



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA



TESIS

Relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los
pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la micro red
Picsi durante los meses de Marzo 2021 a Enero 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO

Autor:

Bach. Luis Arturo, Goicochea Trauco

Asesor:

Dr. Juan Pablo Meléndez Díaz

Pimentel, Perú, 2022

Dedicatoria

Al Señor de los Milagros quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de lealtad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Jorge Ramiro y Alicia Mercedes quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por infundir en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las desventuras porque Dios está conmigo siempre. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi papá Arturo, a mi mamá Jesús, a mi tía Evita y a prima Alejandra, que partieron al encuentro con el Señor Jesucristo hace mucho tiempo, por ese amor que me brindaron cada día, siempre los llevare en mi corazón.

Agradecimientos

En primera instancia a los docentes de ciencias básicas y clínicas de la UDCH que me guiaron en el proceso para obtener mi título universitario.

A toda mi familia, en especial a mis padres y a mi esposa por creer en mí.

A mis amigos por apoyarme y darme fuerzas

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Hipótesis	4
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	8
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Población, muestra y muestreo.....	13
3.3 Criterios de selección.....	14
3.4 Variables de estudio y su operacionalización	14
3.5 Métodos, Técnicas y procedimientos	1
3.6 Análisis y procedimiento de datos.....	1
3.7 Aspectos éticos.....	2
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	29
Anexos.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.	18
Tabla 2 Oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.	19
Tabla 3 Dimensiones del grado de satisfacción con la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi	20
Tabla 4 Pruebas de normalidad – grado de satisfacción - oferta de servicios	21
Tabla 5 Relación entre el grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022	22

Índice de figuras

Figura 1 Grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.	18
Figura 2 Oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.	19

Resumen

En el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022. Dicho estudio es cuantitativo con diseño básico y correlacional; por lo cual, la muestra quedó conformada por 196 pacientes, utilizando como instrumento para la variable satisfacción Servqual y para la oferta de servicio se empleó un cuestionario. Se encontró que el grado de satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la oferta de servicio; es decir, una correlación positiva de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000. Se concluye que el grado de satisfacción que predominó en el paciente atendido fue el satisfecho (66.8%), lo que quiere decir, que es un factor clave para garantizar una atención de calidad.

Palabras clave: grado de satisfacción, oferta de servicio, calidad de atención

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between the degree of satisfaction and supply in patients treated at the first level of care of the Micro Red Pícsi during the months of March 2021 to January 2022. This study is quantitative with a basic design. and correlational; therefore, the sample was made up of 196 patients, using a questionnaire as an instrument for the Servqual satisfaction variable and for the service offer. It was found that the degree of satisfaction is directly and significantly related to the service offer; that is, a positive correlation of 0.789 with a Spearman two-sided significance level of 0.000. It is concluded that the degree of satisfaction that predominated in the patient attended was satisfied (66.8%), which means that it is a key factor to guarantee quality care.

Keywords: degree of satisfaction, service offer, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Cada país tiene algún tipo de sistema para brindar servicios quirúrgicos y de salud en varios niveles, con un aumento progresivo en la capacidad para tratar problemas más complicados. La evidencia confiable indica que los hospitales pequeños y los centros de salud que funcionan correctamente pueden brindar servicios quirúrgicos básicos efectivos a un costo muy bajo; estos servicios quirúrgicos pueden ser uno de los componentes más rentables del sistema de salud pública en países de medianos y bajos ingresos (1).

Ante lo expuesto, durante más de 55 años, los centros de salud han brindado atención médica primaria asequible, accesible, de calidad y basada en el valor a millones de personas, independiente de su capacidad de pago. Los centros de salud atienden a 1 de cada 11 personas en todo el país y lideran la nación en la mejora de la calidad y la reducción de los costos de atención médica para los contribuyentes estadounidenses (2).

Además, los centros de salud de hoy en día tienen una gran gama de servicios que abarcan un espectro completo de atención para afecciones que se pueden manejar con éxito; es así que, dichos servicios van desde la atención médica y dental preventiva básica hasta el tratamiento avanzado para condiciones de salud física y mental graves y crónicas; sumado a ello, la mayoría de los pacientes son mujeres y adultos en edad laboral; sin embargo, el 31% de los pacientes son niños menores de 18 años, lo que refleja el importante rol que poseen los centros de salud para brindar acceso a la atención a los niños y sus familias (3).

Dicho ello, en Etiopia, el sector salud está teniendo numerosos cambios que involucran la satisfacción del paciente, debido a que, son más exigentes en su bienestar; por ende, la interacción entre el proveedor de salud, el paciente y los dominios relacionados con las comodidades

generales de las instalaciones explican el 96,4 % de la variabilidad en el puntaje de satisfacción general (4).

Por otro lado, en Benín, se puede decir que la satisfacción de los pacientes es una dimensión importante de la gestión hospitalaria y de la evaluación de la calidad de la atención y los servicios ofrecidos a los pacientes; por ello, el grado de satisfacción de los pacientes fue bueno por la puntualidad de la expectativa, recepción (80%), limpieza del edificio, respeto a la privacidad de los pacientes. La satisfacción global de los pacientes fue buena en un 72% (5).

En el ámbito nacional, a comienzos del 2020, el Ministerio de Salud decretó los indicadores relacionados al equipamiento y las brechas de infraestructura del sector salud; revelando que un 77% de centros de atención de primer nivel (postas de salud, centros médicos, puestos de salud y centros de salud), tiene una inadecuada infraestructura, constituyéndose como uno de los factores que determinan la satisfacción en el paciente (6).

Bajo esa misma perspectiva, el 97% de centros de salud del primer nivel de atención (8,531 de 8,783) tienen serios problemas relacionados a la capacidad física instalada siendo el equipamiento y la infraestructura los principales factores, reflejando la urgencia de implementar mejoras entorno a los elementos tangibles en dichos centros hospitalarios (7). Además, en los últimos años, existe un aumento en la medición de la calidad del sistema de salud visualizado desde el punto de vista del usuario externo; es por ello, que el 74% de ellos, mencionan tener una satisfacción buena con el servicio recibido en los establecimientos del MINSA (8).

A nivel local, se ha podido observar distintos problemas en la Micro Red Pícsi, desde la falta de equipamiento biomédico, asimismo, persiste la falta de capacidad de respuesta frente a la contingencia de cualquier problema de salud o respuesta ante la demanda de servicios administrativos, finalmente, la carencia del personal básicamente

asistencial, no permite que se catalicen mejor los procesos relacionados a medicina familiar; ante ello, todos los factores antes mencionados conllevan a generar una insatisfacción a los pacientes que acuden a esta Micro Red.

Además, la presente investigación es importante porque analizó la asociación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio percibido por los usuarios pacientes atendidos en un establecimiento de salud del nivel I-III en la Micro Red Pícsi.

