

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO

MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

PUNO - 2021

PRESENTADA POR:

FRANCISCA MAMANI CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#).

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO – 2021**

PRESENTADA POR:**FRANCISCA MAMANI CONDORI****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dr. DAVID MOISES CALISAYA ZEVALLOS


PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. GIOVANA FLORES ORTEGA


SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. NATALIA GUADALUPE SERRUTO DE SOTOMAYOR

ASESOR DE TESIS

:


Mg. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

Área: Ciencias médicas y de salud

Disciplina: Ciencias del Cuidado de la salud y servicios

Especialidad: Calidad en Atención en Salud

Puno, 13 de Junio del 2022

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, quien ha iluminado mi camino, fortalecer mi corazón y ser mi guía para poder alcanzar esta meta.

A mi Madre y hermano, por su apoyo incondicional y motivación constante para alcanzar el objetivo trazado.

A mi esposo por su apoyo y comprensión, a mi hijo por ser el motor y motivo para poder seguir con mis estudios, que con su inocencia y tolerancia me acompañó durante mi formación profesional.

A todas mis amistades que me brindaron su apoyo incondicional para lograr mi objetivo que siempre recordaré.

AGRADECIMIENTOS

- A mi Alma Mater, la Universidad Privada San Carlos - Puno por darme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A la escuela profesional de enfermería, a todos los docentes por haberme brindado sus conocimientos teóricos y prácticos durante mi formación profesional.
- A los Docentes integrantes miembros del Jurado Dr. David Moises Calisaya Zevallos, Mg. Giovana Flores Ortega, Mg. Natalia Guadalupe Serruto de Sotomayor, quienes contribuyeron con su comprensión y orientación en la culminación satisfactoria del presente trabajo.
- A mi asesora: Maritza Karina Herrera Pereira , hago extensivo mi agradecimiento por su apoyo.
- Mi agradecimiento y gratitud al Cirujano Dentista. Rocio Emperatriz Apaza Cuno por brindarme su apoyo incondicional con sabias sugerencias, ideas y consejos durante el transcurso de este trabajo de investigación.
- A todos los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la UNA - Puno. Por su valioso tiempo ya que sin ellos no hubiera sido posible la ejecución de este trabajo de investigación.
- Finalmente agradezco al Jefe del Servicio Médico Primario de la UNA - Puno por brindarme las facilidades para llevar a cabo la ejecución del presente proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. A nivel internacional	16
1.2.2. A nivel nacional	18
1.2.3. A nivel local	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos:	22
	3

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. Satisfacción	23
2.1.2. Factores de satisfacción	24
2.1.3. Elementos que conforman la satisfacción o insatisfacción	25
2.1.3.1. Tiempo	25
2.1.3.2. La pertenencia, la relevancia, la precisión y la recopilación	25
2.1.3.3. La valoración de la satisfacción	25
2.1.3.4. Uso de información	26
2.1.4. Evaluación de la satisfacción del usuario externo	27
2.1.5. Escalas para medir la satisfacción del paciente	28
2.1.6. Satisfacción del paciente o cliente	30
2.1.6.1. Niveles de satisfacción	30
2.1.6.2. Dimensión de la satisfacción	31
2.1.7. Aplicación del modelo Servperf	33
2.2. MARCO CONCEPTUAL	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	36
3.2. TAMAÑO Y MUESTRA	37
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	39
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO ANÁLISIS ESTADÍSTICO	45

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO	47
4.2. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA, ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO	48
4.3. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN LA EDAD Y SEXO EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO	56
4.4. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN EL ÁREA DE ESTUDIO EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO.	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Población y Muestra	37
Tabla 02. Matriz de la variable de las 5 dimensiones	40
Tabla 03. Operacionalización de variables	41
Tabla 04. Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF	46
Tabla 05. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	47
Tabla 06. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	49
Tabla 07. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	50
Tabla 08. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	52
Tabla 09. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	53

Tabla 10.	Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	55
Tabla 11.	Nivel de satisfacción según la edad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	56
Tabla 12.	Nivel de satisfacción según el sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	58
Tabla 13.	Nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	78
Figura 2. Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	78
Figura 3. Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	79
Figura 4. Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	79
Figura 5. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	80
Figura 6. Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	80
Figura 7. Nivel de satisfacción según la edad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021	81

- Figura 8.** Nivel de satisfacción según el sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021 81
- Figura 9.** Nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021 82

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia	71
Anexo 2. Consentimiento informado	72
Anexo 3. Cuestionario	73
Anexo 4. Validación del instrumento	76
Anexo 5. Resultados por figuras, su variable y dimensiones	78
Anexo 6. Base de datos	83
Anexo 7. Autorización para la educación del proyecto de tesis	90

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021 su objetivo principal fue determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021. el tipo de estudio fue cuantitativo debido a que permitirá la medición y cuantificación de variable y es de tipo descriptivo no experimental, se trabajó con una muestra de 108 pacientes atendidos en el servicio médico primario en lo cual se realizó muestreo aleatorio simple, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó es el cuestionario, teniendo como resultado satisfechos y muy satisfechos con mayor porcentaje. Según los cinco dimensiones tenemos: en la dimensión seguridad el 42.6% de los pacientes están extremadamente muy satisfechos,seguido en la dimensión aspectos tangibles el 36.1% están muy satisfechos, en cambio con la dimensión empatía el 35.2% están extremadamente muy satisfechos finalmente en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta el 32.4 de los pacientes están muy satisfechos. En lo que es la dimensión capacidad de respuesta el 8.3% de los pacientes están extremadamente muy insatisfechos, estos resultados permite visualizar que el personal del Servicio Médico Primario brinda la atención inmediatamente a su llegada al servicio considerando la gravedad del paciente, brindo tiempo necesario, respetando su privacidad, con amabilidad ,respeto y con rapidez en los servicios de laboratorio ,farmacia, tópico y admisión, pero no obstante deben perfeccionarse en forma permanente para lograr una satisfacción al 100%.

Palabras claves: Satisfacción, paciente, SERVPERF, Servicio médico.

ABSTRACT

In the present research work entitled Satisfaction of patients treated in the Primary Medical Service of the National University of the Altiplano Puno- 2021, its main objective was to determine the level of satisfaction of the patients treated in the Primary Medical Service of the National University of the Altiplano. Puno- 2021. The type of study was quantitative because it will allow the measurement and quantification of the variable and it is of a non-experimental descriptive type. We worked with a sample of 108 patients treated in the primary medical service in which simple random sampling was carried out, the technique that was applied was the survey and the instrument that was used is the questionnaire, resulting in satisfied and very satisfied with a higher percentage. According to the five dimensions we have: in the safety dimension, 42.6% of the patients are extremely very satisfied, followed by the tangible aspects dimension, 36.1% are very satisfied, while with the empathy dimension, 35.2% are extremely, very satisfied finally in the reliability and responsiveness dimension 32.4 of the patients are very satisfied. In what is the responsiveness dimension, 8.3% of the patients are extremely very dissatisfied, these results allow us to visualize that the staff of the Primary Medical Service provides care immediately upon arrival at the service, considering the severity of the patient, providing necessary time, respecting your privacy, with kindness, respect and speed in the laboratory, pharmacy, topical and admission services, therefore, however, they must be constantly improved to achieve 100% satisfaction.

Keywords: Satisfaction, patient, SERVPERF, Medical Service.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud las características del servicio de salud son de accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, siendo un derecho fundamental de todo ser humano, la satisfacción en salud es la variable primordial que contribuye a una calidad de atención humana (7).

Por otro lado la satisfacción es la acción que satisface o calma la necesidad de una queja , sentimiento o la razón contraria, estar satisfecho no solo se trata de que la persona se sienta complacido contento, si no también debe responder a las necesidades de la información que se crearon mediante todo un proceso (16).

Asimismo se puede decir que la satisfacción del paciente es influida por las características específicas del producto o servicio y sus percepciones de la calidad, como también pueden actuar sobre la satisfacción las respuestas emocionales facilitando un nivel placentero del consumo actuando también en las emociones del cliente.

Entonces se puede afirmar que la satisfacción del usuario en términos de percepción es el grado del cuidado en el bienestar, es uno de los propósitos fundamentales en cualquier establecimiento de salud, en especial por iniciativa de un administrador de salud se puede incluir varios métodos o procedimientos, guías o modelos para poder mejorar en los aspectos de salud.

El presente trabajo de investigación está distribuido en 4 capítulos que se describen a continuación, Capítulo I desarrollaré el Planteamiento del Problema, Antecedentes, Objetivos de estudio, en el Capítulo II se presenta el Marco Teórico y Conceptual, en el Capítulo III Se desarrolla los aspectos de la Metodología y por último el Capítulo IV se expone los Resultados de estudio, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La OMS da marcada relevancia a las características del servicio de salud, los cuales según esta organización deben ser: accesible, eficiente, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, así mismo introduce el término: “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”, lo cual está determinado por lo descrito anteriormente. (1)

A nivel Internacional, según estudios realizados por la Universidad de Antioquia Colombia indica que, históricamente, las relaciones médico-paciente, enfermera - paciente, han sido entendidas como elementos fundamentales para valorar uno de los resultados finales de la atención médica. El arte de la atención, como tradicionalmente ha sido denominada esta faceta del trabajo de las enfermeras y de los médicos fue un elemento importante en el trato del paciente para el logro de un resultado positivo. (2)

A nivel Nacional el Ministerio de Salud MINSA, enfatiza que en los últimos años avanzaron grandes actividades incansables este con la finalidad de medir la calidad a través de una evaluación de satisfacción de los usuarios externos. por la gran demanda de atención en los establecimientos de salud, ya que se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios ya que son eje principal del sistema de salud, es así como nace la necesidad de explorar aplicar otras metodologías a través de cuestionarios facil de aplicación y de esa manera muestran los resultados para toma de decisiones de mejora y poder prestar con calidad las atenciones en el sector salud. (3)

Así mismo nos indica sobre el servicio de salud que brindan los Hospitales Públicas es muy complejo debido a los diversos procedimientos que se manejan. por ende, el objetivo principal en estos centros es conocer la calidad de servicio que han recibido los usuarios en un entorno activo que hay cambios continuos en la demografía, la preferencia en los estilos de vida, estas evaluaciones de calidad de servicio se han convertido de mucha prioridad en la gestión de los hospitales que permite entender las brechas del servicio las expectativas y la percepción de los pacientes, siendo muy importante para introducir estrategias de mejora. (4)

En la Región Puno según el estudio realizado en el Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca sobre la satisfacción en los cuidados de enfermería en pacientes pediátricos, se pudo percibir el manifiesto de padres de familia respecto a la atención por parte del profesional de enfermería, se podría decir en su mayoría es una satisfacción de nivel media. (5)

La causa de insatisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el Servicio Médico Primario son múltiples como por ejemplo recursos humanos por otro lado, la información que fue expresada por los usuarios insatisfechos con la atención recibida fue: “es una emergencia, atención rápido por favor”, “estoy esperando mucho tiempo y no hay atención en el servicio de farmacia, no hay el medicamento que me receto el medico entre otros. Estos hechos me motivaron a realizar este trabajo de investigación: ¿Qué tan

satisfechos están los usuarios con la atención que reciben en la Unidad de Servicio Médico Primario?

