philip Kotler. En su libro "Marketing Management" (Kotler, & Keller 2016.), Kotler enfatiza la importancia de la conformidad del usuario como aquel de los soportes fundamentales del marketing moderno.

La aceptación del usuario es fundamental para el triunfo de cualquier entidad, ya que se correlaciona directamente con la retención de clientes, la lealtad a la marca y el crecimiento empresarial. Cuando los usuarios se sienten complacidos con los bienes o prestaciones que obtienen, es más probable que realicen nuevas compras y que aconsejen la marca a otras personas. Esta devoción del consumidor se refleja en ingresos constantes y una clientela robusta, lo que a su vez impulsa el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

Además, la satisfacción del usuario puede ser un diferenciador competitivo clave en un mercado saturado. En un escenario comercial cada vez más exigente, las entidades que priorizan la satisfacción del cliente y ofrecen experiencias excepcionales tienen una ventaja sobre sus competidores. La capacidad de ofrecer atención al consumidor excepcional puede distinguir a una



entidad de sus rivales y atraer a nuevos clientes, lo que contribuye a su éxito a largo plazo.

La conformidad del participante también desempeña un papel relevante en la reputación de la marca. Las organizaciones que se dedican a cumplir con las demandas y anticipaciones de sus consumidores desarrollan una reputación positiva en el mercado. Esta reputación puede consolidar la reputación de la marca, generar confianza de los consumidores y aumentar la participación en el mercado.

Además, la satisfacción del usuario puede impulsar la innovación y la mejora continua. Al escuchar activamente las opiniones y comentarios de los usuarios, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y elaborar más artículos y prestaciones que respondan mejor las necesidades del cliente. Esta retroalimentación constante fomenta la innovación y ayuda a las organizaciones a seguir siendo pertinentes en un entorno en continua transformación.

En conclusión, la satisfacción del usuario es un componente fundamental del éxito empresarial. Al priorizar la satisfacción del cliente, las organizaciones pueden aumentar la fidelidad del consumidor, diferenciarse en el sector, fortalecer su reputación de marca, impulsar la innovación y garantizar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

La importancia del agrado del consumidor en el contexto de esta indagación, que versa sobre la satisfacción del usuario en el puesto de salud, radica en varios aspectos cruciales para el funcionamiento y la reputación de la institución médica. Primero y principal, la complacencia del paciente en un centro de salud es un parámetro fundamental del nivel de los servicios médicos y el servicio proporcionado por los pacientes.



En un entorno de atención médica, donde la confianza y el bienestar del paciente son prioritarios, la satisfacción del usuario no solo refleja la validez de las intervenciones médicas, sino también la condición de la atención, la empatía del equipo sanitario y la efectividad en la gestión de la atención médica. Una alta satisfacción del participante puede traducirse en una mayor confianza de la población en el centro de salud, lo que a su vez puede atraer a más pacientes y mejorar la reputación de la institución.

Además, la conformidad del paciente en el marco de un puesto sanitario puede influir en la adherencia a la terapia y la continuidad de la asistencia sanitaria. Los pacientes que están satisfechos con su experiencia en el puesto de salud son más propensos a seguir las recomendaciones médicas, asistir a citas de seguimiento y mantener una relación continua con el personal médico. Esto es crucial en el caso de trastornos crónicos o tratamientos a largo plazo, donde la adherencia del paciente puede tener un efecto notable en los hallazgos de salud.

Otro aspecto importante es que la conformidad del interesado en un puesto de salud puede afectar la percepción pública y la imagen de la institución. En un entorno cada vez más vinculado gracias a las redes sociales y las plataformas de revisión en línea, las experiencias positivas o negativas de los pacientes pueden compartirse ampliamente y tener un impacto duradero en la reputación del puesto de salud. Por lo tanto, garantizar altos niveles de satisfacción del usuario es crucial para sostener una reputación positiva y atractiva para la comunidad y los pacientes potenciales.

En resumen, su conformidad del interesado en el contexto del estudio es fundamental para garantizar la excelencia de la atención sanitaria, fomentar la



confianza y la lealtad de usuarios, mejorar la adherencia al tratamiento y mantener una imagen positiva y reputación sólida para el puesto de salud en cuestión.

3.3.3. Modelos teóricos relevantes para comprender la satisfacción del usuario.

Existen varios modelos teóricos relevantes para comprender la satisfacción del usuario en diferentes contextos, como el modelo SERVQUAL, el modelo Kano y el modelo Expectancy-Disconfirmation. A continuación, se desarrolla brevemente cada uno de estos modelos:

1. Modelo SERVQUAL:

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman y otros en 1985, se enfoca en la excelencia del servicio y la satisfacción del cliente. Este enfoque se centra en la disparidad de lo que el cliente espera y cómo percibe la calidad de atención que recibe. SERVQUAL destaca cinco dimensiones importantes en la excelencia de atención: confiabilidad, capacidad de reacción, confianza, comprensión y tangibles. Los clientes aprecian la excelencia del servicio al comparar sus percepciones con sus expectativas en cada una de estas dimensiones. La diferencia del punto de vista y la anticipación en cada dimensión determina el nivel de satisfacción del cliente.



2. Modelo Kano:

Desarrollado por Kano et al., (1984), el modelo Kano se centra en entender las preferencias del cliente y cómo estas se relacionan con la satisfacción. De acuerdo con este esquema, las cualidades de un artículo o asistencia se separan en tres grupos: esenciales, progresivas y emocionantes. Los elementos esenciales son los que se presentan por sentado y no generan satisfacción cuando están presentes, pero pueden causar insatisfacción si están ausentes. Las características lineales están estrechamente ligadas a la felicidad: cuanto más se ofrece, más satisfecho está el cliente. Por último, las características excitantes son aquellas que sorprenden y deleitan al cliente, generando un alto nivel de satisfacción.

3. Modelo Expectancy-Disconfirmation:

La idea principal de este modelo es que la satisfacción de los clientes surge al comparar lo que esperaban con su experiencia real de un producto o servicio. Propuesto por Oliver (1980), este modelo sugiere que la satisfacción del cliente se determina por dos factores principales: las suposiciones previas del cliente y la percepción de la excelencia del servicio otorgado en relación con esas expectativas. Si la percepción del cliente coincide con sus expectativas, se produce la confirmación y se experimenta la satisfacción. Si la percepción excede las expectativas, se produce la sobreconfirmación y se experimenta una alta satisfacción. En cambio, cuando lo que uno percibe no coincide con lo que esperaba, se genera una decepción y se siente insatisfacción.

Estos modelos teóricos ofrecen perspectivas útiles para comprender cómo se forma y se mantiene la felicidad del usuario en diferentes contextos de productos y servicios. Al comprender las anticipaciones del cliente, la calidad



apreciada de atención y la relación entre estos factores, las organizaciones pueden diseñar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción del usuario y fomentar su fidelidad del usuario.

3.3.4. Dimensiones de satisfacción del usuario

1. Calidad percibida:

La percepción de calidad en el servicio médico es la apreciación personal del paciente sobre la excelencia de los servicios de salud que ha recibido. Esta dimensión abarca aspectos como la competencia del personal médico, la efectividad de los tratamientos, la precisión en el diagnóstico, la facilidad de acceso de atención y su trato humano.

2. Valor percibido:

El Valor percibido de los servicios sanitarios se refieren a la impresión que tiene el paciente sobre la relación entre los beneficios obtenidos y los costos (tanto monetarios como no monetarios) asociados con los servicios de salud. Este valor percibido puede abarcar elementos como la efectividad del tratamiento, el bienestar en la atención, la confianza en el personal, y la conveniencia de las prestaciones ofrecidas.

3. Servicio de salud:

La satisfacción con la atención sanitaria alude al grado en que las expectativas del paciente sobre los servicios de salud son cumplidas o superadas. Implica la evaluación positiva del paciente sobre diversos aspectos del servicio, como la calidad del cuidado recibido, la infraestructura del establecimiento, la eficacia de los tratamientos, y la amabilidad del personal médico y administrativo.



4. Tratamiento médico:

La satisfacción con el tratamiento médico hace referencia al índice de satisfacción del usuario en cuanto a la efectividad, seguridad y conveniencia del tratamiento médico recibido. Esta dimensión está relacionada con la percepción del paciente sobre la mejoría de su salud y el alivio de sus síntomas después de seguir el tratamiento prescrito.

5. Experiencia general:

La satisfacción con la experiencia en el puesto de salud se refiere al grado de satisfacción del paciente con todos los aspectos relacionados con su experiencia general en el puesto de salud, desde su llegada hasta su salida. Incluye la comodidad de las instalaciones, el tiempo de espera, la lucidez de los datos suministrados, y el cuidado recibido del personal sanitario y administrativo.