La relevancia social se determina en los beneficiarios directos del estudio, siendo los pacientes que acuden a dicho establecimiento, debido a que se identificó la principal oferta de servicio que ofrece el micro red siendo determinante para la evaluación de la satisfacción. El valor teórico es contributivo, porque plantea enfoques teóricos que ayudarán a entender y comprender las variables investigadas. La justificación práctica determina que los instrumentos de investigación pueden ser utilizados en otros estudios que persiguen el mismo propósito. Finalmente, el valor metodológico, explicó el análisis y el cumplimiento de las recomendaciones del estudio, para contribuir con un mejor diagnóstico en la oferta de servicios que brinda la Micro Red de Pícsi.

1.2 Formulación del problema

¿Existe relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

Evaluar la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

Analizar las dimensiones del grado de satisfacción con la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

1.4 Hipótesis

Con respecto a la hipótesis de esta investigación, se tiene H_i : Existe relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022 y H_o : no existe relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Con respecto a esta capítulo, comenzó redactando la descripción de los antecedentes, por ello, a nivel internacional, Amporfro et al (9) en su tesis desarrollada en Ghana, presenta como finalidad examinar los porcentajes de satisfacción con los múltiples resultados del sistema de salud clave en hospitales públicos en dicho país; por ello, como metodología se trabajó con 356 pacientes a quienes se les administró un cuestionario. Como resultado más importante se tiene que la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad son las dimensiones que tienen un alto grado de satisfacción. Además, los sujetos informantes han mencionado que la satisfacción se encuentra en un nivel alto con el 62%.

Manzoor et al (10) en su informe desarrollado en Pakistán, presenta como objetivo medir los servicios de atención médica, como un laboratorio y atención de diagnóstico, atención médica preventiva y atención prenatal, a la satisfacción del paciente en los sectores de salud pública. Para este estudio se utilizó un diseño descriptivo de encuesta. La el cual seleccionó 290 participantes. Como resultado más importante se tiene que los servicios de atención médica tienen un efecto significativo y positivo en la satisfacción del paciente. Se concluyó que los servicios de salud juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Los centros de salud y los hospitales públicos necesitan mejorar sus instalaciones y hacer mejores servicios en los países en desarrollo.

Asamrew et al (11) en su tesis realizada en Etiopía, presenta como finalidad evaluar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios de hospitalización y sus determinantes en el Hospital Especializado Black Lion, Addis Abeba, Etiopía. Se realizó un estudio transversal, tomando una muestra de 398 pacientes. Como principal resultado se tiene que unos 46% pacientes estaban satisfechos con los servicios que recibieron en el hospital. Se concluyó que la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica y los dominios relacionados con las

comodidades generales de las instalaciones explican el 96,4 % de la variabilidad en el puntaje de satisfacción general neto.

Zun et al (12) en su estudio realizado en Malasia, tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción y sus factores asociados utilizando el instrumento SERVQUAL, el cual, para llevar a cabo el estudio se trabajó bajo el enfoque correlacional. Como principal resultado se tiene que menos de la mitad de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de la clínica (54%). Se concluyó que la dimensión tangible (brecha en la calidad del servicio (SQ): -0.25) fue la dimensión más crítica entre las cinco dimensiones SQ evaluadas.

A nivel nacional, Mendoza M (13) en su estudio realizado en Lima, presenta como objetivo identificar el nivel de satisfacción bajo la percepción del paciente en un nosocomio público, la cual, como componente metodológico se trabajó con el enfoque descriptivo y se encuestó a 258 usuarios; dicho ello, como resultado más importante se tiene que en la fiabilidad el 68% se encuentra satisfecho por la atención recibida; lo mismo ocurre en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la tangibilidad siendo del 59.7%, 55.8%, 72.1% y el 58.1% respectivamente. Se concluyó que el nivel de satisfacción según el enfoque del paciente fue bueno con el 62.8%.

Ortega J (14) en su tesis realizada en Arequipa presenta como finalidad establecer si los factores relacionados: tales como el sexo, nivel socioeconómico, edad, grado de instrucción, ocupación y estado civil guardan relación con el grado de satisfacción acerca de la calidad de atención en usuarios; el estudio fue observacional. Como principal resultado se encontró que un 73% de pacientes afiliados al SIS presentan un nivel de insatisfacción; por lo tanto, se ha concluido que existe una relación significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad y empatía con los factores asociados.

Riva D (15), en su estudio desarrollado en Tarapoto, presenta como propósito examinar el grado de satisfacción del usuario en el Servicio Medicina, trabajándose con el enfoque cuantitativo y la muestra fue de

145 sujetos informantes. Como resultado se tiene que la dimensión accesibilidad, explica y facilita, relaciones de confianza y el monitoreo y seguimiento se encuentran en un nivel medio con 63%, 75%, 59%, 53% y 69% respectivamente. Por último, la dimensión anticipa se encuentra en un nivel bajo con el 59%. Se concluyó que, el nivel de satisfacción global fue medio con el 59%.

Salas (16) en su tesis realizada en Lima, presenta como finalidad establecer las principales atributos de las listas de espera y los atributos de la oferta hospitalaria en un hospital de la ciudad de Lima; por ello, para llevar a cabo el estudio, se trabajará bajo la metodología cuantitativa. Como principal resultado se tiene que al analizar la oferta hospitalaria mediante los indicadores hospitalarios ya sea en la consulta externa, centro quirúrgico y la hospitalización, resulta ser muy deficiente, al cotejarlos con los estándares determinados.

A nivel local, Segura y Suxe (17), en su tesis desarrollada en el Hospital Las Mercedes- Chiclayo, presenta como finalidad establecer el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado enfermero; el cual, la presente investigación fue de tipo descriptivo, trabajando con una muestra de 92 pacientes, teniendo como principal resultado que el 75% lo califica bajo un nivel medio y el 24% posee una baja satisfacción. Por ende, requieren que los cuidados ofrecidos por el personal de salud sean mejorados.

Rodríguez (18) en su investigación planteo como objetivo identificar el grado de satisfacción del paciente atendido en el Hospital Referencial de Ferreñafe, siendo un estudio descriptivo, obteniendo una muestra de 204 pacientes, aplicándoles como instrumento el SERVQUAL, donde se obtuvo que el nivel de satisfacción se percibe como desfavorable con el 46.6%, asimismo, ocurre con todas las dimensiones teniendo un 45% en aspectos tangibles, 40% en el aspecto fiabilidad, un 45% en la capacidad de respuesta, el 47% en el aspecto seguridad y un 46% en la empatía.

2.2 Bases teóricas

En relación a este apartado, se describió la base teórica del estudio, el cual, se comienza analizando la primera variable que es la satisfacción, por el cual, Li et al, señala que las opiniones y puntos de vista del usuario se componen como factores muy esenciales en los procesos de mejora en los sistemas de prestación hospitalaria; dicho ello, la satisfacción, se compone como el estado de felicidad o placer que experimentan los usuarios al momento de acceder a un servicio de salud. Por lo tanto, la atención al paciente se compone como una función básica de todo proveedor de salud (19).