Frente a este planteamiento, se formulan las siguientes interrogantes:

Interrogante general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio médico primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021?

Interrogantes específicas:

- a. ¿Cuál será la satisfacción según la: fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021?
- b. ¿Cuál será el nivel de satisfacción según la edad y sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021?
- c. ¿Cuál será el nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A nivel internacional

El estudio realizado por, Vásquez Cruz en México - 2018 se tuvo los siguientes resultados: La satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica fueron 395 pacientes, de los cuales 260 que representa el (66%) femeninos, 135 masculinos que representa el (34%), edad promedio 42.80, mínima 19 máxima 91, más 16.64. La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por el consultorio de enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, citas médicas, gabinete y referencia 49%. La satisfacción general percibida

con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico en avance. En conclusión, la satisfacción general percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%. (6)

De igual manera en el estudio realizado por, Duque y Ríos en Chía - Tenjo en el 2016, obtuvo los siguientes resultados, con mayor insatisfacción fueron: El tiempo de espera 38% y el estado de la infraestructura de la institución 50% que contrastaron con los altos niveles de satisfacción generados por la comodidad de las salas de espera y los inmuebles 73%; además uno de los aspectos mejor evaluados, fue el trato recibido por parte del personal asistencial, el cual estuvo adecuadamente determinado por la capacidad diagnóstica y resolutoria de los profesionales 64%. En suma: la población se encuentra satisfecha con el servicio recibido en esta institución, sin embargo, se lograron identificar aspectos débiles en la organización física y estructural que necesitan estrategias de mejoramiento, el métodos: Se hizo un estudio multicéntrico, observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa y el modelo de preguntas que implementa es la Escala de Likert.(7)

Por otro lado, en el estudio realizado por Sanchez Barron en Monterrey, N.L. México en el 2012, llegó al siguiente resultado: se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los pacientes. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el resto del personal de salud están también asociados a la satisfacción del usuario. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción; no así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el cirujano no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta. El estudio que efectuó es de tipo transversal en el que aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa, el instrumento que se aplicó es SICALIDAD (8).

Así mismo el estudio realizado en Mejía Ecuador en el 2012 por Salto Mariño se arribó a la siguiente conclusión. Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía, más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica, Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%), no existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería. El 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado, el 2% consideran que el trato es indiferente, en el tiempo de espera la preconsulta es adecuado 81% no obstante se debe mejorar a favor del usuario, un 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico (9)

1.2.2. A nivel nacional

Según el trabajo de investigación realizado en Lima - 2019, Ruiz Hipolito ,Jaime Ricardo de la Universidad Federico Villarreal, sostuvo el siguiente resultado. El nivel de satisfacción fue de 92.52%, lo que muestra una gran aceptabilidad por parte de los pacientes hacia el servicio brindado. El nivel de satisfacción de los pacientes para la fiabilidad fue de 83.39%, lo cual indica una alta capacidad por parte de los profesionales de salud del hospital frente a la demanda de los pacientes. Se encontró un nivel de satisfacción de 90.96% en relación a la capacidad de respuesta de parte de los prestadores de servicios de salud en un tiempo idóneo. Con respecto al aspecto de seguridad, se encontró un 95.39% en relación a la confianza que brinda el profesional a los pacientes. Todos los pacientes encuestados percibieron que existía empatía (100%) por parte del personal médico, lo que demuestra que el paciente se sentía apoyado y entendido para suplir sus necesidades y/o dolencias. En relación a los aspectos tangibles el nivel de satisfacción fue de 92.88%, algo que no necesariamente está relacionado a la

buena infraestructura u organización del nosocomio, sino que puede deberse a factores como la necesidad de atención o el nivel educativo (10).

Asimismo, el estudio realizado en Iquitos en el 2017, Muriete, Noriega y Palacios llegó a la siguiente conclusión.

- a. De las características demográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia, de los 219 pacientes, la mayoría fueron adultos jóvenes, sexo femenino, procedencia urbana, nivel de instrucción secundaria.
- b. De la Satisfacción de la atención de Enfermería de los pacientes hospitalizados, en el Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017, en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia en las diferentes dimensiones se obtuvo un mayor porcentaje de pacientes adultos satisfechos: fiabilidad 90,4%, 82,4% y 59,1% respectivamente, capacidad de respuesta 86,5%, 82,4% y 60, 2% respectivamente; Seguridad 80,8%, 81,1% 63,4% respectivamente; empatía 75%, 85,1% 64,5% respectivamente; Aspectos tangibles 75%, 83,8%, 52,7% respectivamente.
- c. Se encontró que el nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados en las cinco dimensiones en los servicios de medicina y cirugía fue satisfactorio y en el servicio de emergencia fue insatisfactorio. (11)

Mientras el estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza- lima en el 2015, se tuvo los siguientes resultados, El Nivel de satisfacción de los usuarios realizó mediante la encuesta SERVPERF, estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes) fue de 92.2 %. El nivel de satisfacción por dimensiones fue de la siguiente manera: Para la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue de 94. 8%, para la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue un 76.6%, para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción es de 89.6, al igual que para la dimensión empatía el nivel de satisfacción es de 89.6%, en cambio para la dimensión aspectos

tangibles el nivel de satisfacción fue 84.5%. Los atributos con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario para explicar el problema de salud, el tiempo que el médico brindó para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento, y que la atención esté a cargo del médico. Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron la rapidez en la atención en caja o módulo de admisión y en el laboratorio de emergencia, el trato amable con respeto y paciencia del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del ambiente de Emergencia (12).

1.2.3. A nivel local

En el estudio realizado por Chaiña Aguilar en Juliaca en el 2019, sobre la satisfacción y el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca se arribó a la siguiente conclusión: la satisfacción es media. seguidamente: en la dimensión Técnico – científico la satisfacción es alta. En cambio, en la dimensión humana la satisfacción es media. de igual manera en la dimensión Entorno es media. (13)

Por otro lado, el estudio realizado por Callacondo en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el 2008 tuvo los siguientes resultados.

La satisfacción de las Madres en la atención por el personal de enfermería en CRED. Es media un 58%, seguidamente la satisfacción baja un 22%, la satisfacción alta un 20%. El nivel de satisfacción en la dimensión humana es medio y bajo, en lo que es la dimensión oportuna es medio y bajo se deba a que la enfermera solo explica los procedimientos que se realizan que alcanza a un porcentaje considerable de 46%, en cambio siempre explica sobre el progreso en su peso y la talla del niño en un 52%, pero nunca realiza una evaluación física completa es por ello que alcanza un porcentaje de 40%, al examina al niño siempre muestra los juguetes es de 62%, de vez en cuando sonríe y le habla al niño un 50%, explica a la madre como se está desarrollando su niño un 64%, la

orientación que brinda la enfermera muy pocas veces sobre las dudas de la madre son claras y entendibles un 56%, en lo que es las preguntas que hace la enfermera acerca de los alimentos que consume el niño es un 44%, a veces la enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño un 64%.

El nivel de atención en la dimensión continua si la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción bajo, por ende, la enfermera muestra interés de saber sobre la consulta de crecimiento y desarrollo un 58%, nunca un 22%, la enfermera nunca entrega las indicaciones escritas un 88%, a veces un 12%.