6. Relación médico paciente:

La satisfacción con la relación médico-paciente aborda el grado de agrado del usuario con la comunicación, empatía, respeto y confianza percibidos en la interacción con su médico. Implica la valoración de la calidad de la correspondencia interpersonal establecida durante la consulta médica y su impacto en el agrado general del paciente con la atención sanitaria.

3.3. Marco conceptual.

Accesibilidad: Facilidad con la que una persona puede utilizar un servicio o producto, considerando aspectos como la proximidad física, económica y la adaptación a diversas necesidades (Real Academia Española, 2014).



Calidad de atención: Medida en la que las prestaciones de salud satisfacen las insuficiencias y expectativas de los usuarios, basada en estándares de eficacia, eficiencia y equidad (Organización Mundial de la Salud, 2000).

Eficiencia: Capacidad de obtener el máximo rendimiento con los recursos disponibles, minimizando pérdidas y maximizando beneficios en la entrega de atención sanitaria (Real Academia Española, 2014).

Interacción: Proceso de comunicación y conexión entre el profesional médico y los beneficiarios, influyendo en la experiencia y percepción del servicio recibido (Real Academia Española, 2014).

Percepciones: Interpretaciones subjetivas y cognitivas de los usuarios referente a la calidad, accesibilidad y experiencia en la asistencia de salud proporcionada (Real Academia Española, 2014).

Satisfacción del usuario: Grado de conformidad y cumplimiento de expectativas experimentadas por los beneficiarios en relación con la atención sanitaria recibida (Organización Mundial de la Salud, 2000).

Tiempo de espera: Periodo de tiempo transcurrido desde la solicitud de atención hasta el momento de recibir el servicio médico o la consulta en el puesto de salud, afectando la experiencia y la satisfacción del usuario (Real Academia Española, 2014).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

- ✓ Existe buen nivel de satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

4.2. Variables

Variable de la investigación

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones:

- ✓ Calidad percibida
- ✓ Valor percibido
- ✓ Servicio de salud
- ✓ Tratamiento médico
- ✓ Experiencia general
- ✓ Relación médico-paciente

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción del usuario Definición: <i>La satisfacción del usuario se puede definir como el grado en que las expectativas y necesidades del usuario son cumplidas por los productos o servicios ofrecidos. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción del usuario es "un juicio postconsumo que el comprador hace sobre el placer o descontento que siente con respecto a un producto o servicio".</i>	1.1. Calidad percibida	1.1.1. Competencia del personal 1.1.2. Equipamiento actualizado 1.1.3. Tratamientos efectivos	Encuesta Cuestionario
	1.2. Valor percibido	1.2.1. Calidad-precio adecuada 1.2.2. Beneficio frente a costo 1.2.3. Impacto positivo en salud	
	1.3. Servicio de salud	1.3.1. Tiempo de espera corto 1.3.2. Personal amable 1.3.3. Información clara	
	1.4. Tratamiento médico	1.4.1. Mejora en salud 1.4.2. Cumplimiento de expectativas 1.4.3. Confianza en tratamiento	
	1.5. Experiencia general	1.5.1. Limpieza e higiene 1.5.2. Comodidad y accesibilidad 1.5.3. Organización y flujo	
	1.6. Relación médico-paciente	1.6.1. Confianza en médico 1.6.2. Comunicación efectiva 1.6.3. Respeto a la privacidad	

Nota: Adaptado de la teorización según *Kotler y Keller (2016)*



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este estudio se basó en la adopción de un enfoque cuantitativo para tener una información detallada sobre la variable "Satisfacción del usuario" en el puesto de salud 9 de octubre del distrito de Juliaca.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

En cuanto al método aplicado, se utilizó el método deductivo. Este método implica partir de teorías generales o hipótesis para llegar a conclusiones específicas mediante el análisis lógico y la verificación empírica de datos recolectados.

5.3. Tipo de Investigación

La investigación se clasificó como aplicada, lo cual indica que su objetivo principal es generar conocimiento práctico y aplicable en un contexto específico, orientado a resolver problemas o mejorar procesos existentes.



5.4. Nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel descriptivo. Esto implicaba que su objetivo principal era observar, registrar y describir fenómenos, características o variables específicas tal como se presentaban en su entorno natural, sin intervenir en ellos ni modificarlos.

5.5. Diseño de investigación

El diseño del estudio se centró en no experimental y corte transversal. Esto implicaba la recolección de datos en un solo punto en el tiempo, sin aplicar manipulaciones experimentales ni intervenciones, con el objetivo de examinar variables en un momento específico y establecer relaciones o descripciones sobre ellas.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población de estudio comprendió los usuarios o pacientes que visitaron el Puesto de Salud 9 de octubre en el Distrito de Juliaca durante el año 2024. Según los registros de atención, se atendía a una media de 85 pacientes al día en todas las áreas, que incluían medicina, odontología, obstetricia y enfermería. Esto representó un total anual de 20,400 usuarios.

5.6.2. Muestra

La muestra es tipo Probabilístico – Aleatorio y según la fórmula aplica fue 377 personas.



Muestra Probabilística

En esta investigación sociológica, realizada a través de una encuesta, se buscaba obtener datos sobre la satisfacción del usuario en el puesto de salud 9 de octubre de la ciudad de Juliaca durante el año 2024. Para determinar el tamaño adecuado de la muestra, se empleó la siguiente fórmula.

La muestra se elige aleatoriamente y de forma probabilística, además decidimos cuántas personas deben formar parte de ella.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = Magnitud de la población

n = Valor representativo de la muestra

e = Intervalo de error

Z = Grado de confiabilidad

p = Tasa esperada de acierto en la población

q = (Índice de fallos en la población) o desviación desfavorable.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(20400)}{(20400)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(20400)}{(20400)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(20400)}{0.0475 + (3.8416)(0.25)}$$



$$n = \frac{19592.16}{51.9604}$$

$$n = 377.0594$$

SE APLICÓ EL CUESTIONARIO A UN CONJUNTO DE **377** PERSONAS.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica.

Se empleó la encuesta: Es el proceso de seleccionar a individuos específicos para recopilar información sobre ellos o sobre un tema en particular (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.

Se utilizó un cuestionario, que se trata de un conjunto de preguntas estructuradas de manera lógica y coherente desde un punto de vista psicológico, redactadas de manera clara y sencilla de comprender. Este recurso facilita reunir información de las fuentes originales, donde la estadística es crucial para su evaluación (Arias, 2006).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Validamos los consejos dados por especialistas en el campo, quienes dieron su opinión sobre cómo redactar y qué incluir en el cuestionario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se hizo uso de un formulario para recoger búsquedas como apoyo a los propósitos del análisis. La consistencia de estos datos se aseguró con el uso de

evaluaciones estadísticas rigurosas, los cuales ofrecen datos clave y exactos para el análisis.

ALFA DE CRONBACH

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico que facilita determinar la consistencia interna de varios ítems en una escala o formulario. Este índice, que varía de 0 a 1, indica el grado en que los ítems están correlacionados entre sí. Mayores valores de alfa de Cronbach indican una consistencia interna más fuerte, lo que implica que los ítems miden de manera confiable una misma dimensión o variable subyacente. En síntesis, el alfa de Cronbach es una herramienta fundamental para medir la fiabilidad de una escala, siendo más confiable cuando su valor se acerca a 1.

Resultados para el instrumento de satisfacción del usuario

Tabla 2

Métricas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	18

Nota. Consistencia interna de la información recolectada

La tabla 2 presenta las estadísticas de fiabilidad del medio utilizado para valorar la conformidad del usuario. El Alfa de Cronbach obtenido es 0.92, lo cual sugiere una fuerte estabilidad interna entre los 18 ítems del cuestionario. Esto indica que las preguntas del instrumento están bien interrelacionadas y que el cuestionario es confiable para evaluar la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

5.8.2. Validez

Se llevó a cabo la validación del instrumento a través de la revisión de especialistas:

1. Dr. Roberto Payé Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La evaluación estadística es un procedimiento analítico que abarca la recolección, coordinación, presentación y evaluación de datos a través de un procedimiento sistemático de exploración, manipulación y análisis. Este método favorece la derivación de hallazgos justificados y el proceso decisorio basado en datos sólidos. En esta evaluación, la información fue procesada utilizando el programa SPSS.