Además, la satisfacción del paciente, es una percepción y una actitud que un consumidor puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un componente multidimensional que simboliza un marcador vital para la calidad de la prestación de atención médica (20)

Sumado a ello, el nivel de satisfacción del paciente es un factor aceptado internacionalmente, que debe analizarse de forma rutinaria para complementar otros métodos de evaluación y garantía de calidad para el buen funcionamiento del sistema de atención médica (21)

Se le atribuye a la satisfacción del paciente, como un importante indicador y de común uso para evaluar la calidad de la atención sanitaria; porque sin duda alguna afecta los resultados clínicos y la retención de pacientes. Sumado a ello, afecta la prestación centrada, eficiente y oportuna en el paciente; dicho ello, la satisfacción es una métrica que ayuda a evaluar el éxito de los establecimientos hospitalarios (22).

Existen varios elementos que intervienen en la satisfacción del paciente, como son la edad, los datos demográficos de los pacientes, el género, el estado socioeconómico, los ingresos y de salud general, afectan las respuestas de los pacientes. (23).

Son muchos los factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción de los pacientes en las instalaciones hospitalarias. Estos factores incluyen el acceso, el personal de salud, el financiamiento, la eliminación de desechos y la política gubernamental. Otros son el procedimiento de admisión, los servicios de diagnóstico, los servicios técnicos, la comunicación y trato interpersonal de los médicos, la accesibilidad y la comodidad (24).

El principal instrumento diseñado para calificar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios es la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al (25), que produjo un avance significativo en el conocimiento y medición de la calidad de servicio asumida. Fue diseñado además por Zacharias et al (26). Inicialmente, el modelo SERVQUAL no pretendía calificar únicamente la satisfacción con los servicios de atención médica, sino que se utilizó para interpretar el nivel de atención de los servicios de salud en los establecimientos en varios estudios, tanto en países occidentales como orientales. El SERVQUAL tiene cinco (5) áreas principales de medición, tales como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (25).

Por ello las dimensiones de esta variable son, la tangibilidad que es la capacidad física instalada del servicio, es decir, la apariencia de los equipos, herramientas y las instalaciones físicas manejadas para ofrecer los diversos servicios hospitalarios, teniendo un efecto psicológico en la recuperación del paciente, lo que requiere, de que los ambientes y consultorios se encuentren en su máxima capacidad y sobre todo limpios. Como segunda dimensión se tiene a la confiabilidad, donde se refiere a la capacidad de desarrollar con precisión el servicio brindado (27).

En cuanto a la capacidad de respuesta es la disposición y disposición del personal sanitario para ayudar y colaborar con los paciente bajo un servicio oportuno y rápido brindándoles servicios rápidos y oportunos (28). Por otro lado, en la seguridad se refiere al conocimiento que poseen los profesionales de la salud y su capacidad de transmitirles confianza a

los pacientes. Los establecimientos tienen que suministrar un diagnóstico preciso en primera instancia al paciente (29).

La empatía es la atención cuidadosa, individualizada y personalizada que brindan los trabajadores de la salud a los pacientes debido a la situación que están pasando (30).

Por otro lado, en relación a la segunda variable, la oferta de servicios de salud se compone por la infraestructura, insumos financieros, recursos humanos, equipamiento, organización, entre otros; el cual, estando apropiadamente organizados afrontan a los requerimientos de la demanda mediante la realización o entrega de las prestaciones sanitarias, que son muy variadas y diversas (31).

Por otra parte, los criterios para el desarrollo, crecimiento y la existencia, de la oferta nacen de la demanda (pacientes) y se debe ser satisfecha bajo términos cualitativos y cuantitativos, siendo el compromiso principal del sistema de salud a nivel gerencial y operativo. Por lo tanto, a nivel gerencial, el compromiso recae, en que los recursos se organicen bajo condiciones de atención, donde se ubiquen en lugares donde las necesidades y requerimientos globales sean complacidos a costos bajos. Ante lo mencionado, se puede deducir que los sistemas de salud pueden satisfacer las demandas bajo oferta privada o pública, el cual depende del segmento poblacional a atender. No obstante, es parte del estado incentivar a los proveedores de salud tener un sistema coordinado y sobre todo buscar el acceso libre a la salud de la población en general bajo buenos mecanismos de financiamiento. (31)

De esta manera, cada organismo de salud independiente del subsector que pertenece puede llegar a coberturar sus demandas hospitalarias con la oferta propia o contratada, el cual, depende de la tipología del lugar de entrega, la prestación o cualquier otra consideración donde permite que las prestaciones concedidas se desarrollen con mayor calidad y eficiencia. Además, es necesario recalcar, que la oferta contiene todas las modalidades organizacionales e individuales, lo que quiere decir, que puede expresarse bajo la manera en que un prestador o un consultorio

realiza una consulta domiciliaria hasta el conjunto de subsectores que constituyen el sector salud conteniendo todos los intermedios matices (31).

En los diversos establecimientos hospitalarios es indispensable, que se realicen procesos que garanticen y regulen la calidad de atención y permitan su apropiado funcionamiento y ordenamiento como base para la organización no solamente al interior de los mismos, sino en el conjunto de ellos, en relación a las nuevas formas de gestión y organización que actualmente se están manteniendo. Dichos procesos, están esencialmente vinculados a los establecimientos que cuentan con oferta fija; sin embargo, deben y pueden tener cierto alcance a los diferentes tipos de oferta (31).

Por ende, el desarrollo de las categorías se compone como una característica de la oferta y debe contener los siguientes cuatro elementos: en relación a la estructura se tiene (al nivel tecnológico y número y al tamaño de recursos), así como, los procesos que, realizados con la interacción de la demanda, expresados bajo la capacidad resolutive de la misma. Adicionalmente, los componentes cuantitativos (capacidad y tamaño) se dan indirectamente mediante el volumen de pacientes a atender, lo que habitualmente son rangos muy amplios, por ende, el volumen y el tamaño de producción es dificultoso y no necesitan instituirse con mucha precisión, demandando ajustes a la realidad concreta en la que se implanta. Sin embargo, lo que se puede precisar son los rendimientos de los recursos, especialmente, la cama hospitalaria, recursos de consultorio y los médicos (31).

En cuanto a las dimensiones de esta variable, los tipos de oferta en relación a interacción con la demanda lo cual configura las siguientes modalidades (31):

Oferta fija: Formada por la infraestructura asistencial, donde se recibe los recursos financieros, humanos y físicos para brindar las prestaciones sanitarias en establecimiento destinados para dicho fin, siendo indispensable que la demanda asista a dichos centros. Esta oferta es

habitualmente mayoritaria y es donde se consigue la producción mayor de los servicios de salud. Dicho ello, cualquier acción que se ejecute en ella se tendrá un mayor impacto (31).

Oferta móvil: está referida a todas las formas de entrega de servicios de salud por lo que los recursos son movilizados en el lugar donde se encuentra el paciente (demanda); el cual depende, de los objetivos que se desean cubrir; por ello, se puede mencionar que esta oferta se brinda de forma individual mediante la asistencia del personal sanitario al domicilio u otro lugar en busca de los usuarios.(31).

Mediante este tipo de oferta se logra obtener importantes logros en la atención sanitaria, ya que sitúa a la prestación en una ubicación cercana y dinámica a la demanda resultando muy útil no sólo para cubrir los propósitos recuperativos, sino que el seguimiento y la captación de los pacientes a quienes es inevitable atender, cubrir las demandas inducidas, y llegar a pacientes dispersos y excluidos que sirven como herramientas de capacitación permanente al personal de salud en los lugares hacia donde se traslada dicha oferta (31).