En tanto el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED. En la dimensión segura la mayoría de las madres tienen satisfacción media y bajo, la madre considera que a veces la decoración del consultorio es adecuada un 48%, durante el tiempo de atención a veces la enfermera evita las corrientes de aire un 68%, durante la atención la enfermera a veces protege al niño de las caídas un 44%, el 62% de madres consideran que el tiempo de consulta a su niño no es adecuada, muchas de las madres refieren que les gustaría la atención por más tiempo a sus niños, además indican el tiempo de espera es muy prolongado 70%. (14)

A nivel regional y local, el estudio realizado por Velasquez T. En la región Puno, el análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: de un total de 20 madres entrevistadas en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción (15).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general:

Determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021

1.3.2. Objetivos específicos:

- a) Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021.
- b) Determinar el nivel de satisfacción según la edad y sexo e los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021.
- c) Determinar el nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Satisfacción

Según Calva González, La satisfacción es la acción o modo que satisface la calma totalmente la necesidad de una queja, sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho se reduce a lo que es cómodo, próspero o bien se conduce a sentirse complacido o simplemente contento. Sin embargo, este concepto de satisfacción es limitada pues carece del contexto teórico, necesidades de información por que no solo se trata de que la persona se sienta complacido contento, si no también que responda a las necesidades de la información que se formaron a través de todo un proceso (16)

Por otro lado, la satisfacción pues enmarca dentro de la teoría de las necesidades de información con el medio circundante por la carencia de conocimiento e información sobre un hecho, objeto o fenómeno que tenía y que fue lo que desafió una necesidad de información (16)

2.1.2. Factores de satisfacción

- a. **Con respecto a la información Disponibilidad:** Obligación que tiene un trabajador de acudir a cumplir funciones labores en el momento en que así se exija. (16)
- **Costo:** Se debe de trabajar con el personal estrictamente necesario y el mínimo de insumos para que la calidad no vaya en deterioro del buen servicio que debe prestar la institucion. (16)
 - **Calidad:** Conjunto de propiedades que satisfacen necesidades o la percepción que el usuario tiene del mismo para satisfacer sus necesidades.(16)
 - **Accesibilidad:** Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura(16)
- b. **Con respecto al usuario Madurez y experiencia del usuario:** Es un estado que se alcanza cuando el desarrollo físico está completo y es capaz de analizar factores y elementos positiva o negativamente hacia dicho servicio. (16)
- **Especialización del usuario:** Es la generalización para trabajar en donde cada empleado realiza una diversa gama de actividades de trabajo y cada trabajador tiene un rol determinado. (16)
 - **Conocimiento:** Es un conjunto de representaciones inciertas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos a través de la observación.(16)
 - **Idioma:** Se refiere a la manera particular de hablar o expresarse, de acuerdo a la ocasión. (16)

2.1.3. Elementos que conforman la satisfacción o insatisfacción

2.1.3.1. Tiempo

Este elemento, a pesar de que suena como una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información toma otra dimensión debido a que las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo si no de forma inmediata. (16)

Debido el tiempo que transcurre desde el momento que se origina una necesidad hasta la satisfacción este elemento se debe considerar, cuando este se prolonga puede adquirir un motivo determinante en la insatisfacción del usuario, en cambio si el tiempo es corto en la aparición de la necesidad de la satisfacción se traducirá en un componente importante para la valoración que hará el usuario.(16)

2.1.3.2. La pertenencia, la relevancia, la precisión y la recopilación

Son elementos que están relacionados entre sí es con respecto a la información que incorpora al usuario en respuesta a su necesidad, lo cual de ahí se puede agruparlos pero sin perder de vista que tiene influencia solamente sobre la tercera fase de la apariencia determinará la valoración de la satisfacción del usuario quien destinará valores positivos o negativos obtenidos. (16)

2.1.3.3. La valoración de la satisfacción

El usuario al sentirse satisfecho proporciona la valoración esto favorecerá en mostrar nueva necesidad de información puede ser anterior o uno nuevo, por el contrario si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario este seguirá teniendo la misma necesidad de información nueva, aunque transcurra el tiempo la persona podrá tener otras necesidades o suceder lo que quedó insatisfecho se suma a las nuevas necesidades que van surgiendo, como suele observarse el impacto la relevancia,

recopilación y precisión sobre la satisfacción tendrá repercusiones en el procedimiento informativo y en el que surge las propias necesidades de información. (16)

2.1.3.4. Uso de información

Es muy importante el usuario debe dar uso específico a la información para satisfacer sus necesidades ya sea para obtener el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno quizá para poderlo utilizar de forma práctica, elaborar un discurso para apoyar el diseño y equipo, preparar una clase, acertar un problema personal con su familia y amistades. (16)

De hecho el uso de información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella desde el momento que la obtenga, de ahí pueda aceptarse que el manejo mismo de la información forma parte de los factores internos que resuelven al sujeto a tener una necesidad de información, aunque también es importante señalar el uso de información tiene un lugar bivalente, por ello se puede decir que obtiene una valoración de estar relacionado con la satisfacción de información positiva o negativa cuando el usuario puede hacer uso de la información como lo había pensado. Además forma parte de los factores internos que llama la atención al propio usuario, desde el momento de originarse la necesidad de información impacta en la propia necesidad ya que el sujeto tendrá una idea el cual será el uso que le dará información una vez obtenida, esto permitirá al usuario restablecer el equilibrio y satisfacer la necesidad que tiene. (16).

Por otro lado, Ríos J, Ávila T. manifiesta, cuando se elaboran encuestas de satisfacción del paciente, deberán considerarse minuciosamente los siguientes aspectos: Los objetivos de estudio, las dimensiones y/o áreas a explorar, instrumentos validados para el contexto, el número máximo de preguntas que se considere prudente realizar a los pacientes el medio para su diligenciamiento como correo, teléfono y entrevistador. En el momento de diligenciamiento, el tamaño de la muestra seleccionada adicionalmente debe de tener en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y

suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud que aporta información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforma el hospital, centro de salud, por ello debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, de hecho su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al adoptar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinda. (17)

2.1.4. Evaluación de la satisfacción del usuario externo

Segun la Guía Técnica del MINSA para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, Es la evaluación de las atenciones que se le brinda al usuario, referido a la valoración de la calidad de atención en los servicios de salud a través de las principales actividades.(18)

Es un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud(18)

Tenemos lo siguiente:

- a. **Empatía.-** Es la participación afectiva en una realidad ajena, entender y atender las necesidades del otro.
- b. **Establecimiento de salud.-** Es el edificio donde se atiende a la población del primer nivel asistencial sanitario con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
(18)
- c. **Expectativas del usuario.-** Son aquello que nuestro usuario espera el servicio que brinda la institución de salud, esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades, la comunicación frente a frente e información

externa. Comenzando de aquí puede mantenerse continuamente en funcionamiento hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.(18)

- d. Fiabilidad.-** Es la capacidad y el cuidado para cumplir exitosamente el servicio ofrecido. (18)
- e. Seguridad.-** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.(18)
- f. Aspectos tangibles.-** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución como, instalación, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (18)
- g. Capacidad de respuesta.-** Es la disposición de poder servir a los usuarios un servicio rápido, oportuno frente a una demanda y resolver con una respuesta de calidad en el tiempo tolerable. (18)

2.1.5. Escalas para medir la satisfacción del paciente

Según el estudio realizado por Ramirez Tazza, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015 . escalas para medir la satisfacción del paciente.

Son los siguiente:

- a. Insatisfacción.-** sucede cuando el servicio no cubre sus expectativas del paciente.
- b. Parcialmente Satisfecho.-** sucede cuando un paciente ve cubiertas algunas de sus necesidades.
- c. Satisfecho.-** sucede cuando un paciente ve cubiertas sus necesidades y expectativas en su totalidad.

d. Totalmente Satisfecho.- sucede cuando su atención excede las expectativas del paciente. (19)

Berwick considera la satisfacción de forma integral donde los principales componentes que intervienen son el área administrativa y asistencial que en conjunto mejoran los procesos de salud, mediante instrumentos que lo miden y sirven para la mejora continua, y que deben estar supervisados por el área competente. (20)

Por otra parte Mira y Aranaz- 2000 señala que los motivos de queja más frecuentes entre los pacientes son:

- **Diagnóstico y tratamiento.-** Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento, resultados adversos o inesperados, competencia profesional juzgada insuficiente, demoras en admisión o retrasos injustificados de las pruebas diagnósticas, altas prematuras y sensación de que no se progresa.
- **Comunicación médico-paciente.-** Inadecuada información o ausencia de la misma, Informaciones incongruentes por parte de varios profesionales, no respetar la confidencialidad o intimidad del paciente.
- **Relación médico-paciente.-** Falta de cortesía o trato rudo y percepción de maltrato por parte del paciente.
- **Accesibilidad y disponibilidad.-** Las dificultades de accesibilidad al médico, demoras o dificultades para obtener cita, cambios injustificados de cita y no atender las llamadas del paciente.
- **Trato personal.-** Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud. Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el

médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado y percibir interés por su recuperación de parte del médico . (21)

2.1.6. Satisfacción del paciente o cliente

Segun Hernan Avila - 2011, la satisfacción del paciente se define como evaluación que realiza el paciente con respecto a un producto o servicio en conclusión: si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.(22)

Por otra parte, se puede decir que la satisfacción del paciente es influida por las características específicas del producto o servicio y sus percepciones de la calidad, como también pueden actuar sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Se puede decir que es el entendimiento de los rasgos de producto o servicio en sí mismo que facilitara un nivel placentero del consumo actuando también en las emociones del cliente.(22)

2.1.6.1. Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción.-** Surge cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- b. Satisfacción..-** Surge cuando el desempeño percibido del producto alcanza las expectativas del paciente.
- c. Complacencia.-** Surge cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente dependiendo del nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución, sin embargo un paciente insatisfecho cambia una marca o un proveedor de forma inmediata, si bien es cierto un paciente satisfecho se mantendrá confiable, quizá hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (sincero condicional), pero el paciente que es complacido leal a un servicio siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia justo.

2.1.6.2. Dimensión de la satisfacción

a. **Confiabilidad.**- Según Zeithaml, Valerie A. y Jo Bitner. Confiabilidad es la capacidad de desempeñar el servicio que se ofrece de manera confiable, segura y precisa. Por otro lado, la confiabilidad en un sentido más amplio significa que la institución cumpla sus promesas que ofrece la prestación del servicio, la solución del problema y los precios (entregar lo que se ofrece).

b. **Análisis de la confiabilidad.**- Se define como la capacidad para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, honesta y precisa de manera reiterada por parte de los médicos hacia los pacientes.

Sin duda la ejecución de un análisis de la confiabilidad en un producto o sistema debe incluir varios tipos de exámenes para determinar cuán confiable es el producto o sistema que pretende analizarse. Una vez realizado los análisis es posible prever los efectos de los cambios y las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad.

c. **La validez.**- No cabe duda es la característica principal del servicio que brinda el personal médico de una manera correcta y eficaz además la capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera en conformidad con las expectativas del paciente.