5.10. Contratación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H₀): No se presenta un buen nivel de satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

H_a): Existe buen nivel de satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa, $\alpha=0,05$ equivalente al (5%)

Estadístico de prueba

Se recurrió a la prueba estadística de Chi cuadrado para evaluar la conformidad del modelo.

Tabla 3

Prueba estadística para el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Estadísticos de prueba

	Satisfacción del usuario
Chi-cuadrado	118,424
Gl	4
Sig. asin.	,000

Nota: Nivel de significancia de chi cuadrado

Interpretación

La Tabla 3 detalla los hallazgos del test estadístico para evaluar el grado de conformidad del paciente en el Establecimiento sanitario 9 de octubre del Distrito de Juliaca en 2024. La prueba de chi-cuadrado arrojó un valor de 118.424 con 4 grados de libertad, y un índice de significación (Sig. asin.) de 0.000, indicando que existe una asociación relevante de la conformidad del paciente y el desempeño del establecimiento sanitario 9 de octubre. Además, la falta de celdas con frecuencias anticipadas inferiores a 75.4 valida el test, Acentuando la necesidad de mantener y optimizar continuamente el nivel de servicio para complacer las necesidades de los pacientes en dicho establecimiento de salud.

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Niveles de satisfacción del usuario

Tabla 4

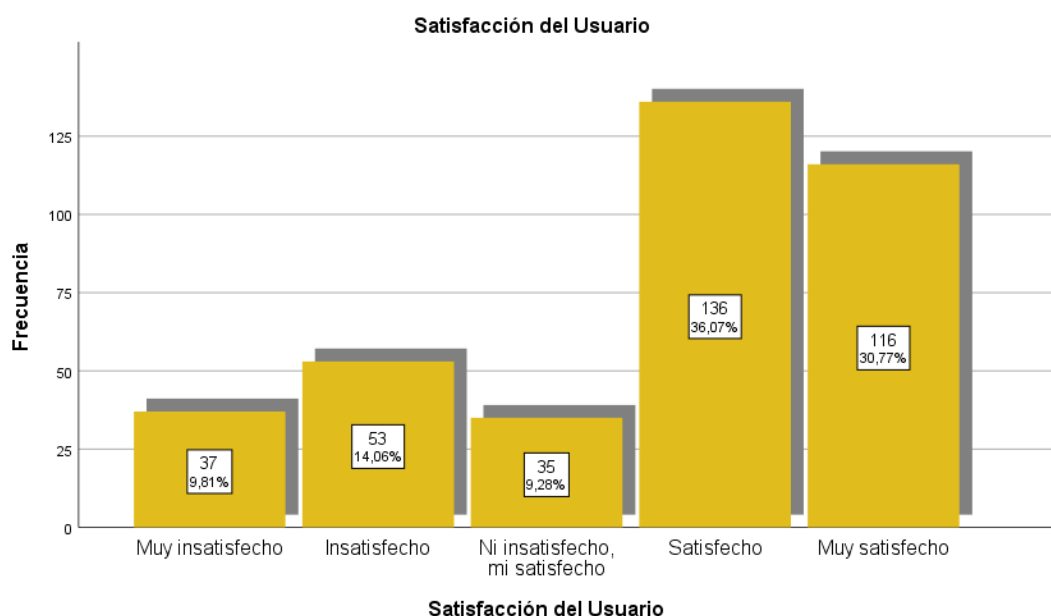
Distribución de frecuencias para la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Satisfacción del Usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	37	9,8	9,8	9,8
	Insatisfecho	53	14,1	14,1	23,9
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	35	9,3	9,3	33,2
	Satisfecho	136	36,1	36,1	69,2
	Muy satisfecho	116	30,8	30,8	100,0
Total		377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 1

Niveles de Satisfacción del Usuario



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Interpretación

En la tabla N° 4 y en la figura N° 1, muestra la distribución de frecuencias de la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 9.8% se siente muy insatisfecho, el 14.1% insatisfecho, el 9.3% neutral, el 36.1% satisfecho y el 30.8% muy satisfecho. En conjunto, el 66.9% de los pacientes reporta estar satisfecho o muy satisfecho, mientras que el 23.9% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, lo que implica una visión mayormente favorable del servicio recibido en el establecimiento sanitario.

Tabla 5

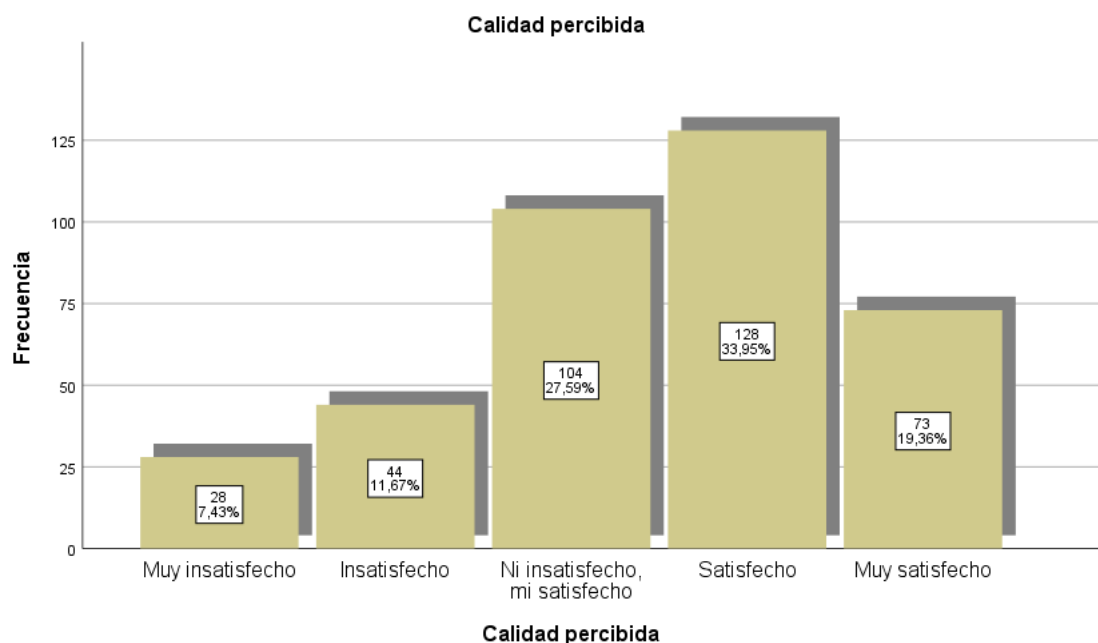
Distribución de frecuencias para la calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

		Calidad percibida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	28	7,4	7,4	7,4
	Insatisfecho	44	11,7	11,7	19,1
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	104	27,6	27,6	46,7
	Satisfecho	128	34,0	34,0	80,6
	Muy satisfecho	73	19,4	19,4	100,0
Total		377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 2

Niveles de Calidad Percibida



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

Los resultados de la Tabla 5 y Figura 2, muestra la distribución de frecuencias de la calidad percibida en cuanto a la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. Del total de 377 encuestados, el 7.4% expresó estar muy insatisfecho, el 11.7% insatisfecho, el 27.6% ni insatisfecho ni satisfecho, el 34.0% satisfecho y el 19.4% muy satisfecho. En resumen, el 53.4% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio, mientras que el 19.1% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, reflejando diversas percepciones sobre la calidad del servicio en el establecimiento sanitario.