Oferta a distancia: Concerniente al tipo de prestación que se brinda sin darse el encuentro físico con los pacientes (demanda), está basado principalmente en el desarrollo tecnológico y cuya expresión más evidente lo compone las atenciones telefónicas para consejería y orientación como parte de la prevención y promoción de enfermedades, así como también la telemedicina; por ello, es indispensable que este tipo de oferta se siga brindando y sea más eficaz, ya que las tecnologías de la información brindan muchos beneficios(31).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según el enfoque: La presente investigación fue cuantitativa - descriptiva

Según su finalidad: Fue básica

Según su alcance: Fue correlacional

Diseño de investigación

Con respecto a este punto, la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional.

3.2 Población, muestra y muestreo

Población

Lo conformaron todos los usuarios pacientes que han sido atendidos en el mes de abril en Centro de Salud de Pícsi constituyendo una población total de 400 pacientes.

Muestra

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 400}{0.05^2 * (400 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 196$$

- N = Total de la población (400)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = Probabilidad existente del fenómeno en estudio en la población de referencia (en este caso 50% = 0.5)
- q = Probabilidad no existente de la población de referencia que no presente el fenómeno en estudio $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Muestreo

Se utilizó un muestreo aleatorio simple, probabilístico.

3.3 Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Pacientes que firmen el consentimiento informado.

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes que acuden a todos los consultorios que ofrece el centro de salud de Pícsi.

Criterios de exclusión:

Pacientes que pertenecen a otra micro red que no sea la de Pícsi.

Pacientes que se nieguen a participar en el estudio.

Pacientes que no terminaron de responder la totalidad de los cuestionarios.

3.4 Variables de estudio y su operacionalización

Grado de satisfacción: como un importante indicador y de común uso para evaluar la calidad de la atención sanitaria; porque sin duda alguna afecta los resultados clínicos y la retención de pacientes. Sumado a ello, afecta la prestación centrada, eficiente y oportuna en el paciente; dicho ello, la satisfacción es una métrica que ayuda a evaluar el éxito de los establecimientos hospitalarios (22).

Oferta de servicios: se compone por la infraestructura, insumos financieros, recursos humanos, equipamiento, organización, entre otros; el cual, estando apropiadamente organizados afrontan a los requerimientos de la demanda mediante la realización o entrega de las prestaciones sanitarias, que son muy variadas y diversas (31).

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Grado de satisfacción	Es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes al utilizar un servicio de salud. Por lo tanto, la atención al paciente es la función básica de todo proveedor de servicios de salud (19).	Es un resultado de salud importante, que se considera una medida determinante de la calidad de la atención, el cual se va a medir a través de una encuesta.	Percepciones	Tangibilidad	Nominal	Cuestionario
				Confiabilidad		
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
			Expectativas	Tangibilidad	Nominal	Cuestionario
				Confiabilidad		
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
Oferta de servicios	Constituida por los recursos humanos, de	Será medido a través de un cuestionario	Oferta fija	Infraestructura física	Ordinal	Cuestionario
				Equipamiento biomédico		

	infraestructura, equipamiento, de información, de organización, insumos, financieros, entre otros, que que organizados adecuadamente enfrentan a los requerimientos de la demanda (31).			Prestación presencial		
			Oferta móvil	Atención a domicilio		
			Oferta a distancia	Atención mediante llamadas telefónicas		
				Atención por telemedicina		
Edad	Temporalidad que ha vivido un individuo u desde su nacimiento.	Periodo intergenesico que define un grupo etario		Edad en años	De razón	Ficha de recolección de datos
Sexo	El sexo se refiere a las características biológicas	. Es el atributo de género masculino o femenino	No aplica	Masculino	Nominal	Ficha de recolección de datos
				Femenino		

	que definen a los humanos como mujeres u hombres.	según corresponda				
Grado de instrucción	Se refiere al nivel más elevado de estudios realizados a la largo de la vida de una persona.	Comprende el mayor grado de escolaridad que tiene una persona.	No aplica	Analfabeto	Nominal	Ficha de recolección de datos
				Inicial		
				Primaria		
				Secundaria		
				Superior		

3.5 Métodos, Técnicas y procedimientos

En relación al método que se utilizó el hipotético-inductivo; el cual, se basa en el método que inicia de una explicación o hipótesis o explicación inicial, para luego obtener conclusiones particulares de ella, que luego serán a su vez comprobadas experimentalmente.

En relación a la variable satisfacción se trabajó con la técnica denomina la encuesta y el instrumento será el Servqual, cuyas preguntas han estado compuestas por 44 ítems siendo estructurado en dos partes que son las expectativas y percepciones. Por ende, este instrumentos ya se encuentra validado por, Cabello y Chirinos quienes a través de la validación por constructo expusieron medidas de adecuaciones de KMO de (0,975) en el servicio de consulta externa, donde se obtuvo un valor significativo de ($p < 0.001$) mediante la prueba de esfericidad de Bartlett.

Bajo ese mismo contexto, la variable oferta de servicios, es un instrumento de elaboración propia, que consta de 10 preguntas y el cual pasó por el juicio de expertos y su debida confiabilidad

3.6 Análisis y procedimiento de datos

Para el análisis descriptivo de las variables numéricas (cuantitativas) se utilizó medidas de tendencia central (media y mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar); y para las variables categóricas (cualitativas) se midieron frecuencias absolutas y relativas, posteriormente los datos fueron analizados, para proceder a la elaboración de la base de datos, luego a la elaboración de figuras y tablas de frecuencia con sus concernientes interpretaciones y análisis mediante el desarrollo del instrumento de medición para luego ser utilizados con el análisis descriptivo a través del programa SPSS V.22 y la hoja de Excel.

3.7 Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta los principios de autonomía, no maleficiencia, beneficencia y justicia. A continuación, se detallan cada uno de ellos:

Principio de autonomía, principio ético fundamental que guía la práctica clínica de los profesionales de la salud. Los participantes firmaron un consentimiento informado para su participación en el estudio.

Principio de la no maleficiencia; debido a que dicho estudio no ha producido ningún daño moral, psicológico y social a los participantes sujetos a investigación.

Principio de Beneficiencia; este principio hace referencia a los actos que deben tener la intención de producir un beneficio para las personas en quien se realiza. Los principales beneficiados de la investigación fueron los participantes.

Principio de justicia; los sujetos informantes del estudio fueron tratados con amabilidad y respeto sin perjuicios, sin discriminación, además, todos los acuerdos establecidos serán cumplidos por el investigador.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

	Grado de Satisfacción	
	n	%
Insatisfecho	65	33,2
Satisfecho	131	66,8
Total	196	100,0

Nota: Evaluación del grado de satisfacción en los pacientes atendidos en la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

En la tabla anterior se tiene el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención esto es, el 33,2% de los encuestados indican estar insatisfechos y 66,8% de los encuestados indican estar satisfechos.