(22)

El Ministerio de Salud aprueba la Guía Técnica para evaluación de la satisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud y servicios de apoyo, este con el fin de identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, de este modo contribuirá la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario interno; utilizando para ello el instrumento de SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. (23)

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto las siguientes preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de respuesta:** Prontitud y la disposición de buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, oportuno para satisfacer la demanda. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir sensación de total confianza y confianza en la atención prestada con ausencia de peligro de riesgo o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Apto para ponerse en la realidad de la otra persona, primero pensar en el sentimiento del paciente y atender según las características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** características y la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, materiales de comunicación y apariencia personal. Preguntas del 19 al 22. (23)

Por otra parte, Huerta Medina utiliza una herramienta común para medir la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios es aplicar una encuesta, ésta permitirá obtener la percepción del usuario respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria .(24)

Sin embargo para esta medición se citará varios cuestionarios como el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados. Otro instrumento de evaluación, según el 'modelo de las discrepancias' ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (Quality Service); la

comparación entre las expectativas de los usuarios, sus percepciones respecto al servicio que presta una institución pueden constituir una medida de calidad de servicio. (25,26).

Según Cronin y Taylor- 1992, dispusieron una escala más concisa que SERVQUAL y denominaron SERVPERF. Nueva escala que está centrada exclusivamente en la valoración de las percepciones similar con una evaluación de escala SERVQUAL, la cual considera tanto las expectativas como las percepciones. (26)

La escala SERVPERF. Se fundamenta solamente en las percepciones, excluyendo las expectativas y reduciendo en este caso a la mitad las preguntas planteadas.

Las 22 preguntas que contienen abarcan cinco dimensiones de la evaluación. (27)

2.1.7. Aplicación del modelo Servperf

Establece 5 dimensiones

- **Tangibilidad:** las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido Servicio.
- **Seguridad:** el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar Confianza y seguridad.
- **Empatía:** el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.(27)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción

La satisfacción es la evaluación positiva del paciente o cliente, se concreta en la suma de los factores de satisfacción, competencia profesional de los trabajadores de la salud y relacionada con su excelencia personal para interactuar. (28)

Enfermería

Para Daza y Stella (2006), la enfermería es considerada como “una disciplina profesional, esto simboliza recobrar la valía de la experiencia como fuente de ciencias y conocimiento, a través de la investigación que es el camino que permitirá validar las intervenciones realizadas por el profesional”. (28)

Servicio

Según el manual de la calidad en el servicio del cliente 2008, Es un conjunto de prestaciones de servicio que el usuario y/o paciente espera además del producto o del servicio básico en salud, una elevación de excelencia y perfección cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente.(29)

Por otra lado, Kotler – 1989, señala que la satisfacción se entiende como: el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio o producto con sus expectativas, se entiende como logro obtenido durante una atención en salud. (29)

Cuidado

Tomando en cuenta que el cuidado ha sido determinado como “la esencia innata de la enfermería al avance científicos ha sido constatado como disciplina, la forma como ha sido entendido por las diferentes teorías y modelos de las fundadoras del cuidado ha ido humanizando” más y aún más, y la evolución ha sido para mejora antes de contemplarlo exclusivamente desde la enfermería Ariza y daza, 2008. (30)

Paciente

Paciente es el sujeto que permite recibir un servicio y/o atención de un médico u otro profesional de salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención quirúrgica. (31)

Satisfacción Del Paciente

Menciona la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, dando como resultado la atención de salud adecuada.

Es por eso que la satisfacción, es la valoración que ejecuta el paciente respecto al servicio brindado, en términos generales nos permite valorar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas. (31)

Servicios Médicos De Apoyo

Son conjunto de recursos o unidades reproductoras de los servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento de salud con o sin internamiento, según corresponda brindan servicios complementarios o auxiliares en la atención médica, con el fin de coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos. (18)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizará en el departamento de Puno. En la Universidad Nacional del Altiplano, específicamente en el Servicio Médico Primario

La ciudad de Puno está localizada en la parte sur oriente del Perú, a una altitud de 3827 msnm. clima seco y frío, lluvioso una época, está ubicado a la cercanía del Lago Titicaca.

La Universidad Nacional del Altiplano de Puno es una Universidad pública ubicada en la ciudad de Puno- Perú. Es una de las primeras Universidades públicas fundadas en 1856 a iniciativa de la población del Departamento de Puno, inicialmente fue creada como Escuela de Formación aristocrática. La universidad Nacional del Altiplano abarca 37 escuelas profesionales

Servicio Médico Primario. - ha sido creado en amparo de la ley universitaria 23733, el estatuto universitario Art. 69. y el Art.309 de la UNA-Puno.

El estudio se realizó en el Servicio Médico Primario de la universidad nacional del altiplano, la misma que pertenece a la Dirección de Bienestar Universitario. Ubicado en el Campus Universitario. La cual se encuentra ubicada en el nuevo hospital mega laboratorio jr. La Mar S/N. Ciudad Universitaria

3.2. TAMAÑO Y MUESTRA

Población

Usuarios atendidos un total de 150 que acuden según el informe trimestral de las atenciones del Servicio Médico Primario de la UNAP. que representara la población de estudio.

Tabla 01. Población y Muestra

MESES	TOTAL
Noviembre	168
Diciembre	149
Enero	135
PROMEDIO DE TRES MESES	150

Fuente: registro de atenciones ingresado por el servicio de admisión.

En tal caso: teniendo referencia de 3 meses, sale un promedio de 150 pacientes que representa la población de estudio.

Muestra

Se considera la parte representativa de una población de 108 pacientes que fue elegido a través de una fórmula estadística, la muestra que se tomó es diseño aleatorio simple, calculada a través de la fórmula estadística para población finita con quien se trabajó.

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

Donde:

n = tamaño de muestra.

N = Tamaño de Población (150)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

E = Error Muestral (0.05)

Z = Coeficiente de confianza (1.96)

Sustituyendo en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (150)}{(149) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(144.06)}{1.3329} = 108$$

Entonces tenemos una muestra al 95% de confianza y 5% de error de los 108 pacientes que acuden al Servicio Médico Primario.

Criterios de Inclusión

Pacientes que reciben atención en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano.

Pacientes alumnos con matrícula actualizada

Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

Pacientes que no han sido atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano.

Pacientes alumnos que no cuentan con matrícula actualizada

Pacientes que no aceptan firmar el consentimiento informado.

Pacientes que recibieron atención en el Servicio Médico Primario que presentan algún tipo de discapacidad por lo que no pueden expresar su opinión.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que permitirá la medición y cuantificación de variables y es de tipo descriptivo no experimental prospectivo transversal. (32)

Así mismo el tipo de investigación corresponde al descriptivo.

Cuantitativo:

La investigación descriptiva obtiene datos en cantidad y no de cualidades. es por este motivo se dice que es una investigación descriptiva es de tipo cuantitativa. (33)

Descriptivo:

Es el nivel de investigación que se encarga de describir la población estudiada utilizando técnicas como la encuesta. (33)

Técnica:

Encuesta: es el método que permitió obtener la información que se requiere, este a base de cuestionario a cada uno de los pacientes que vienen a atenderse por diferentes servicios.

Instrumento: Es un documento en el cual se recolectarán la información.

En tal sentido, el estudio que se utilizó es: la encuesta SERVPERF, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por lo tanto, no se realizó piloto.

La encuesta SERVPERF. Comprende 22 preguntas, cada una de ellas calificables por el paciente que son de 1 al 7 de menor a mayor calificación.

Cuestionario: se utilizó para recolectar información sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio médico primario de universidad Nacional del Altiplano – Puno. en este caso en las cinco dimensiones.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es el concepto de la variable de estudio, que está definida en las dimensiones e indicadores que componen de manera que la medición sea posible por parte del investigador.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Nos permite medir la variable, dimensiones e indicadores

Medición de variable

Tabla 02. Matriz de la variable de las 5 dimensiones

DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	MEDICIÓN
Fiabilidad	Pregunta de 01 al 05	Extremadamente muy satisfecho	6-7
Capacidad de respuesta	Pregunta de 06 al 09	Muy satisfecho	5
Seguridad	Pregunta de 10 al 13	Satisfecho	4
Empatía	Pregunta de 14 al 18	Muy insatisfecho	3
Aspectos tangibles	Pregunta de 19 al 22	Extremadamente muy insatisfecho	1-2

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

Tabla 3. Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA	MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL LOS PACIENTE	FIABILIDAD	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al Servicio Médico Primario.		
		La atención se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	Extremadamente	6 o 7
		El personal de salud sostuvo suficiente comunicación con usted, para explicarle el seguimiento de su problema de salud.	Muy	satisfecho
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.	Muy	5
		La farmacia contó con los medicamentos de emergencia que recetó el médico.		satisfecho
		La atención en el Servicio de Admisión fue rápida.		Satisfecho
		La atención en el servicio de laboratorio fue rápida para los análisis de laboratorio.		4
				Muy
		La atención en el servicio de Farmacia fue rápida.		insatisfecho

La atención en el servicio de tópicos fue rápida.

3

El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

Extremadame
nte muy

SEGURIDAD

Durante su atención se respetó su privacidad.

insatisfecho 2 o 1

el personal médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.

El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.

EMPATÍA

El personal de salud le escuchó atentamente su problema de salud, trato con amabilidad, respeto y paciencia.

El personal de salud del Servicio Médico Primario le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.

El médico y los demás profesionales de salud le explicaron a usted en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.

El personal médico le explicó a usted con palabras sencillas y fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran.

El médico le explico a usted en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá, tipos de medicamentos, dosis, cada cuantas horas y efectos adversos.

Las señales (carteles, letreros y flechas) están claramente ubicadas para orientar a los pacientes.