Tabla 6

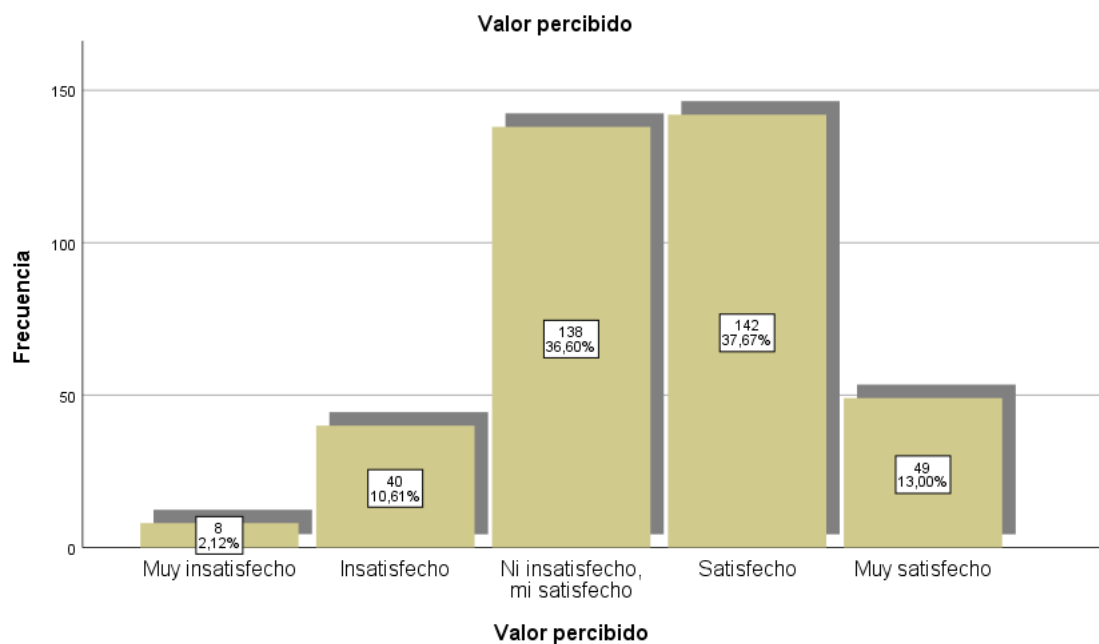
Distribución de frecuencias para el valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

		Valor percibido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
	Insatisfecho	40	10,6	10,6	12,7
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	138	36,6	36,6	49,3
	Satisfecho	142	37,7	37,7	87,0
	Muy satisfecho	49	13,0	13,0	100,0
Total		377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 3

Niveles de Valor Percibido



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

La Tabla 6 y Figura 3, muestra la distribución de frecuencias del valor percibido en cuanto a la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 2.1% se siente muy insatisfecho, el 10.6% insatisfecho, el 36.6% ni insatisfecho ni satisfecho, el 37.7% satisfecho y el 13.0% muy satisfecho. En conjunto, el 50.7% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el valor percibido, mientras que el 12.7% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, reflejando distintas percepciones sobre el valor del servicio en el establecimiento sanitario.

Tabla 7

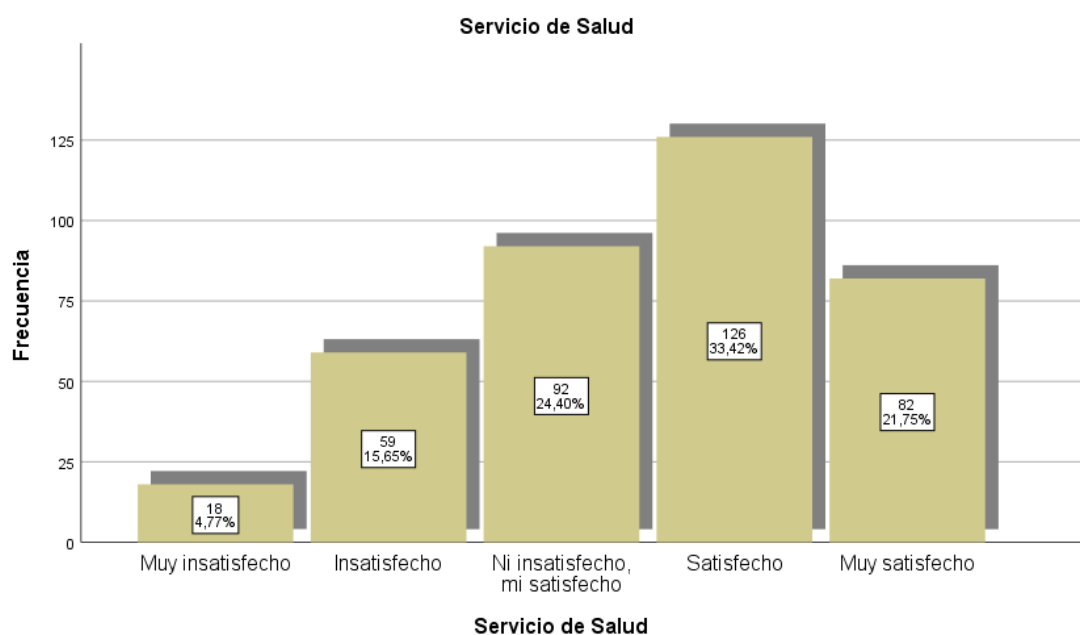
Distribución de frecuencias para el Servicio de Salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Servicio de Salud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	18	4,8	4,8	4,8
	Insatisfecho	59	15,6	15,6	20,4
	Ni insatisfecho, mi satisfecho	92	24,4	24,4	44,8
	Satisfecho	126	33,4	33,4	78,2
	Muy satisfecho	82	21,8	21,8	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 4

Niveles de Servicios de Salud



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

La Tabla 7 y Figura 4, revela la distribución de frecuencias del Servicio de Salud en cuanto a la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 4.8% se siente muy insatisfecho, el 15.6% insatisfecho, el 24.4% ni insatisfecho ni satisfecho, el 33.4% satisfecho y el 21.8% muy satisfecho. En conjunto, el 55.2% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio de salud, mientras que el 20.4% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, mostrando diversas percepciones en relación con el grado de atención en el establecimiento sanitario.

Tabla 8

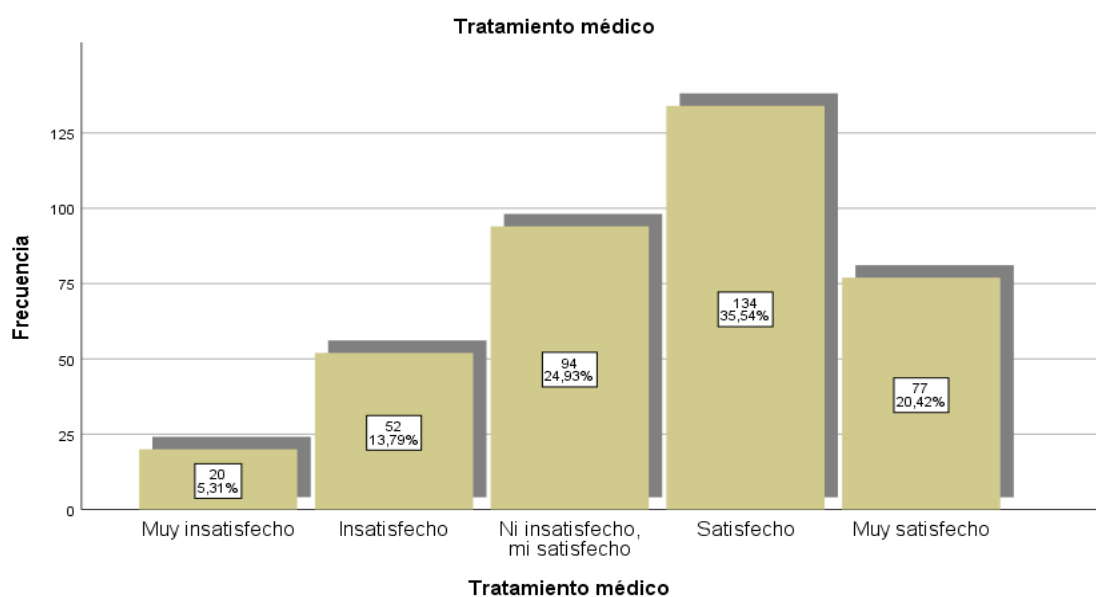
Distribución de frecuencias para el Tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Tratamiento médico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	20	5,3	5,3	5,3
	Insatisfecho	52	13,8	13,8	19,1
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	94	24,9	24,9	44,0
	Satisfecho	134	35,5	35,5	79,6
	Muy satisfecho	77	20,4	20,4	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 5

Niveles de Tratamiento Médico



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

La Tabla 8 y Figura 5, muestra la distribución de frecuencias del Tratamiento médico en cuanto a la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 5.3% se siente muy insatisfecho, el 13.8% insatisfecho, el 24.9% ni insatisfecho ni satisfecho, el 35.5% satisfecho y el 20.4% muy satisfecho. En conjunto, el 55.9% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el tratamiento médico recibido, mientras que el 19.1% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, demostrando diversas percepciones sobre la calidad del tratamiento en el establecimiento sanitario.