Figura 1

Grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

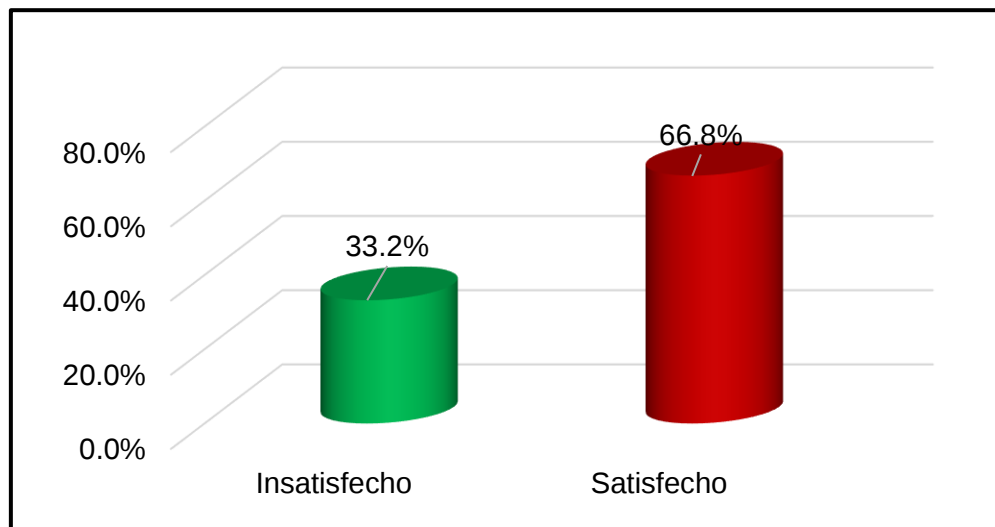


Tabla 2

Oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

	Oferta de servicio	
	n	%
Bajo	58	29,6
Medio	79	40,3
Alto	59	30,1
Total	196	100,0

Nota: Evaluación de la oferta de servicio en los pacientes atendidos en la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022

En la tabla anterior se tiene la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención esto es, el 29,6% de los encuestados indican un nivel bajo; 40,3% de los encuestados indican un nivel medio y 30,1% de los encuestados indican un nivel alto.

Figura 2

Oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.

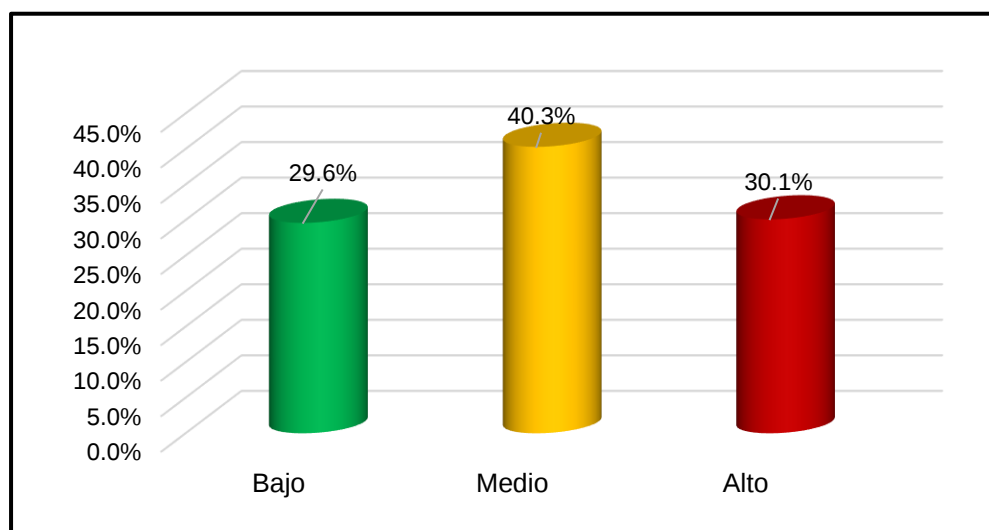


Tabla 3

Dimensiones del grado de satisfacción con la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi

		Oferta de servicio					
		Bajo		Medio		Alto	
		N	%	N	%	N	%
Tangibilidad	Insatisfecho	56	28,6%	21	10,7%	0	0,0%
	Satisfecho	2	1,0%	58	29,6%	59	30,1%
Confiabilidad	Insatisfecho	56	28,6%	22	11,2%	0	0,0%
	Satisfecho	2	1,0%	57	29,1%	59	30,1%
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	39	19,9%	9	4,6%	0	0,0%
	Satisfecho	19	9,7%	70	35,7%	59	30,1%
Seguridad	Insatisfecho	45	23,0%	18	9,2%	0	0,0%
	Satisfecho	13	6,6%	61	31,1%	59	30,1%
Empatía	Insatisfecho	56	28,6%	9	4,6%	0	0,0%
	Satisfecho	2	1,0%	70	35,7%	59	30,1%

Nota: Evaluación de las dimensiones del grado de satisfacción con la oferta de servicios en los pacientes atendidos en la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

En la tabla se muestran los resultados con respecto a las dimensiones del grado de satisfacción y la oferta de servicio es así que en la dimensión tangibilidad 28,6% de los encuestados se sienten insatisfechos a la vez que indican un nivel bajo de oferta de servicio; mientras que 30,1% se sienten satisfechos a la vez que indican un nivel alto de oferta de servicio.

Además, en la dimensión confiabilidad 28,6% de los encuestados se sienten insatisfechos a la vez que indican un nivel bajo de oferta de servicio; mientras que 30,1% se sienten satisfechos a la vez que indican un nivel alto de oferta de servicio.

Se tiene también que en la dimensión capacidad de respuesta 19,9% de los encuestados se sienten insatisfechos a la vez que indican un nivel

bajo de oferta de servicio; mientras que 35,7% se sienten satisfechos a la vez que indican un nivel medio de oferta de servicio.

También, en la dimensión seguridad 23,0% de los encuestados se sienten insatisfechos a la vez que indican un nivel bajo de oferta de servicio; mientras que 31,1% se sienten satisfechos a la vez que indican un nivel medio de oferta de servicio.

Por último, en la dimensión empatía 28,6% de los encuestados se sienten insatisfechos a la vez que indican un nivel bajo de oferta de servicio; mientras que 35,7% se sienten satisfechos a la vez que indican un nivel medio de oferta de servicio.

Prueba de normalidad

Con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen distribución normal, se aplicarán técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello se considera, los supuestos:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 4

Pruebas de normalidad – grado de satisfacción - oferta de servicios

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Grado de satisfacción	,427	196	,000
Oferta de servicios	,202	196	,000

Nota: Prueba de normalidad de variables grado de satisfacción y oferta de servicios en los pacientes atendidos en la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022

Para la variable grado de satisfacción y oferta de servicio en los pacientes se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por

lo que el procesamiento de la información se realiza sin problemas, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considerará la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Por tanto, los resultados exploratorios indican que los datos no tienen distribución normal, es así, que la relación entre las variables será medida por el Rho de Spearman.