ASPECTOS TANGIBLES

El servicio Médico Primario cuenta con el personal profesional dispuesto para poder orientar e informar a los pacientes.

El Servicio Médico Primario contó con equipos y materiales necesarios para su atención.

Los ambientes del servicio Médico Primario estuvieron limpios, cómodos y acogedores.

COVARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA
EDAD	AÑOS	-	18 – 20 años 20 – 22 años
SEXO	SEXO	-	22 – 25 años Masculino Femenino
AREA	BIOMÉDICAS SOCIALES INGENIERÍAS	-	Biomédicas Sociales Ingenierías

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis de datos, se utilizó el método estadístico descriptivo a través de porcentajes, tablas bidimensionales. Para probar la relación entre variables se utilizó el estadístico de contraste es chi-cuadrado o Ji-cuadrado (χ^2) de Pearson, que se define como:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \square \chi_{[(r-1)(c-1)], \alpha}^2$$

Donde:

n_{ij} : es el número observado de casos clasificados en la i -ésima fila de la j -ésima columna.

Técnicas de análisis de datos

Una vez recogida la información a través de los instrumentos utilizados para cada uno de los objetivos, es procesada en un base de datos considerando la valoración que se empleó en el instrumento SERVPERF de 1 al 7 en sus 22 preguntas clasificadas en las cinco dimensiones lo cual se ha procesado en tablas para su tratamiento estadístico y posterior análisis, además interpreta y también se explica en función al marco teórico, antecedentes y los objetivos de la investigación.

Tabla 4: Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CLASIFICACIÓN
Extremadamente muy satisfecho	6-7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	1-2

OG y OE1, OE2 y OE3: Estadístico descriptivo

Para el análisis de los datos del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio Médico Primario se plantea para el objetivo general con un cuadro específico, se utilizó estadística descriptiva con la calificación de menor a mayor y la representación gráfica. Utilizando lo siguiente.

- Tabla de frecuencia:

Se utilizó: Nro. de frecuencia y porcentajes

Tabla de doble entrada +

- Gráficos:

Se utilizó: diagrama de barras

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

OG: Determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021

Tabla 05: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente insatisfecho	muy	4	3,7
	Muy insatisfecho		12	11,1
	Satisfecho		36	33,3
	Muy satisfecho		33	30,6
	Extremadamente muy satisfecho		23	21,3
Total			108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 05, observamos que, los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario, de 108 pacientes que corresponde al 100%, de los cuales 36 pacientes que hace el 33.3% refiere estar satisfechos, 33 pacientes que hace el 30.6 % refieren estar muy satisfechos, 23 pacientes que corresponde al 21.3% refieren estar extremadamente muy satisfecho, 4 y 12 de ellos que dan un 3.7% y 11.1% refieren están extremadamente muy insatisfechos e insatisfechos.

92 pacientes que corresponde al 85.1% Podemos decir que la gran mayoría de los pacientes están satisfechos probablemente se debe a que se hace difusión de los servicios que ofrecen, cuentan con una infraestructura nueva. Sin embargo encontramos 16 pacientes que corresponde un 14.8% están insatisfechos y muy insatisfechos probablemente no fueron atendidos con rapidez por la difícil ubicación del Servicio Médico.

Comparando con el estudio realizado por Huerta Medina, los resultados obtenidos se asemejan con el estudio sobre la satisfacción de los usuarios atendidos, donde sus resultados muestran el 92.2% con un nivel de satisfacción global, mediante encuesta SERVPERF, estuvo constituida por 77 personas. (12), al igual nuestro estudio estaba constituido de 108 personas (usuarios) de ello están muy satisfechos y satisfechos con mayor porcentaje

Del mismo modo según estudio realizado por Salto Mariño acerca de los usuarios atendidos del Departamento Médico se encuentran satisfechos en la atención entre el 88,97 y el 94,36 % los resultados podemos decir hay diferencias puede deberse a que las intervenciones son diferentes en Mejía- Ecuador de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Y en nuestro es netamente en estudiantes universitarios.

4.2. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA, ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

OE1:

Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021.

Tabla 06: Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Nivel de satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente insatisfecho	muy	5	4,6
Muy insatisfecho		9	8,3
Satisfecho		35	32,4
Muy satisfecho		35	32,4
Extremadamente satisfecho	muy	24	22,2
Total		108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

La tabla 06, con relación a la dimensión fiabilidad se muestra que 35 pacientes corresponden al 32.4% refieren que están satisfechos y muy satisfechos, 24 pacientes que corresponden al 22.2% refieren que están extremadamente muy satisfechos, 9 Y 5

pacientes que corresponde un 8.3% y el 4.6% como muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho.

94 pacientes que corresponde el 87% Podemos decir que la mayoría de los pacientes están satisfechos probablemente se debe a que hay incremento del personal de Salud, equipos nuevos, difusión de los servicios que ofrecen y cuentan con infraestructura nueva. Sin embargo encontramos 14 pacientes que corresponde un 12.9% de están insatisfechos y muy insatisfechos probablemente se debe al retraso en la atención.

Mientras el estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza por Huerta Medina los resultados obtenidos se aprecian que 94.8% se encuentran satisfechos en el componente fiabilidad, al igual los resultados se asemejan con el estudio realizado sobre satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio Médico Primario nos dan un resultado: la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención brindada en la dimensión ya mencionada.

Tabla 07: Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente muy insatisfecho	9	8,3
Muy insatisfecho	13	12,0
Satisfecho	32	29,6
Muy satisfecho	35	32,4
Extremadamente muy satisfecho	19	17,6
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 07, con relación a la dimensión capacidad de respuesta se muestra que 35 pacientes corresponden al 32.4% refieren que están muy satisfechos, seguidamente 32 pacientes corresponden 29.6% están satisfechos, 19 pacientes que corresponden al 17,6% refieren que están extremadamente muy satisfechos, pero un 13 y 9 de los pacientes que corresponde un 12,0 y 8,3% refieren estar como muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho.

86 pacientes que corresponde un 79.6% están satisfechos probablemente se debe a que hay incremento del personal de Salud, nuevos equipos, difusión de los servicios que ofrecen y cuentan con infraestructura nueva y se atienden en doble turno (mañana y tarde) estos resultados permite visualizar que el personal del Servicio Médico Primario brinda la atención con rapidez en los servicios de laboratorio ,farmacia, tópico y servicio de admisión. Sin embargo encontramos 22 pacientes que hace 20.3% refieren estar insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos probablemente se debe a que la atención no fue rápida , eso indica que el personal de Servicio Médico Primario deben perfeccionarse en forma permanente para lograr una satisfacción al 100%.

Según el estudio realizado por Ruiz Hipólito ,Jaime Ricardo sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Se encontró un nivel de satisfacción de 90.96% en relación a la capacidad de respuesta de parte de los prestadores de servicios de salud en un tiempo idóneo, de la misma manera en el servicio médico primario los pacientes atendidos están satisfechos con un mayor porcentaje como indica la tabla, Mientras el estudio realizado por Huerta Medina en el Hospital Arzobispo Loayza se tuvo los siguientes resultados para la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue un 76.6%, Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron la rapidez en la atención en caja o módulo de admisión y en el laboratorio de emergencia.

Tabla 08: Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente muy insatisfecho	3	2,8
Muy insatisfecho	10	9,3
Satisfecho	46	42,6
Muy satisfecho	27	25,0
Extremadamente muy satisfecho	22	20,4
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 08, se muestra que, 46 pacientes corresponden a un 42.6% están satisfechos con la atención en la dimensión seguridad, seguidamente 27 pacientes que corresponden al 25.0% refieren que están muy satisfechos, 22 pacientes que corresponden a 20.4% califican como extremadamente muy satisfecho, en cambio , 10 y 3 pacientes que corresponden al 9,3% y 2.8% refieren que están muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos.

Se observa en los resultados que un 95 pacientes que corresponde a un 88% están satisfechos en la dimensión seguridad esto nos indica que posiblemente fue atendido el tiempo necesario y respetando su privacidad, se debe al incremento del personal de Salud. Sin embargo encontramos 13 pacientes que hace un 12,1% refieren estar insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos probablemente se debe a que la atención no fue rápida, tiempo de espera eso indica que el personal de Servicio Médico

Primario deben mejorar la atención permanentemente para lograr una satisfacción al 100%.

Según el trabajo de investigación realizado por Ruiz Hipolito ,Jaime Ricardo de la Universidad Federico Villarreal Con respecto al aspecto de seguridad, se encontró un 95.39% en relación a la confianza que brinda el profesional a los pacientes. Mientras el estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se tuvo los siguientes resultados para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción es de 89.6.

Tabla 09. Nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente muy insatisfecho	4	3,7
Muy insatisfecho	10	9,3
Satisfecho	28	25,9
Muy satisfecho	28	25,9
Extremadamente muy satisfecho	38	35,2
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

La tabla 09, con relación a la dimensión empatía se muestra que 38 pacientes corresponden al 35.2% refieren que están extremadamente muy satisfechos, 28 pacientes que corresponden al 25.9% refieren que están satisfechos y muy satisfechos cada uno, 10 y 4 pacientes que corresponde un 9.3% y el 3.7.% refieren que están muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos.

94 pacientes que corresponde un 87% Podemos decir que la gran mayoría de los pacientes están satisfechos, el personal del Servicio Médico Primario lo que demuestra

es que el paciente se sentía apoyado y entendido para suplir sus necesidades, hay incremento del personal de Salud, el trato es con amabilidad y paciencia, equipos nuevos, difusión de los servicios que ofrecen y cuentan con infraestructura nueva . Sin embargo encontramos 14 pacientes que corresponde un 13% están insatisfechos y muy insatisfechos posiblemente se debe al tiempo de espera, no han percibido que existe empatía .

sin embargo el estudio realizado por Ruiz Hipolito ,Jaime Ricardo sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.Todos los pacientes encuestados percibieron que existía empatía (100%) por parte del personal médico, lo que demuestra que el paciente se sentía apoyado y entendido para suplir sus necesidades y/o dolencias.