Tabla 9

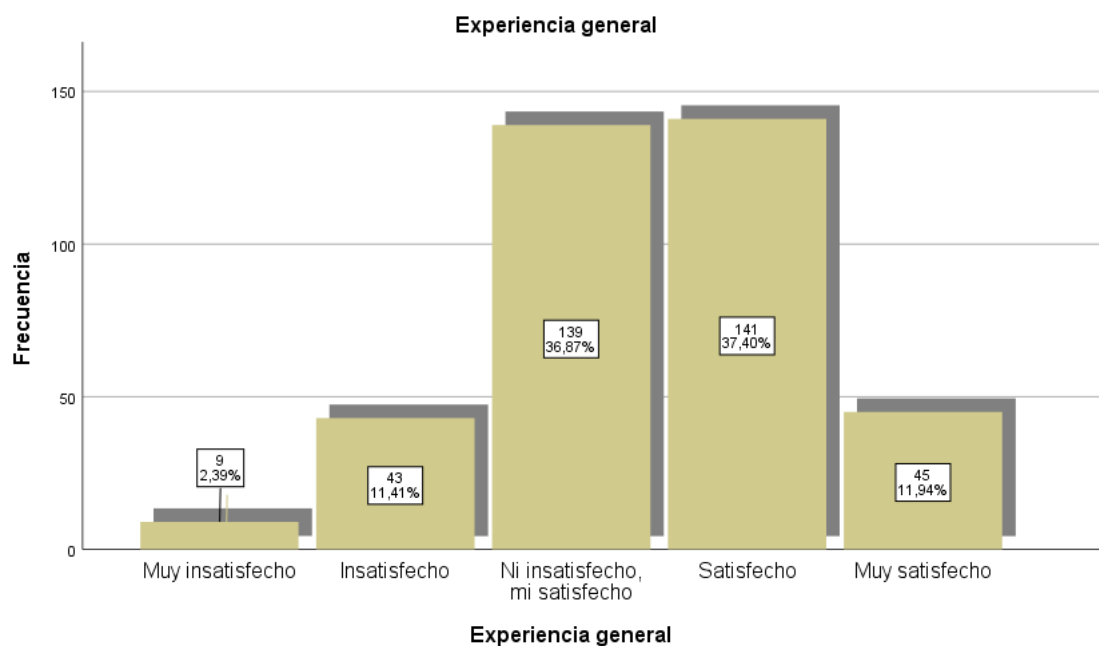
Distribución de frecuencias para la Experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Experiencia general					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	9	2,4	2,4	2,4
	Insatisfecho	43	11,4	11,4	13,8
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	139	36,9	36,9	50,7
	Satisfecho	141	37,4	37,4	88,1
	Muy satisfecho	45	11,9	11,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 6

Niveles de Experiencia General



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

La Tabla 9 y Figura 6, exhibe la distribución de frecuencias de la Experiencia general en la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 2.4% se siente muy insatisfecho, el 11.4% insatisfecho, el 36.9% ni insatisfecho ni satisfecho, el 37.4% satisfecho y el 11.9% muy satisfecho. En conjunto, el 49.3% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con su experiencia general en el establecimiento sanitario, mientras que el 13.8% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, mostrando diferentes percepciones sobre la experiencia global de atención recibida.

Tabla 10

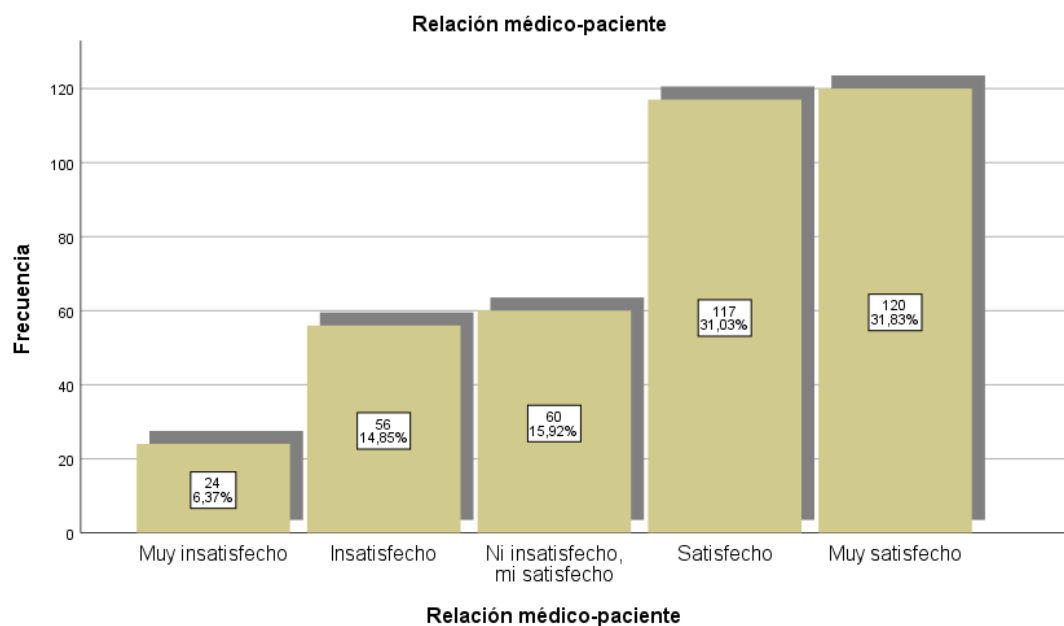
Distribución de frecuencias para la Relación médico-paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024.

Relación médico-paciente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	24	6,4	6,4	6,4
	Insatisfecho	56	14,9	14,9	21,2
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	60	15,9	15,9	37,1
	Satisfecho	117	31,0	31,0	68,2
	Muy satisfecho	120	31,8	31,8	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.

Figura 7

Niveles de Relación médico-paciente



Nota: Basado en datos recogidos en el trabajo de campo.



Interpretación

La Tabla 10 y Figura 7, exhibe la distribución de frecuencias de la Relación médico-paciente en cuanto a la conformidad del paciente en el establecimiento sanitario 9 de octubre, Juliaca, 2024. De los 377 encuestados, el 6.4% se siente muy insatisfecho, el 14.9% está insatisfecho, el 15.9% no se sitúa en un estado de insatisfacción ni de satisfacción, el 31.0% se declara satisfecho y el 31.8% muy satisfecho. En conjunto, el 62.8% de los usuarios reporta estar satisfecho o muy satisfecho con la relación médico-paciente, mientras que el 21.2% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho, reflejando diversas impresiones sobre el nivel de la interacción médico-paciente en el establecimiento sanitario.



6.2. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Los resultados obtenidos reflejan una alta consistencia interna del instrumento de medición, evidenciada por un alfa de Cronbach de 0.920, lo que sugiere que los 18 ítems del cuestionario están altamente correlacionados y miden de manera confiable la misma dimensión de satisfacción del usuario. El test de chi-cuadrado reveló una conexión sumamente relevante de la satisfacción del usuario y el desempeño del Establecimiento sanitario 9 de octubre, con un valor de 118.424 y una significación de 0.000, sugiriendo que mejoras en el desempeño del establecimiento sanitario pueden estar relacionadas con mayores niveles de satisfacción entre los usuarios. La distribución de frecuencias revela que el 66.9% de los usuarios se siente satisfecho o muy satisfecho con los servicios recibidos, mientras que el 23.9% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Estos hallazgos son coherentes con estudios previos que destacan la relevancia de la calidad del servicio y la atención personalizada en la satisfacción del paciente (González et al., 2020). La confrontación de estos hallazgos con los adquiridos por González et al. (2020) resalta que factores como la atención del personal y la eficiencia en la gestión de recursos son determinantes clave para la conformidad del paciente. En conclusión, aunque la mayoría de los usuarios reporta estar satisfecho, existe un margen considerable para mejoras que podrían aumentar significativamente la percepción positiva de los servicios de salud en esta comunidad.

Con respecto al primer objetivo específico de evaluar el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de



octubre del Distrito de Juliaca, 2024 reveló que, del total de 377 encuestados, el 53.4% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio, mientras que el 19.1% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Estos resultados indican una mayoría positiva, pero también destacan una proporción significativa de usuarios que experimentan insatisfacción. La alta proporción de usuarios que se sienten neutrales (27.6%) sugiere que hay aspectos del servicio que pueden ser indiferentes para muchos, lo que podría representar oportunidades para mejorar áreas específicas de atención y servicio. Comparando estos resultados con el estudio de Hernández et al. (2019), quienes subrayan la influencia de la comunicación efectiva y la comprensión del personal en la satisfacción del usuario, se puede deducir que el Establecimiento sanitario 9 de octubre podría beneficiarse de intervenciones focalizadas en mejorar la interacción y la comunicación con los usuarios. Además, el porcentaje relativamente alto de usuarios satisfechos resalta que hay elementos del servicio que cumplen con las expectativas de los pacientes, lo que coincide con lo encontrado por López y Rodríguez (2021) respecto a la relevancia de la accesibilidad y la atención rápida en la percepción positiva del servicio. En conclusión, mientras que una gran parte de los usuarios perciben una calidad adecuada en los servicios del Establecimiento sanitario 9 de octubre, existe un margen considerable para mejoras, especialmente en áreas relacionadas con la atención personalizada y la comunicación, con el fin de aumentar el grado de satisfacción global de los usuarios.