Tabla 5

Relación entre el grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022

		Oferta de servicio	
Rho de	Grado de	Coeficiente de correlación	,789
Spearman	satisfacción	Sig. (bilateral)	,000
		N	196

Nota: Relación entre las variables grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

Esta tabla muestra que la variable grado de satisfacción tiene una correlación positiva de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la oferta de servicio, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el grado de satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

V. DISCUSIÓN

Los servicios médicos que ofrecen las modernas entidades de salud son evaluados individualmente por los destinatarios de dichos servicios; por lo tanto, requieren la aplicación constante de medidas de calidad, y el nivel de satisfacción del paciente es un reflejo directo de esta calidad. La satisfacción del paciente es una actitud. Aunque no garantiza que el paciente permanezca leal al médico o al hospital, sigue siendo un fuerte factor de motivación. La satisfacción del paciente es solo un indicador indirecto o indirecto de la calidad del desempeño del médico o del hospital.

Por lo expuesto anteriormente, este capítulo comienza discutiendo el objetivo general, por ende, en la tabla 5, se observa que existe una correlación positiva de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la oferta de servicio, lo que quiere decir, que ambas variables estudiadas se asocian de manera directa. De manera que, los resultados encontrados se relacionan con lo que menciona el Ministerio de Salud (31) quien ha establecido que en los diversos establecimientos hospitalarios es indispensable, que se realicen procesos que garanticen y regulen la calidad de atención y permitan su apropiado funcionamiento y ordenamiento como base para la organización no solamente al interior de los mismos, sino en el conjunto de ellos, en relación a las nuevas formas de gestión y organización que actualmente se están manteniendo.

Además, se puede deducir que los sistemas de salud pueden satisfacer las demandas bajo oferta privada o pública, el cual depende del segmento poblacional a atender. No obstante, es parte del estado incentivar a los proveedores de salud tener un sistema coordinado y sobre todo buscar el acceso libre a la salud de la población en general bajo buenos mecanismos de financiamiento (31).

Por lo tanto, se puede mencionar que la oferta en los servicios hospitalarios es un componente clave que determina el grado de

satisfacción en el usuario paciente en los establecimientos del primer nivel de atención, como es el caso de la Micro Red Pícsi.

Pasando a otra instancia, ahora se tiene a los resultados del primer objetivo específico, donde en la tabla 1, se visualiza que los pacientes que han acudido al Centro de Salud de Pícsi están satisfechos (66.8%) con la prestación de los servicios en salud que reciben en dicho establecimiento; mientras que el 33.2% señalan todo lo contrario. Es así, que estos hallazgos se relacionan con Mendoza M (13) quien realizó un estudio realizado en Lima, teniendo como resultado más importante se tiene que en la fiabilidad el 68% se encuentra satisfecho por la atención recibida. Además, Asamrew et al (11) su tesis realizada en Etiopía ha obtenido que el 46% pacientes estaban satisfechos con los servicios que recibieron en el hospital. Se concluyó que la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica y los dominios relacionados con las comodidades generales de las instalaciones explican el 96,4 % de la variabilidad en el puntaje de satisfacción general neto.

No obstante, discrepan con lo mencionado por Rodríguez (18) quien sostiene que el nivel de satisfacción en el Hospital Referencial de Ferreñafe, se percibe como desfavorable con el 46.6%. Asimismo, este punto de vista lo comparte Segura y Suxe (17), quienes realizaron su estudio en el hospital Las Mercedes, obteniendo como principal resultado que el 75% lo califica bajo un nivel medio y el 24% posee una baja satisfacción. Por ende, requieren que los cuidados ofrecidos por el personal de salud sean mejorados.

Lo mismo ocurre, con Zun et al (12) quien realizó una investigación en Malasia, teniendo como principal resultado se tiene que menos de la mitad de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de la clínica (54%).

En consecuencia, estos resultados coinciden con el enfoque teórico de Li et al, quien señala que las opiniones y puntos de vista del usuario se componen como factores muy esenciales en los procesos de mejora en los sistemas de prestación hospitalaria; dicho ello, la satisfacción, se

compone como el estado de felicidad o placer que experimentan los usuarios al momento de acceder a un servicio de salud. Por lo tanto, la atención al paciente se compone como una función básica de todo proveedor de salud (19).

Por consiguiente, ahora se tiene a la discusión del segundo objetivo específico, relacionado a la oferta de servicio que se brinda en el centro de salud de Pícsi, el cual, en la tabla 2, el 40% de los sujetos informantes han revelado que esta variable se sitúa en un nivel medio, seguido del 30% quien señala que el nivel es alto, al igual que el nivel bajo, puesto que, ese mismo porcentaje señala que la oferta que otorga dicho centro hospitalario no es la adecuada.

Por tanto, los resultados coinciden con Salas (16) quien menciona que se tiene que al analizar la oferta hospitalaria mediante los indicadores hospitalarios ya sea en la consulta externa, centro quirúrgico y la hospitalización, resulta ser muy deficiente, al cotejarlos con los estándares determinados.

Sumado a ello, la perspectiva teórica planteada por el Ministerio de Salud, porque determina que la oferta de servicios de salud se compone por la infraestructura, insumos financieros, recursos humanos, equipamiento, organización, entre otros; el cual, estando apropiadamente organizados afrontan a los requerimientos de la demanda mediante la realización o entrega de las prestaciones sanitarias, que son muy variadas y diversas. (31)

Para concluir con la presente discusión ahora, se tiene al tercer objetivo específico, observando que la tabla 3, se muestran los resultados con respecto a las dimensiones del grado de satisfacción y la oferta de servicio, es así que en la dimensión tangibilidad los pacientes se sienten satisfechos y tienen un nivel alto de oferta de servicio. Lo mismo ocurre con las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es decir, se sienten satisfechos y presentan un alto nivel de oferta de servicio siendo del 30%, 36%, 31%, 36% respectivamente.

Estos resultados coinciden con los hallazgos propuestos por Mendoza M (13) quien como resultado más importante se tiene que en la fiabilidad el 68% se encuentra satisfecho por la atención recibida; lo mismo ocurre en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la tangibilidad siendo del 59.7%, 55.8%, 72.1% y el 58.1% respectivamente. De igual manera, Ortega J (14) indica que existe una relación significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad y empatía con los factores asociados.

Por el contrario, discrepan con Rodríguez (18), debido a que el nivel de satisfacción se percibe como desfavorable con todas las dimensiones teniendo un 45% en aspectos tangibles, 40% en el aspecto fiabilidad, un 45% en la capacidad de respuesta, el 47% en el aspecto seguridad y un 46% en la empatía.