Mientras el estudio realizado por Huerta Medina en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el nivel de satisfacciones de 89.6% para la dimensión empatía se tuvo los siguientes resultados al igual que para la dimensión empatía el nivel de satisfacción es de 89.6%. con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario para explicar el problema de salud, el tiempo que el médico brindó para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento, y que la atención esté a cargo del médico.

Es así que podemos evidenciar que es muy importante la comunicación con los pacientes no solamente puede ser con el médico si no también con el resto del personal sobre cualquier duda que tengan para lograr la satisfacción.

Tabla 10: Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente insatisfecho	4	3,7
Muy insatisfecho	6	5,6
Satisfecho	28	25,9
Muy satisfecho	39	36,1
Extremadamente muy satisfecho	31	28,7
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 10, se muestra que 39 pacientes corresponde un 36,1% refieren que están muy satisfechos con los aspectos tangibles, 31 pacientes que corresponden al 28,7% y 28 pacientes que corresponden un 25,9% califican como extremadamente muy satisfechos y satisfechos, 6 y 4 pacientes que corresponde un 5,6 y 3,7% refieren que están muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos.

98 pacientes que corresponde al 90,7% están satisfechos, esto nos demuestra que cuentan con equipos y materiales necesarios, los letreros, flechas, carteles están claramente ubicados, los ambientes están cómodos y acogedores, sin embargo 10 pacientes que corresponde el 9,3% están insatisfechos puede deberse a factores como el tiempo de espera.

Según el trabajo de investigación realizado por Ruiz Hipolito ,Jaime Ricardo de la Universidad Federico Villarreal En relación a los aspectos tangibles el nivel de

satisfacción fue de 92.88%, algo que no necesariamente está relacionado a la buena infraestructura u organización del nosocomio, sino que puede deberse a factores como la necesidad de atención o el nivel educativo

En cambio, en el estudio realizado por Duque y Ríos en Chía - Tenjo, el estado de la infraestructura de la institución 50% que contrastaron con los altos niveles de satisfacción generados por la comodidad de las salas de espera y los inmuebles 73%.

4.3. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN LA EDAD Y SEXO EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

OE2:

Determinar el nivel de satisfacción según la edad y sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021

Tabla 11. Nivel de satisfacción según la edad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		Edad			Total
		18 a 19	20 a 22	23 a 25	
Extremadamente muy satisfecho	n	7	9	7	23
	%	6,5%	8,3%	6,5%	21,3%
Muy satisfecho	n	4	16	13	33
	%	3,7%	14,8%	12,0%	30,6%
Satisfecho	n	1	19	16	36
	%	0,9%	17,6%	14,8%	33,3%

Muy insatisfecho	n	0	8	4	12
	%	0,0%	7,4%	3,7%	11,1%
Extremadamente muy insatisfecho	n	0	1	3	4
	%	0,0%	0,9%	2,8%	3,7%
Total	n	12	53	43	108
	%	11,1%	49,1%	39,8%	100,0%
Prueba Chi-cuadrado		Chi-cuad. = 15,657	df = 8	Sig. = 0.048	

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 11, se muestra el nivel de satisfacción según la edad, 44 pacientes que corresponde al 40.7% tienen edades entre 20 a 22 años y están satisfechos, muy satisfechos y extremadamente muy satisfechos con la atención, de igual manera 36 pacientes que corresponde el 33.3% tienen las edades de 23 a 25 años muestran satisfechos muy satisfechos y extremadamente muy satisfechos, seguidamente 12 pacientes que corresponden el 11.1% entre las edades de 18 y 19 refieren estar satisfecho, muy satisfechos y extremadamente muy satisfecho finalmente 16 pacientes que corresponden 14.8% que tienen las edades de 20 a 25 califican que están insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos.

92 pacientes que hace un 85% están satisfechos entre las edades de 18 a 25 años, esto nos demuestra que el personal del servicio médico primario brinda atención inmediato por el mismo hecho de aumento de los recursos humanos y la atención es en doble turno, pero 16 pacientes que corresponde el 14.8% entre las edades de 23 a 25 años califican como insatisfechos y extremadamente muy insatisfecho esto posiblemente se debe al tiempo de espera.

Tabla 12: Nivel de satisfacción según el sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Extremadamente muy satisfecho	n	10	13	23
	%	9,3%	12,0%	21,3%
Muy satisfecho	n	14	19	33
	%	13,0%	17,6%	30,6%
Satisfecho	n	17	19	36
	%	15,7%	17,6%	33,3%
Muy insatisfecho	n	4	8	12
	%	3,7%	7,4%	11,1%
Extremadamente muy insatisfecho	n	4	0	4
	%	3,7%	0,0%	3,7%
Total	n	49	59	108
	%	45,4%	54,6%	100,0%
Prueba Chi-cuadrado		Chi-cuad. = 5,716	df = 4	Sig. = 0.221

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 12, se muestra el nivel de satisfacción según el sexo, 19 pacientes que corresponde el 17.6% están muy satisfechos de igual manera otros 19 pacientes que

corresponden un 17.6% satisfechos y 13 pacientes que corresponde al 12.0% refieren estar extremadamente satisfechos y solamente 8 pacientes que corresponde 7.4% están muy insatisfechos son de sexo femenino, 17 pacientes que corresponde un 15.7% refieren estar satisfechos, 14 pacientes que corresponde un 13.0% califican como muy satisfechos y 10 pacientes que hace el 9.3% refieren que están extremadamente muy satisfechos que corresponden al sexo masculino, en cambio 4 pacientes que corresponde un 3.7% califican como insatisfechos y 4 pacientes que corresponde al igual 3.7% refieren que están extremadamente muy insatisfechos son de sexo masculino, de igual manera 8 pacientes que corresponde un 7.4% refieren que están muy insatisfechos corresponden al sexo masculino.

51 pacientes que corresponde un 47.2% de sexo femenino y 41 pacientes que hace un 37.9% de sexo masculino están satisfechos con la atención que brinda el Servicio Médico Primario, esto nos muestra que el personal brinda atención con rapidez, cuentan con infraestructura nueva, cuenta con 2 ambulancias para el traslado de pacientes, sin embargo 16 pacientes que corresponde un 14.8% entre sexo Femenino y Masculino refieren estar insatisfecho esto nos indica que puede ser la falta de recursos humanos, falta de equipos como ecógrafos etc.

4.4. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN EL ÁREA DE ESTUDIO EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO.

OE3:

Determinar el nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2021.

Tabla 13: Nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Área				
	Ingenierías	Biomédicas	Sociales	Total	
Extremadamente muy satisfecho	n	8	10	5	23
	%	7,4%	9,3%	4,6%	21,3%
Muy satisfecho	n	8	15	10	33
	%	7,4%	13,9%	9,3%	30,6%
Satisfecho	n	9	8	19	36
	%	8,3%	7,4%	17,6%	33,3%
Muy insatisfecho	n	2	1	9	12
	%	1,9%	0,9%	8,3%	11,1%
Extremadamente muy insatisfecho	n	2	0	2	4
	%	1,9%	0,0%	1,9%	3,7%
Total	n	29	34	45	108
	%	26,9%	31,5%	41,7%	100,0%
Prueba Chi-cuadrado		Chi-cuad. = 16.859		df = 8	Sig. = 0.032

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicadas a los pacientes que acuden al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno. Elaboración: Propia

En la tabla 13, se muestra el nivel de satisfacción según el área de estudios de los pacientes, 19 pacientes que corresponde el 17.6% califican estar satisfecho, 10 pacientes que corresponde un 9.3% califican estar muy satisfechos, 5 pacientes que corresponde el 4.6% califican como extremadamente muy satisfechos pertenecen al área de sociales y solamente 9 pacientes que corresponde el 8.3% y 2 que un 1.9% están extremadamente muy insatisfechos y insatisfechos pertenecen al Área de Sociales. Seguidamente 15 pacientes que corresponde un 13.9% califican estar satisfechos ,10 pacientes que hace un 9.3% y 8 pacientes que corresponde un 7.4% califican que están muy satisfechos y extremadamente satisfechos pertenecen al área de biomédicas y 1 paciente que corresponde el 0,9% califica que está muy insatisfecho. 9 pacientes que corresponde el 8.3% refieren que están satisfecho, 8 pacientes que hace un 7.4% califican que están satisfechos y extremadamente muy satisfechos, en cambio 2 pacientes corresponde el 1,9% refieren estar insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos pertenecientes al área de Ingenierías.

92 pacientes que corresponden el 85.1% pertenecientes a las Áreas de Sociales, Biomédicas e Ingenierías están satisfechos, podemos decir que la atención es inmediata, personal atiende doble turno, contamos cuenta con ambulancia, medicamentos gratuitos, consultas gratuitos, sin embargo 16 pacientes que corresponde el 14.8% están insatisfechos esto se debe a que falta médicos especialistas en diferentes Áreas, difícil de ubicarse distancia larga.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021, de los 108 pacientes están satisfechos con la atención recibida representado por un 85% del total, y 14.8% refieren estar muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos.

SEGUNDA: En la dimensión fiabilidad la mayoría de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos y satisfecho representado por un 32.4%, y solo un 4.6% refieren estar extremadamente muy insatisfechos.

TERCERA: En la dimensión capacidad de respuesta, la mayoría de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos representado por un 32.4%, y el 8.3% de los pacientes refieren estar extremadamente muy insatisfechos.

CUARTA: En la dimensión seguridad, la mayoría de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos representado por un 42.6%, y el 2.8% de los pacientes refieren estar extremadamente muy insatisfechos.

QUINTA: En la dimensión empatía, la mayoría de los pacientes atendidos se encuentran extremadamente muy satisfechos representado por un 35.2% y el 3.7% de los pacientes refieren estar extremadamente muy insatisfechos.