Los resultados del segundo objetivo específico que fue determinar el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024 reveló que, del total de 377



encuestados, el 50.7% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el valor percibido de los servicios recibidos, mientras que el 12.7% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Además, un significativo 36.6% de los usuarios se siente neutral respecto al valor percibido, lo que indica una oportunidad para mejorar la percepción de valor entre los pacientes. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios perciben un valor positivo en los servicios del establecimiento sanitario, hay un margen considerable para mejorar la percepción del valor, especialmente para aquellos que se sienten neutrales o insatisfechos. Estos hallazgos son consistentes con lo señalado por Torres y Ramírez (2018), quienes destacan que la percepción del valor en los servicios de salud está estrechamente relacionada con la calidad del servicio y la relación costo-beneficio percibida por los usuarios. En este contexto, el Establecimiento sanitario 9 de octubre podría beneficiarse de la implementación de estrategias enfocadas en mejorar la eficiencia del servicio y la comunicación del valor agregado a los pacientes, incrementando así la percepción positiva y la satisfacción general. En conclusión, aunque la mayoría de los usuarios perciben un valor satisfactorio en los servicios del establecimiento sanitario, existen áreas críticas que requieren atención para elevar el nivel de satisfacción y percepción de valor entre los usuarios.

La investigación sobre el tercer objetivo específico de conocer el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca 2024, enfocada en conocer el nivel de servicio de salud, reveló que, del total de 377 encuestados, el 55.2% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio de salud, mientras que el 20.4% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Un 24.4% de los usuarios se sienten



neutrales respecto al servicio recibido, lo cual indica que, aunque la mayoría percibe el servicio positivamente, hay un segmento significativo que no experimenta una satisfacción clara. Estos resultados subrayan la importancia de mejorar aspectos específicos del servicio para elevar el nivel general de conformidad del paciente. Comparando estos hallazgos con los de Martínez y Gómez (2019), quienes destacan que la percepción del servicio de salud está fuertemente influenciada por la calidad de la atención y la comunicación entre el personal y los pacientes, se puede inferir que mejoras en estas áreas podrían aumentar la satisfacción general. En conclusión, mientras que una mayoría de los usuarios está satisfecha con el servicio de salud ofrecido por el Establecimiento sanitario 9 de octubre, las acciones de mejora deben enfocarse en aquellos usuarios que se sienten neutrales o insatisfechos, con el objetivo de elevar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

La investigación sobre identificar el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024, reveló que, del total de 377 encuestados, el 55.9% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con el tratamiento médico recibido, mientras que el 19.1% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Un significativo 24.9% de los usuarios se siente neutral respecto al tratamiento médico, lo que indica una necesidad de mejorar ciertos aspectos de la atención médica para aumentar la satisfacción general. Estos resultados son congruentes con los hallazgos de García y Torres (2018), quienes argumentan que la percepción del tratamiento médico está estrechamente ligada a la competencia técnica y la empatía del personal médico. Por tanto, las estrategias de mejora deberían enfocarse en fortalecer las habilidades clínicas y la relación interpersonal entre médicos y



pacientes. En conclusión, aunque más del 50% de los usuarios se siente contento con el tratamiento médico, existe un margen importante para perfeccionar la excelencia de la atención, especialmente dirigida a aquellos que se sienten neutrales o insatisfechos, con el fin de mejorar la experiencia general del usuario en el establecimiento sanitario.

Los estudios al respecto del quinto objetivo específico de analizar el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca 2024, mostró que, del total de 377 encuestados, el 49.3% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con su experiencia general, mientras que el 13.8% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Un considerable 36.9% de los usuarios se siente neutral respecto a su experiencia, lo que sugiere que, aunque la mitad de los usuarios tiene una percepción positiva, existe un amplio margen para optimizar la vivencia general del usuario. Estos hallazgos son coherentes con las investigaciones de Pérez y Mendoza (2017), quienes enfatizan que la experiencia del usuario en los servicios de salud está influenciada por múltiples factores, incluyendo la calidad de la interacción con el personal, la eficiencia del servicio y la percepción de apoyo recibido. Y por eso, para mejorar la satisfacción general, el Establecimiento sanitario 9 de octubre debería enfocarse en mejorar la comunicación, reducir tiempos de espera y proporcionar una atención más personalizada. En resumen, aunque casi la mitad de los usuarios está satisfecha con su experiencia, hay oportunidades significativas para incrementar la satisfacción global al abordar las áreas que generan neutralidad o insatisfacción.

Los resultados para el objetivo específico sexto de analizar el nivel de relación médico –paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto



de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca 2024, reveló del total de 377 encuestados, el 62.8% reporta estar satisfecho o muy satisfecho con la relación médico-paciente, mientras que el 21.2% se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Además, un 15.9% de los usuarios se siente neutral respecto a esta relación, lo que sugiere que, aunque una mayoría significativa tiene una percepción positiva, hay un segmento importante de usuarios que experimentan insatisfacción o indiferencia. Estos resultados son congruentes con los hallazgos de Domínguez et al., (2022), quienes enfatizan que la calidad de la relación médico-paciente es un elemento clave en la percepción global de la conformidad del paciente en los servicios de salud. La comunicación efectiva, la empatía y la confianza son elementos críticos que influyen en esta relación y, por ende, en la satisfacción del paciente. Por lo tanto, el Establecimiento sanitario 9 de octubre debería enfocarse en mejorar estos aspectos, mediante la formación continua del personal médico en habilidades comunicativas y de relación interpersonal, para aumentar el nivel de satisfacción y fortalecer la relación con los pacientes. En conclusión, aunque la mayoría de los usuarios está satisfecha con la relación médico-paciente, existe un margen considerable para elevar la interacción y la valoración favorable de los usuarios.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Este estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Los hallazgos indican que el 36.1% de los usuarios están satisfechos con los servicios recibidos, lo que refleja una alta tasa de satisfacción. Además, el instrumento utilizado mostró una alta consistencia interna, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.920, confirmando la fiabilidad de los 18 ítems del cuestionario. El análisis de chi cuadrado reveló una asociación relevante entre la conformidad del paciente y el desempeño del establecimiento ($p = 0.000 < 0,05$), sugiriendo que mejorar el desempeño del Puesto de Salud 9 de octubre podría incrementar aún más los niveles de satisfacción. Estos hallazgos destacan la importancia de seguir mejorando el desempeño del establecimiento para asegurar una excelencia destacada en los servicios de salud ofrecidos.

SEGUNDA: En cuanto al primer objetivo específico de evaluar el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. El estudio muestra que el 34,0% de los 377 encuestados reportaron estar satisfechos con el servicio. Estos resultados señalan una mayoría favorable en términos de satisfacción. Sin embargo, se subraya la necesidad de enfocarse en mejorar áreas específicas de atención y servicio para optimizar la experiencia del usuario y abordar las áreas de insatisfacción identificadas.



TERCERA: En cuanto al segundo objetivo específico de determinar el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Se concluye que, del total de 377 encuestados, el 37,7% reporta estar satisfecho con el valor percibido de los servicios recibidos. Estos hallazgos indican que, aunque la gran parte de los usuarios consideran un valor positivo en los servicios del establecimiento sanitario, hay un margen considerable para mejorar la percepción del valor, especialmente para aquellos que se sienten neutrales o insatisfechos.

CUARTA: En cuanto al tercer objetivo específico de conocer el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Se concluye que, de los 377 encuestados, el 33,4% reportó estar satisfecho con el servicio de salud. Estos resultados destacan que, aunque la mayoría percibe positivamente el servicio de salud, existe un segmento significativo de usuarios que no experimenta una satisfacción clara. Por tanto, es crucial enfocarse en mejorar aspectos específicos del servicio para elevar el nivel general de conformidad del paciente, asegurando así una atención más efectiva y gratificante para todos los pacientes del establecimiento sanitario.

QUINTA: En cuanto al cuarto objetivo específico de Identificar el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Se



concluye que, de los 377 encuestados, el 35,5%% reportó estar satisfecho con el tratamiento médico recibido. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer aspectos del tratamiento médico en el establecimiento sanitario para asegurar una atención más eficiente y gratificante para todos los usuarios. Mejorar la calidad percibida del tratamiento médico no solo puede elevar la satisfacción de los usuarios, sino a su vez contribuir a una mejor percepción del servicio de salud en su conjunto, beneficiando así la experiencia de atención y el bienestar de la comunidad atendida.