En consecuencia, se puede deducir que la accesibilidad de los servicios médicos, así como las actitudes y competencias del personal médico, son factores clave para garantizar una atención de calidad. Las condiciones de estancia hospitalaria también condicionan de forma significativa la opinión de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. En la Micro Red Pícsi, se determinó que el grado de satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la oferta de servicio; es decir, una correlación positiva de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000.
2. En la Micro Red Pícsi, se estableció que el grado de satisfacción que predominó en el paciente atendido fue el satisfecho (66.8%), lo que quiere decir, que es un factor clave para garantizar una atención de calidad.
3. En la Micro Red Pícsi, se determinó que la oferta hospitalaria brindada en este centro de salud, prevaleció el nivel medio con el 40%, de tal manera, que los pacientes indican que, la oferta no llega a cubrir en su totalidad a toda la demanda.
4. En la Micro Red Pícsi, se ha determinado que en la dimensión tangibilidad, los pacientes se sienten satisfechos y tienen un nivel alto de oferta de servicio. Lo mismo ocurre con las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es decir, se sienten satisfechos y presentan un alto nivel de oferta de servicio siendo del 30%, 36%, 31%, 36% respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección Regional de Salud mejorar la oferta fija de servicios, implementando mayor infraestructura (consultorios, sala de procedimientos, cirugía menor); asimismo, incrementar la oferta móvil a través de una inversión pública para la adquisición de ambulancias de nivel II totalmente equipadas con los recursos requeridos para este nivel. Finalmente, la oferta a distancia debe ser estructurada de acuerdo a la norma técnica de telesalud.
2. A la oficina de calidad de la Geres, programar evaluaciones de la calidad y satisfacción de acuerdo a la norma técnica para los establecimientos del primer nivel atención, para conseguir la mejora continua del proceso y obtener una prestación con una rápida capacidad de respuesta.
3. Se recomienda a los encargados de la micro red Pisci, evaluar la viabilidad de la oferta de servicio, en especial, la nueva prestación virtual (telesalud) organizando su implementación según la norma técnica N°30421, promoviendo las nuevas formas de prestaciones de salud, mediante las tecnologías de la información y de la comunicación.
4. Se sugiere a la dirección regional de salud implementar talleres de capacitación dirigidos a mejorar la empatía y seguridad del paciente; asimismo, generar compromiso con la organización para mejorar la capacidad de respuesta y la lealtad del personal de salud.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. McCord C, Kruk M, Mock C, Cherian M, von Schreeb J, Russell S, et al. Organization of Essential Services and the Role of First-Level Hospitals. En: Debas H, Donkor P, Gawande A, Jamison D, Kruk M, Mock C, editores. Essential Surgery: Disease Control Priorities, Third Edition (Volume 1) [Internet]. Washington (DC): The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank; 2015 [citado 8 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK333499/>
2. Health Center Program. Impact and Growth [Internet]. Bureau of Primary Health Care. 2018 [citado 8 de abril de 2022]. Disponible en: <https://bphc.hrsa.gov/about/healthcenterprogram/index.html>
3. Rosenbaum S, Tolbert J, Sharac J, Shin P. Community Health Centers: Growing Importance in a Changing Health Care System - Issue Brief [Internet]. KFF. 2018 [citado 8 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.kff.org/report-section/community-health-centers-growing-importance-in-a-changing-health-care-system-issue-brief/>
4. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. Journal of Environmental and Public Health. 13 de agosto de 2020;2020:e2473469.
5. Alagnide H, Natta D, Hounghbedji G, Adido M, Olouka J, Havyarimana E, et al. Satisfaction of Patients Treated in Physical Medicine and Rehabilitation Department in CNHU-HKM of Cotonou. Open Journal of Therapy and Rehabilitation. 9 de febrero de 2018;6(1):8-16.
6. Conexión ESAN. Tendencias y oportunidades en el sector salud tras la crisis sanitaria [Internet]. Esan Business. 2020 [citado 8 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/tendencias-y-oportunidades-en-el-sector-salud-tras-la-crisis-sanitaria>

7. ComexPerú. El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. [Internet]. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. 2021 [citado 8 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>
8. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. octubre de 2019;36(4):620-8.
9. Amporfro D, Boah M, Yingqi S, Cheteu T, Zhao M, Ngo V, et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*. 22 de julio de 2021;21(1):722.
10. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*. septiembre de 2019;16(18):3318.
11. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*. 13 de agosto de 2020;2020:e2473469.
12. Zun A, Ibrahim M, Hamid A. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. septiembre de 2018;33(5):416-22.
13. Mendoza M. Grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro julio agosto 2019 [Internet] [Tesis de posgrado]. Universidad Privada San Juan

- Bautista.; 2020 [citado 17 de abril de 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2845081>
14. Ortega J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019 [Internet] [Tesis de posgrado]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [citado 17 de abril de 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2793318>
 15. Riva D. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019 [Internet] [Tesis de posgrado]. [Tarapoto]: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto; 2020. Disponible en: <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMER%203%8dA%20%20D%20%20a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Salas M. Lista de espera y oferta hospitalaria para cirugía pulmonar en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima durante el año 2015. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 18 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14400>
 17. Segura L, Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes [Internet] [Tesis de pregrado]. [Chiclayo]: Universidad Señor de Sipán; 2018 [citado 18 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5049>
 18. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017 [Internet] [Tesis de posgrado]. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán; 2018 [citado 18 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>

19. Li Z, Hou J, Lu L, Tang S, Ma J. On residents' satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. BMC Public Health. 2012;12 Suppl 1:S9.
20. Abri R, Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. Oman Med J. enero de 2014;29(1):3-7.
21. Ahmad I, Nawaz A, Din S ud. Dynamics of patient satisfaction from health care services. Gomal Journal of Medical Sciences [Internet]. 2011 [citado 18 de abril de 2022];9(1). Disponible en: <http://gjms.com.pk/index.php/journal/article/view/223>
22. Prakash B. Patient Satisfaction. J Cutan Aesthet Surg. 2010;3(3):151-5.
23. Fan V, Reiber G, Diehr P, Burman M, McDonell M, Fihn S. Functional status and patient satisfaction: a comparison of ischemic heart disease, obstructive lung disease, and diabetes mellitus. J Gen Intern Med. mayo de 2008;20(5):452-9.
24. Ilia L, Panagiotis T, Pandelis I. Patients' satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital. Economic Systems. 2012;1(1):15.
25. Parasuraman P, Berry L, Zeithaml V. Understanding Customer Expectations of Service. Sloan Management Review. 1 de enero de 1991;32:39-48.
26. Zacharias M, Fossati K, Silva C. The Influence of Banking Service Customers' Satisfaction Level on the Perception of Switching Costs and on Behavioural Loyalty. Londres: International Conference of the Production and Operations Management Society; 2016.
27. Murante A, Seghieri C, Brown A, Nuti S. How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. Int J Health Plann Manage. septiembre de 2014;29(3):e247-260.
28. Chege S. IT Human Resources Considerations in Kenya. Journal of Information Engineering and Applications. 2013;3(12):8.