SEXTA: En la dimensión aspectos tangibles, la mayoría de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos representado por un 36.1%, y el 3.7% de los pacientes refieren estar extremadamente muy insatisfechos.

SÉTIMA: según la edad entre 20 a 22 años se encuentran satisfechos ,muy satisfechos y extremadamente muy satisfechos representado por un 40.7% ,seguidamente el 33.3% entre 23 a 25 años de edad están satisfechos, seguidamente 11.1% entre las edades de 18-19 años estan muy satisfechos y extremadamente satisfechos. Segun el sexo el 17.6% estan satisfechos y muy satisfechos, el 7.4% de pacientes se encuentran insatisfechos pertenecen al sexo Femenino, el 15.7% de pacientes estan satisfechos y un 3.7 estan insatisfechos pertenecen al sexo Masculino . Según el área de estudio podemos apreciar que el 17.6% de los pacientes se encuentran satisfechos 1.9% estan insatisfechos que pertenece al área de Sociales, seguidamente el 13.9% refieren estar muy satisfechos 0.9% esta insatisfecho pertenece al área Biomédicas. Así mismo el 8.3% refieren estar satisfechos y el 1.9% esta insatisfechos pertenece al Area de Ingenierías

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Al Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, la institución debe tomar en cuenta la opinión de los usuarios quienes se expresan libremente su percepción particular de la satisfacción resultado del contacto con el servicio médico primario, además se debe poner especial atención para gestionar de manera prioritaria el abasto oportuno de medicamentos para abastecer a toda la población estudiantil que requiere atención, de esa manera se puede lograr la satisfacción al 100% de los pacientes.

SEGUNDO: A todo el personal de salud del Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano, enfocar este problema desde el punto de vista, fortaleciendo su desempeño profesional y personal, ampliando sus conocimientos sobre las cinco dimensiones, cuyo fin fortalece y da respuestas inmediatas a las necesidades de insatisfacción por medio de las acciones de todo el personal que labora en dicha institución.

TERCERO: A la Universidad Privada San Carlos, facultad de Ciencias a los docentes de la escuela profesional de enfermería, que incentive a realizar trabajos de investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes desde la formación académica esto permitirá hacer una buena atención y lograr la satisfacción de los pacientes a fin de garantizar la calidad de atención.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [Online].; 2014 [cited 2016 abril 10. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>. Citado por Rios Cáceres, Barrieto Galeno en el 2016 (pág 16).
2. PENDLETON D. HASLER J. 2004 Journal De los Ríos JL, Ávila TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto de satisfacción del paciente. Investigación y Educ Enferm : 128-137 Pág 12.
3. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Peru- 2012 (Pág.14). Recuperado a partir de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
4. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Lima - 2015. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú.
5. Chaiña A. Peru - 2019 Tesis Satisfacción sobre el Cuidado de Enfermería en Pacientes Pediátricos según la Percepción de los Padres en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca- , Puno - Peru.
6. Eduardo Vázquez-Cruz, Javier Sotomayor-Tapia Akihiki Mizuki González-López Álvaro J. Montiel-JarquínItzel Gutierrez-GabrielMaría S. Romero-Figueroa Jorge Loría CastellanosLuz A. Campos - México- 2018 .Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica México Rev. salud pública 20 Mar, Apr 2018 <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
7. Martínez Duque. Adriana Marcela, Ríos Cáceres Andrés Felipe Barreto Galeano Tengo - 2016 Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales Facultad de ciencias de la salud. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del

servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chía y santa rosa de tenjo, marzo de 2016.

8. Universidad Autónoma de Nuevo León facultad de salud pública y nutrición facultad de odontología facultad de psicología “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe nuevo León” Luis Alberto Sánchez Barrón monterrey, n.l., México octubre de 2012
9. Edgar del Salto Mariño realizó el estudio sobre evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía Ecuador en el periodo 2012.
10. Ruiz Hipolito ,Jaime Ricardo tesis nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019 Lima - Perú,Universidad Nacional Federico Villarreal
11. Murrieta ,Nogueira ,Palacios ,Tesis satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de salud - 2017
12. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Huerta Medina,Tesis. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2015”.
13. Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Chaiña Aguilar Tesis satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019.
14. Mary Callacondo, Satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente cred del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno - 2008
15. Tesis Velásquez T. Perú- 2013. Satisfacción de las Madres de Niños Hospitalizados en Pediatría sobre la atención de Enfermería en el Hospital Manuel Nuñez Butron.Pag.1 ,2015.

- 16 Satisfacción de usuarios : la investigación sobre las necesidades de información / Juan José Calva González, México UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009. 52 (pág. 5,22,23).
17. Ríos J, Ávila T. concepto: satisfacción del paciente. Revista: Investigación y Educación en Enfermería. vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Descargado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>.
18. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo .Perú - 2012. pag.14. Recuperado. A partir de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
19. Ramirez Tazza I, Nivel de satisfacción del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015 UNMSM (citado por . Capcha ,Pardo -2018) Pág. 9.
20. Rosales Ponte G., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 . (citado por . Capcha ,Pardo -2018)Pág.10
21. García-Ortegón, M.S., Gómez Álvarez, E. Díaz-Quiroz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. 16(4):208-214. (citado por Luis Alberto Sanchez Barron) pag. 46
22. Bitner, Zeithma, Valerie A,Editorial, Fic GrawH Hernan Avila - 2011 y investigación IF- FCA- https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_contenido.pdf. pág 15-16)
23. Ministerio de Salud,Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección

- General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. , 2011. pag .58.
24. Huerta Medina, tesis Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima - 2015.
 25. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013 43.
 26. Duque EJ. Concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia. 2005. Cabello E, Jesús L. Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
 27. Revista Ecomatemático ISSN: 2462-8794, Vol. 8 Núm. S1. Enero-Diciembre 2017, Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. farid Luna Pérez. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621#:text>
 28. Seclén J, Darras C. Satisfacción de los usuarios en los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Lima, Facultad de Medicina 2005; 66(2): 127-141
 29. Manual de la calidad en el servicio del cliente. (2008). Calidad en el servicio. España: vértice. citado por Br. Jovana Martina Olortegui Inca -2017 Pág 46
 30. Ariza, C., y Daza, R. (2008). Calidad del Cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Citado por Br. Jovana Martina Olortegui Inca, Peru 2017 pag 46.

31. Cibera Satorres M, Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Internet]. España. 2008 (citado por . Capcha ,Pardo -2018) pag. 9.
32. Urbina P. Técnicas e instrumentos de investigación. 2015.. Disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos\[1\]investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml](http://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos[1]investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml).
33. Mejia Jervis, Tatiana. (27 de agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-descriptiva>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: satisfacción de los pacientes atendidos del Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA/ INSTRUMENTOS
<p>INTERROGANTE GENERAL Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio médico primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.</p> <p>INTERROGANTE ESPECÍFICO Cuál será la satisfacción según la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021</p> <p>Cuál será el nivel de satisfacción según la edad y sexo e los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021</p> <p>Cuál será el nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2021.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2021</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfaccion segun la edad y sexo e los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2021</p>	<p>Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN no experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN descriptivo</p> <p>POBLACIÓN Pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.</p> <p>MUESTRA 108 pacientes atendidos</p> <p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario de encuesta.</p>

Anexo 02: Consentimiento informado

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en la presente investigación sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio Médico Primario de la UNAP-2021”. Mi participación consiste en responder algunas preguntas. Así mismo me dijo que los datos que yo proporcione serán confidenciales, sin haber la posibilidad de identificación individual ¿Para qué se firma este documento? Lo firma para poder participar en el estudio. La señorita Francisca Mamani Condori, me ha explicado que es la responsable de la investigación que se viene realizando.

Yo, voluntariamente acepto participación en el estudio.

Firma de la Investigadora

Firma del paciente

Anexo 03: Cuestionario**ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO MÉDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2021.**

Buenos días Estimado usuario(a), mi nombre es Francisca Mamani Condori, egresada de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos, mi persona está realizando un estudio sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional de Altiplano Puno - 2021. Quisiera conocer su opinión sobre la satisfacción en la atención que brinda el Servicio Médico Primario. Solicito su colaboración. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceré su participación.

DATOS GENERALES

Fecha..... Edad.....

Sexo: Masculino () Femenino () Area (Escuela Profesional).....

Para el encuestado en donde las puntuaciones son:

Extremadamente muy satisfecho. 6 o 7

Muy satisfecho. 5

Satisfecho. 4

Muy insatisfecho .3

Extremadamente muy insatisfecho .1 o 2.

PREGUNTAS DE LOS CINCO DIMENSIONES								
N.º	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al Servicio Médico Primario?							
02	¿La atención se realizó considerando la gravedad del problema de su salud?							
03	¿El personal de salud mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
04	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en el servicio de admisión fue rápida?							
07	¿La atención para tomarse análisis en el servicio de laboratorio cuando le dio orden de solicitud el médico fue inmediata?							
08	¿La atención en Farmacia fue rápida?							
09	¿La atención en el servicio de tópico fue rápida?							
10	¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención se respetó su privacidad?							
12	¿El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido?							

13	¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?							
14	¿El personal de salud le escuchó atentamente y trató con amabilidad respeto y paciencia? amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de salud Servicio Médico Primario le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?							
16	¿El médico y los demás profesionales de salud le explicaron a usted en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿El médico le explicó a usted con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿El médico le explicó a usted en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	¿Las señales (carteles, letreros y flechas) están claramente ubicados para orientar a los pacientes?							
20	¿El Servicio Médico Primario cuenta con personal profesional para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿El Servicio Médico Primario contó con equipos y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio Médico Primario estuvieron limpios, cómodos y acogedores?							

Anexo 04: Validación del Instrumento

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	22

El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,968 para el cuestionario evaluación de la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio médico primario de la UNA, estos resultados nos indican que el instrumento es confiable.