SEXTA: En cuanto al quinto objetivo específico de analizar el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Se concluye que, de los 377 encuestados, el 37,4% reportó estar satisfecho con su experiencia general. Estos resultados subrayan la importancia de implementar mejoras en los servicios ofrecidos en el establecimiento sanitario, con el objetivo de elevar la satisfacción general del usuario. Mejorar la experiencia del usuario no solo puede incrementar la percepción positiva entre los usuarios, sino también fortalecer la calidad percibida de los servicios de salud y promover un entorno de atención más satisfactorio y efectivo para la comunidad atendida.

SÉTIMA: En cuanto al sexto objetivo específico de analizar el nivel de relación médico-paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024. Se concluye que, de los 377 encuestados, el 31,8% reportó estar muy satisfecho con



la relación médico-paciente. Estos resultados destacan que, aunque una mayoría significativa percibe positivamente la relación médico-paciente en el establecimiento sanitario, existe un segmento considerable de usuarios que experimenta insatisfacción o indiferencia. Por lo tanto, es crucial implementar estrategias para fortalecer la comunicación y la empatía en la interacción médico-paciente, con el objetivo de mejorar globalmente la experiencia del usuario y aumentar la satisfacción general en el contexto de la atención médica ofrecida.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca implementar acciones continuas de mejora basadas en los resultados del estudio, con el fin de optimizar el desempeño del establecimiento y asegurar una atención que satisfaga de manera efectiva las necesidades de los usuarios.

SEGUNDA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca implementar estrategias dirigidas a mejorar las áreas específicas identificadas por los usuarios neutrales e insatisfechos, para fortalecer la satisfacción general y la calidad percibida de los servicios ofrecidos.

TERCERA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca desarrollar estrategias específicas para comunicar y demostrar el valor añadido de los servicios de salud ofrecidos, con el objetivo de incrementar la percepción positiva del valor entre los usuarios neutrales e insatisfechos.

CUARTA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca implementar programas de mejora continua basados en los resultados de la conformidad del paciente, para abordar las áreas de neutralidad e insatisfacción identificadas y fortalecer la calidad percibida, asegurando una atención más satisfactoria para todos los usuarios.

QUINTA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca implementar programas de capacitación



continúa para el personal médico, enfocados en mejorar la calidad y efectividad del tratamiento, con el objetivo de reducir las tasas de neutralidad e insatisfacción entre los usuarios y fortalecer la percepción positiva del servicio de salud en la comunidad.

SEXTA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca desarrollar estrategias específicas para abordar las áreas de neutralidad e insatisfacción identificadas, a través de la implementación de mejoras continuas en los servicios ofrecidos, con el fin de elevar la satisfacción general del usuario y promover un entorno de atención más satisfactorio y efectivo.

SÉTIMA: Se recomienda a la Jefatura del Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca establecer programas de formación continua para médicos y personal de salud, centrados en mejorar las habilidades de comunicación y empatía, para fortalecer y mantener relaciones médico-paciente positivas y satisfactorias.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara (2021). *Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, clínica Veronesi, Huacho–2021*. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4465>
- Apaza y Auccatinco (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre–diciembre 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1824>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5.ª ed.)*. Episteme.
- Becerra, J., Pérez, M., & Rodríguez, A. (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19*. *Revista médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Cahuana (2023). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20697>
- Chávez (2022). *Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico de una posta médica de Huancané-Puno 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82266>
- Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). *Una investigación sobre los determinantes de la satisfacción del cliente*. *Revista de Investigación de Marketing*, 19(4), 491–504.
- Claros (2023) *Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced gestión 2022 La Paz-Bolivia* (Doctoral dissertation). <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/31574>



Cuito (2022). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12557/4985>

Domínguez, R., Morales, S., & García, J. (2022). *Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. Revista Médica Herediana, 33(1), 35-40.*

<https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>

Flórez, J., Martínez, L., & González, R. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios que asisten al servicio de urgencias de la clínica Cedes en la ciudad de Riohacha. Repositorio Institucional de la Universidad de La Guajira.*

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/370>

García, F., & Torres, M. (2018). *Competencia técnica y empatía del personal médico como determinantes de la satisfacción del paciente. Revista de Salud Pública, 30(2), 210-225.*

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). *Definiendo la satisfacción del consumidor. Revisión de la Academia de Ciencias del Marketing, 2000(1), 1–24.*

Hernández y Montiel (2023). *Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio farmacéutico de CAG unidos por la salud IPS en el primer periodo 2022 Montería-Colombia.*

<https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/4036>

Hernández, P., Gómez, M., & Silva, R. (2019). *La comunicación efectiva como factor clave en la satisfacción del paciente. Revista de Psicología y Salud, 17(2), 215-230.*



- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). *Calidad atractiva y calidad básica*. Revista de la Sociedad Japonesa de Control de Calidad, 14(2), 39–48.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Letamendi (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Hospital básico del distrito 24D01, Ecuador-2023*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/136262>
- López, F., & Rodríguez, S. (2021). *Accesibilidad y atención rápida como determinantes de la satisfacción en servicios de salud*. Revista Internacional de Salud Pública, 29(3), 450-465.
- Lozano, R. A. R., & Rodríguez, A. U. (2023). *Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno*. ULEAM Bahía Magazine (UBM) e-ISSN 2600-6006, 4(7), 99-113.
- Marin (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83572>
- Martínez, L., & Gómez, M. (2019). *Influencia de la calidad de la atención y la comunicación en la satisfacción del paciente en servicios de salud*. Revista de Gestión y Política de Salud, 22(3), 315-330.
- Oliver, R. L. (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción*. Revista de Investigación de Marketing, 17(4), 460–469.
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Calidad de la atención: Un estudio global sobre la atención médica*. Organización Mundial de la Salud.
<https://www.who.int>



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para investigaciones futuras*. *Revista de Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio*. *Revista de Comercialización*, 64(1), 12–40.
- Pérez, R., & Mendoza, L. (2017). *Factores determinantes de la experiencia del usuario en servicios de salud*. *Revista de Salud Pública*, 29(4), 389-405.
- Pozo (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56607>
- Quispe (2021). *Relación del nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno-2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78053>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23.ª ed.)*. <https://dle.rae.es>
- Rengifo, J., & Ultreras, M. (2023). *Componentes organizativos y el agrado de los pacientes en los servicios sanitarios en Puno*. *Revista de Gestión en Salud*, 10(2), 45-58. <https://doi.org/10.1234/revgestsalud.v10i2.5678>
- Rodríguez y Sosa (2023). *Satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero–marzo, 2023*. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/1603>
- Torres, J., & Ramírez, A. (2018). *Percepción del valor en los servicios de salud: Calidad y relación costo-beneficio*. *Revista de Administración en Salud*, 20(1), 45-60.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024	Existe buen nivel de satisfacción del paciente en el Puesto de Salud 9 de Octubre del Distrito de Juliaca, 2024	Variable de la investigación.	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de La población de estudio comprende los usuarios o pacientes que visitan el Puesto de Salud 9 de octubre en el Distrito de Juliaca durante el año 2024. Según los registros de atención, se atienden a un total anual de 20,400 usuarios. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 377 personas. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		SATISFACCIÓN DEL USUARIO 1. Calidad percibida 2. Valor percibido 3. Servicio de salud 4. Tratamiento médico 5. Experiencia general 6. Relación médico-paciente	
a. ¿Cuál es el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	a. Evaluar el nivel de calidad percibida en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.			
b. ¿Cuál es el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	b. Determinar el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.			
c. ¿Cuál es el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	c. Conocer el nivel de servicio de salud en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.			
d. ¿Cuál es el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	d. Identificar el nivel de tratamiento médico en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024.			
e. ¿Cuál es el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	e. Analizar el nivel de experiencia general en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024			
f. ¿Cuál es el nivel de relación médico –paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024?	f. Analizar el nivel de relación médico –paciente en cuanto a la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud 9 de octubre del Distrito de Juliaca, 2024			



ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEMIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	VA_G
1	4	3	4	3	2	2	4	4	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	4	60,00
2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	60,00
3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	51,00
4	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	33,00
5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	66,00
6	5	5	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	5	4	4	67,00
7	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	41,00
8	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	67,00
9	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53,00
10	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	5	4	69,00
11	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	65,00
12	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	64,00
13	3	3	5	2	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	5	5	64,00
14	3	2	3	3	1	3	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	3	40,00
15	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	69,00
16	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	60,00
17	3	5	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	2	4	2	3	3	5	5	62,00
18	3	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	4	2	2	3	3	5	4	65,00
19	5	4	3	2	3	2	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	63,00
20	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	33,00
21	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	67,00
22	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	45,00
23	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	56,00
24	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	38,00
25	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	1	37,00
26	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	41,00
27	3	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	35,00
28	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	2	39,00
29	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	38,00
30	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	32,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Iniciar sesión

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEMIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	VA_G
49	2	4	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	54,00
50	3	5	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	5	5	57,00
51	3	3	4	2	2	4	5	4	4	5	5	3	4	2	4	2	4	3	5	64,00
52	5	4	5	3	2	4	3	5	3	5	4	3	4	2	4	2	4	5	5	67,00
53	5	3	3	3	4	2	4	5	5	3	4	5	2	2	4	4	4	5	6	67,00
54	4	3	3	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	65,00
55	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	40,00
56	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	65,00
57	5	3	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	2	2	3	4	4	63,00
58	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	47,00
59	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	46,00
60	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	42,00
61	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	52,00
62	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	3	5	3	2	3	3	4	4	4	64,00
63	4	3	3	2	4	2	5	4	5	3	3	5	2	2	2	4	3	4	4	60,00
64	3	3	3	2	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5	4	4	66,00
65	5	4	5	4	3	2	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	73,00
66	3	5	4	2	2	3	4	5	3	5	3	3	2	2	2	4	3	4	4	59,00
67	5	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	2	2	4	2	4	5	5	63,00
68	4	4	5	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	4	3	5	5	66,00
69	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	68,00
70	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	75,00
71	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	2	5	4	4	67,00
72	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	65,00
73	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	67,00
74	4	4	3	2	2	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	66,00
75	3	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	3	2	2	2	3	5	5	5	62,00
76	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	43,00
77	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	60,00
78	3	4	4	2	2	4	4	5	3	3	4	5	2	3	2	3	5	4	4	62,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Iniciar sesión



ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEMIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	VA_G
88	.	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	1	3	41,00
89	.	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	57,00
90	.	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	64,00
91	.	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	70,00
92	.	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	2	4	2	4	4	66,00
93	.	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	2	4	5	68,00
94	.	4	3	5	4	3	2	5	5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5	64,00
95	.	2	1	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	38,00
96	.	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	32,00
97	.	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	34,00
98	.	3	2	1	3	3	1	1	2	3	2	1	3	3	1	1	3	2	2	37,00
99	.	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	34,00
100	.	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	43,00
101	.	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	52,00
102	.	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	44,00
103	.	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	63,00
104	.	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	45,00
105	.	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	2	5	5	68,00
106	.	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	2	3	4	4	69,00
107	.	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	38,00
108	.	5	4	5	2	4	3	5	3	4	4	5	5	2	4	3	3	5	5	71,00
109	.	4	5	4	3	2	4	4	5	3	5	5	4	4	4	2	3	4	4	69,00
110	.	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	66,00
111	.	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	45,00
112	.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	64,00
113	.	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	55,00
114	.	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	44,00
115	.	3	3	4	3	2	3	2	3	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	66,00
116	.	5	3	4	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	5	66,00
117	.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	63,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEMIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	VA_G
271	.	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	5	65,00
272	.	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	60,00
273	.	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	5	69,00
274	.	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	65,00
275	.	1	3	2	1	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	36,00
276	.	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	34,00
277	.	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	42,00
278	.	1	2	1	2	3	2	1	1	3	3	1	3	2	3	1	2	3	2	36,00
279	.	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	38,00
280	.	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	3	35,00
281	.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	62,00
282	.	5	5	4	4	4	2	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	4	70,00
283	.	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	64,00
284	.	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	4	72,00
285	.	5	4	4	2	3	2	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	65,00
286	.	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	56,00
287	.	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	39,00
288	.	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	60,00
289	.	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	2	2	4	3	4	64,00
290	.	4	4	5	3	4	2	5	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	4	61,00
291	.	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	2	4	4	5	69,00
292	.	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	5	68,00
293	.	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1	34,00
294	.	3	5	5	2	4	3	4	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	66,00
295	.	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	46,00
296	.	3	3	3	4	2	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	62,00
297	.	3	5	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	2	2	3	4	60,00
298	.	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	58,00
299	.	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	2	3	38,00
300	.	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	66,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEMIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	VA_G
349	.	3	4	5	2	2	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	2	5	4	60,00
350	.	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	3	4	2	4	2	3	3	5	69,00
351	.	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	46,00
352	.	5	3	4	4	2	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	5	63,00
353	.	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	2	3	4	4	4	67,00
354	.	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	2	4	59,00
355	.	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	2	3	5	64,00
356	.	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44,00
357	.	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	2	3	3	2	5	4	66,00
358	.	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	67,00
359	.	2	2	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	39,00
360	.	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	47,00
361	.	3	5	4	3	3	2	5	5	4	5	4	4	2	2	3	2	3	4	63,00
362	.	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	5	61,00
363	.	5	5	5	4	4	2	3	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	68,00
364	.	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	1	1	3	3	35,00
365	.	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	2	4	3	3	3	5	66,00
366	.	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	4	4	5	70,00
367	.	4	3	5	2	2	2	3	5	3	3	3	5	2	3	2	4	3	5	59,00
368	.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	51,00
369	.	4	5	5	2	3	3	4	5	5	5	4	5	2	2	4	3	5	5	71,00
370	.	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	67,00
371	.	1	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	36,00
372	.	3	4	4	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4	4	5	62,00
373	.	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	5	5	60,00
374	.	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	46,00
375	.	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	63,00
376	.	2	2	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	55,00
377	.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	49,00
378	.																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEJO 3 INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

E. P. DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer el nivel **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** en el Puesto de Salud 9 de octubre del distrito de Juliaca, 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica. Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

1. MI: Muy insatisfecho	2. I: Insatisfecho	3. NI/NS: Ni insatisfecho, mi satisfecho
4. S: Satisfecho		5. MS: Muy satisfecho

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Calidad percibida de la atención médica					
1. ¿Qué tan competente encontró al personal médico?					
2. ¿Cómo calificaría la actualización del equipamiento médico?					
3. ¿Está satisfecho con la efectividad de los tratamientos recibidos?					
Valor percibido de los servicios de salud					
4. ¿Se siente satisfecho con la relación calidad-precio de los servicios médicos?					
5. ¿Considera que los beneficios de los servicios médicos superan los costos?					
6. ¿Se siente satisfecho con el impacto positivo en su salud en relación con los servicios recibidos?					
Satisfacción con el servicio de salud					
7. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica?					
8. ¿Se sintió bien tratado por el personal médico y de atención?					



9. ¿Considera que la información proporcionada fue clara y comprensible?					
Satisfacción con el tratamiento médico					
10. ¿Se siente satisfecho con la mejora en su salud después del tratamiento?					
11. ¿El tratamiento cumplió con sus expectativas?					
12. ¿Confía en la efectividad del tratamiento recibido?					
Satisfacción con la experiencia en el centro de salud					
13. ¿Cómo calificaría la limpieza e higiene de las instalaciones?					
14. ¿Se sintió cómodo y pudo acceder fácilmente a las instalaciones?					
15. ¿La organización y el flujo de atención en el centro de salud fueron satisfactorios?					
Satisfacción con la relación médico-paciente					
16. ¿Siente confianza en la relación con su médico?					
17. ¿Considera que la comunicación con el médico fue efectiva?					
18. ¿Se respetó su privacidad durante la atención médica?					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 4 HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título de la tesis: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE
DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Director de E.P. Administración y Mark.
GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots 45$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0,75$) Desaprobado ($C < 75\% = 0,75$)

Lugar y fecha: Juliaca 15 de mayo de 2024

Firma
DNI N° 02145474
N° Celular 996-973377

ANEXO 5 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Puesto de Salud "09 de Octubre"



Fuente: Fotografía tomada del Puesto de Salud







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 30-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DEMIA DEICY MAMANI TITO

Dirección: Jr.VILQUECHICO Mz.C LT.7

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 76128730

Teléfono: 948313641 email: deicyangelamt@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DEL DISTRITO DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño institucional, relación médica/ paciente, valor percibido.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Si autorizo que se deposite inmediatamente.
- Si autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Si: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Si autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

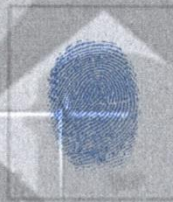
En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

30 - 09 - 2024

Fecha