29. Veillard J, Champagne F, Klazinga N, Kazandjian V, Arah O, Guisset A. A performance assessment framework for hospitals: the WHO regional office for Europe PATH project. *Int J Qual Health Care*. diciembre de 2005;17(6):487-96.
30. Saltman R, Bankauskaite V. Conceptualizing decentralization in European health systems: a functional perspective. *Health Econ Policy Law*. Abril de 2006;1(Pt 2):127-47.
31. Ministerio de Salud. Aspectos teórico conceptuales para la organización de la oferta en servicios de salud [Internet]. Lima- Perú: Minsa; 2022 p. 1-40. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/45_DGSP8.pdf

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para medir la satisfacción del paciente

Encuesta Servqual para medir el grado de satisfacción

		Nº Encuesta: _____											
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA MICRO RED PICSÍ.													
Nombre del encuestador:													
Establecimiento de Salud:													
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:											
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su grado de satisfacción que tiene hacia la atención que recibe en el centro de salud Pícsi. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.													
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:													
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1 Acompañante 2												
2. Edad del encuestado en años													
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2												
4. Nivel de estudio	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 70%;">Analfabeto</td><td style="border: 1px solid black; width: 30%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Primaria</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Secundaria</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Superior Técnico</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Superior</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">5</td></tr> </table>			Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior	5
Analfabeto	1												
Primaria	2												
Secundaria	3												
Superior Técnico	4												
Superior	5												
6. Tipo de Usuario	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 70%;">Nuevo</td><td style="border: 1px solid black; width: 30%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Continuador</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">2</td></tr> </table>			Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1												
Continuador	2												
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:													

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de obstetricia.							
02	E Que la consulta con el médico tratante se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida							
07	E Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida							
08	E Que la atención para la emisión de referencias sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico tratante le realice un examen físico completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.							
12	E Que el médico tratante le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico tratante que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que todo el personal asistencial del centro de salud lo trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que todo el personal que lo atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de obstetricia?							
02	P ¿El médico tratante lo atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en el módulo de admisión del centro de salud fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico tratante que le atendió, le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal del centro de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal del centro de salud que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							

16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 2. Cuestionario para medir la oferta del servicio

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

M () F ()

Ocupación:

Grado de instrucción:

Iletrado: ()

Primaria: ()

Secundaria: ()

Superior: ()

II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad, evaluar la oferta de servicio en el Centro de salud de Pícsi, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas. Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente escala:

1: TD= Totalmente en desacuerdo

2: ED= En desacuerdo.

3: NDNA= Ni en desacuerdo, ni en acuerdo

4: DA= De acuerdo

5: TD= Totalmente de acuerdo

III. PREGUNTAS:

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Oferta fija					
En términos generales, la infraestructura del establecimiento es óptima					
En general, el equipamiento biomédico se encuentra en buenas condiciones					
En general, la consulta externa se realiza de manera presencial					
Oferta móvil					
El establecimiento ofrece el servicio de atención al paciente a domicilio					
El centro de salud cuenta con vehículos para la atención domiciliaria					
El centro de salud cuenta con el personal necesario para la atención domiciliaria.					
El establecimiento provee de medicamentos al domicilio del paciente.					
Oferta a distancia					
El centro de salud realiza atención a través de llamadas telefónicas					
Usted realiza su atención a través de la telemedicina.					
Usted considera, que la atención por telemedicina, reemplaza a la atención presencial.					

Anexo 3. Consentimiento informado

Mediante el presente documento se solicita su colaboración al estudio denominado: Relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la micro red Pícsi durante los meses de Marzo 2021 a Enero 2022. Si usted aprueba su participación en este estudio, se le solicitará responder la encuesta en una fecha establecida anticipadamente, con una temporalidad de 20 minutos. Por otro lado, la información sobre los datos del cuestionario será confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Además; no será utilizado para ninguna otra finalidad que este fuera del estudio. Se prevé las medidas correspondientes para velar y proteger sus datos personales y no estará incluido su nombre en ningún documento, noticia, publicación o ante una futura divulgación.

Su colaboración es voluntaria, usted está en su derecho de descartar su colaboración en el momento que desee. La investigación no conllevará a ningún riesgo alguno, ni implicará costos. No tendrá ninguna compensación por su participación. Además, cabe resaltar que los beneficios que se obtendrán en el estudio, es conocer más acerca de la telemedicina y poder aplicarlo en sus centros laborales.

Si presenta alguna inquietud de la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El autor de la investigación responderá sus llamadas y correos ante cualquier inquietud que presente antes, durante y después de la investigación. Si luego desea efectuar alguna interrogante que está asociada con el estudio, tendrá que comunicarse con el autor de la investigación.

Alumna:

Luis Arturo, Goicochea Trauco

- Correo: goico2312@gmail.com
- Celular: 932924592

Por favor lea y complete si está de acuerdo: He leído todo el procedimiento que ha descrito anteriormente. La investigadora me ha explicado la investigación y me ha resuelto todas mis inquietudes. Voluntariamente doy mi consentimiento para colaborar en el presente estudio.

Nombre del usuario y Firma

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

FICHA TÉCNICA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN

1. **Autor** : Luis Arturo Goicochea Trauco
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 25 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes que han sido atendidos en el mes de abril en Centro de Salud de Picsi

5. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 44 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	44

FICHA TÉCNICA SOBRE OFERTA DE SERVICIO

1. **Autor** : Luis Arturo Goicochea Trauco
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 10 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes que han sido atendidos en el mes de abril en Centro de Salud de Picsi
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 10 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Niveles y rango

Rango	Nivel
10 – 23	Bajo
24 – 37	Medio
38 – 50	Alto

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	10

Anexo 5. Validaciones



ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Abel Eduardo Chavarry Iola
2	Profesión	Médico
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	30 años
	Institución donde labora	Hospital Regional Lambayeque
	Cargo	Médico Auditor
<u>TÍTULO DE INVESTIGACIÓN</u>		
Relación entre el grado de satisfacción y la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la micro red Pisci durante los meses de Marzo 2021 a Enero 2022		
Autor: Luis Arturo, Goicochea Trauco		
Facultad: Ciencias de la salud		
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivos de la Investigación		General Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la oferta en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pisci durante los meses de marzo 2021 a enero 2022.

		Específicos Identificar el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi. Evaluar la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi. Analizar las dimensiones del grado de satisfacción con la oferta de servicio en los pacientes atendidos en el primer nivel de atención de la Micro Red Pícsi.
INSTRUCCIONES: Estimado experto, en el presente formato de validación, se presenta la encuesta, por ello marque con una x si está de acuerdo o en desacuerdo con los ítems planteados		
I. Ítems preguntas.-		
En términos generales, la infraestructura del establecimiento es óptima.	A (X)	D ()
En general, el equipamiento biomédico se encuentra en buenas condiciones	A (X)	D ()
En general, la consulta externa se realiza de manera presencial	A (X)	D ()
El establecimiento ofrece el servicio de atención al paciente a domicilio	A (X)	D ()
El centro de salud cuenta con vehículos para la atención domiciliaria	A (X)	D ()
El centro de salud cuenta con el personal necesario para la atención domiciliaria.	A (X)	D ()
El establecimiento provee de medicamentos al domicilio del paciente.	A (X)	D ()
El centro de salud realiza atención a través de llamadas telefónicas	A (X)	D ()
Usted realiza su atención a través de la telemedicina.	A (X)	D ()
Usted considera, que la atención por telemedicina, reemplaza a la atención presencial.	A (X)	D ()
Comentarios Generales		

Observaciones	—
---------------	---


Dr. Abel Chisberry Isla
 MEDICO CIRUJANO
 CMP 27072