Baremos de las escalas por dimensión

Nivel	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Asp. Tangibles
Extremadamente muy insatisfecho	6 – 11	7 – 11	6 – 10	7 – 13	5 – 10
Muy insatisfecho	12 – 17	12 – 15	11 – 15	14 – 19	11 – 14
Satisfecho	18 – 23	16 – 19	16 – 20	20 – 24	15 – 19
Muy satisfecho	24 – 29	20 – 24	21 – 24	25 – 29	20 – 24
Extremadamente muy satisfecho	30 – 35	25 – 28	25 – 28	30 – 35	25 – 28

Baremos de las escalas para la variable de investigación: Nivel de satisfacción

Nivel	Escala (suma total)
Extremadamente muy insatisfecho	40 – 63
Muy insatisfecho	64 – 86
Satisfecho	87 – 108
Muy satisfecho	109 – 131
Extremadamente muy satisfecho	132 – 154

Anexo 05: Resultados por figuras su variable y dimensiones

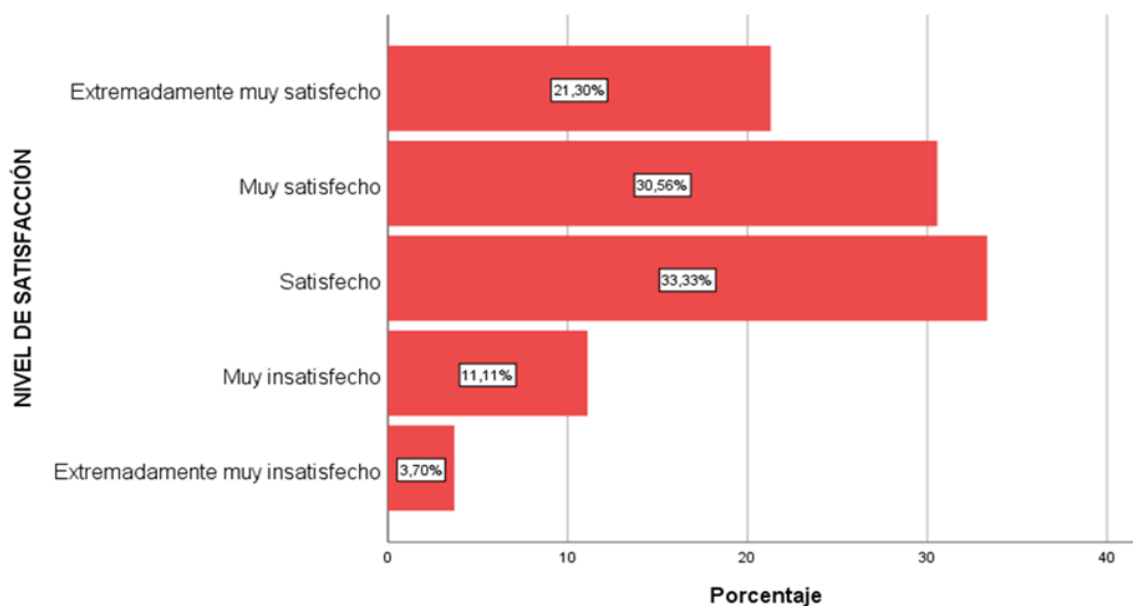
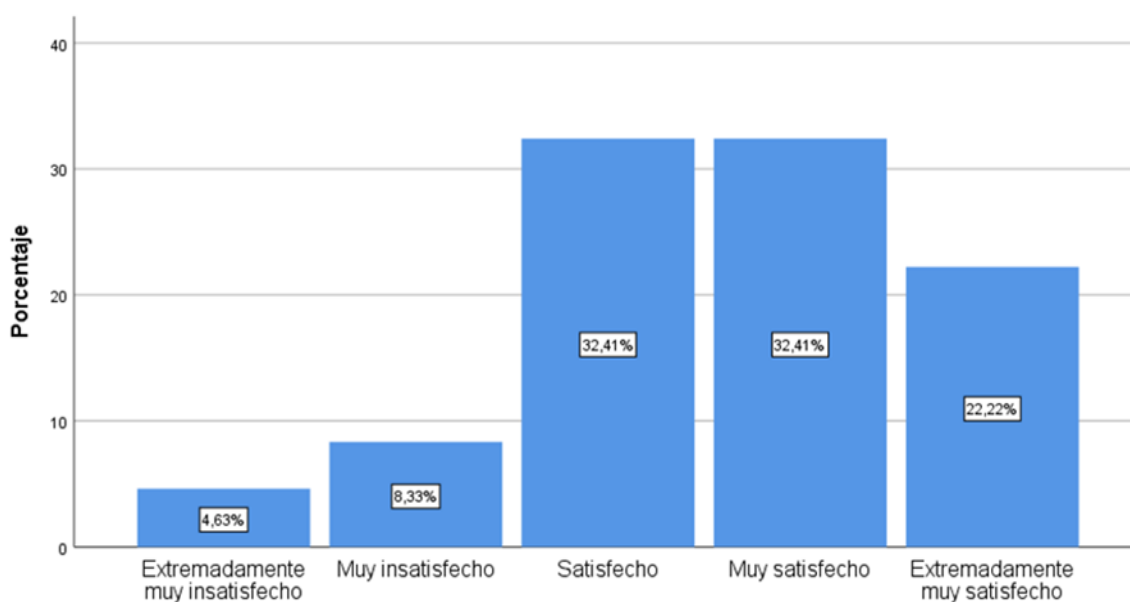
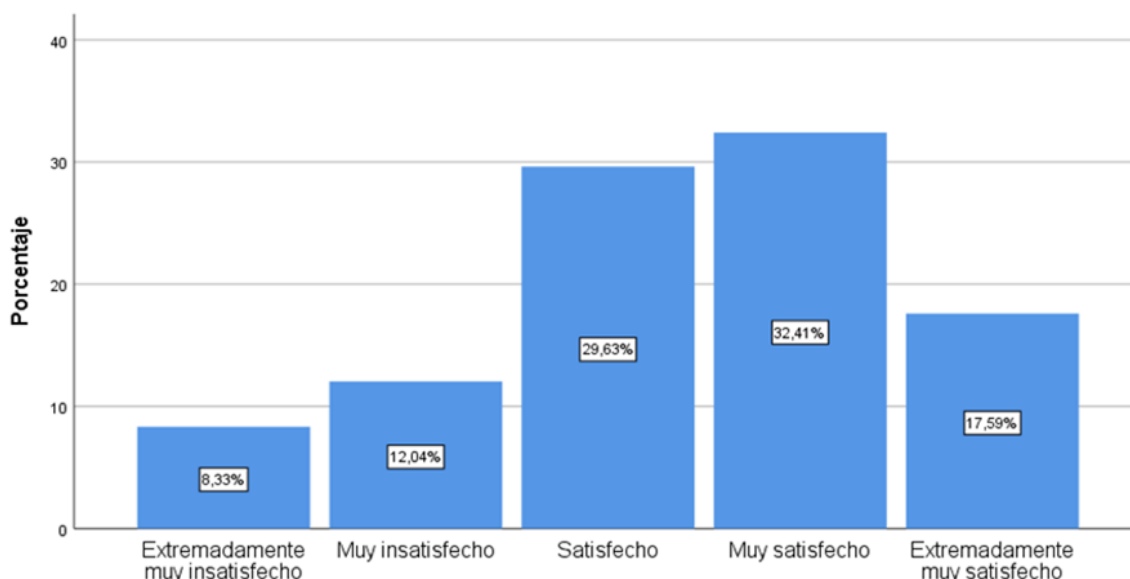


FIGURA 01: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



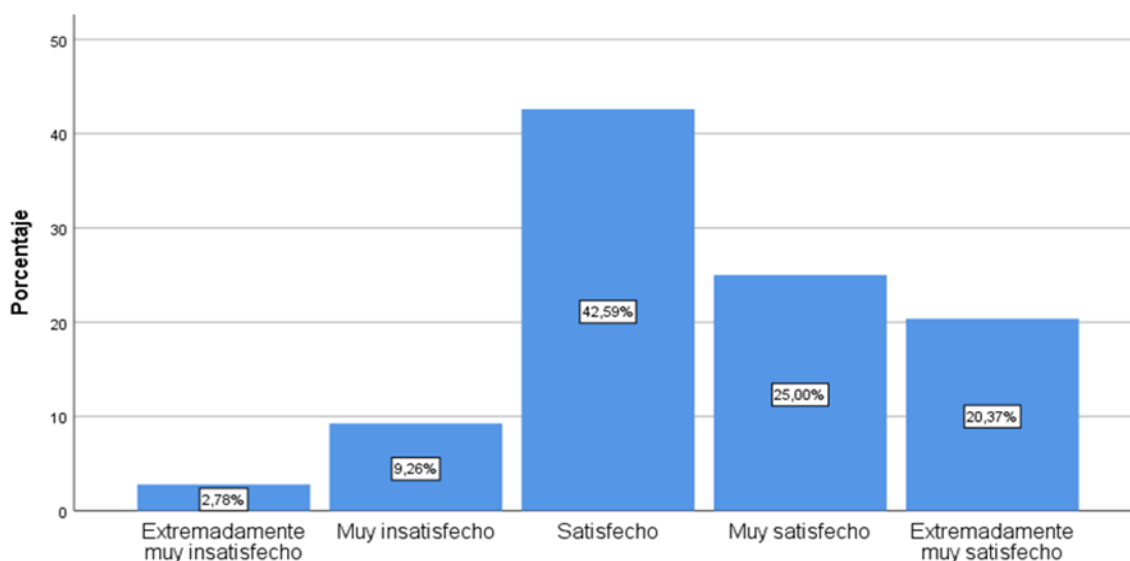
PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO SEGÚN LAS DIMENSIONES 01.

FIGURA 02: Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



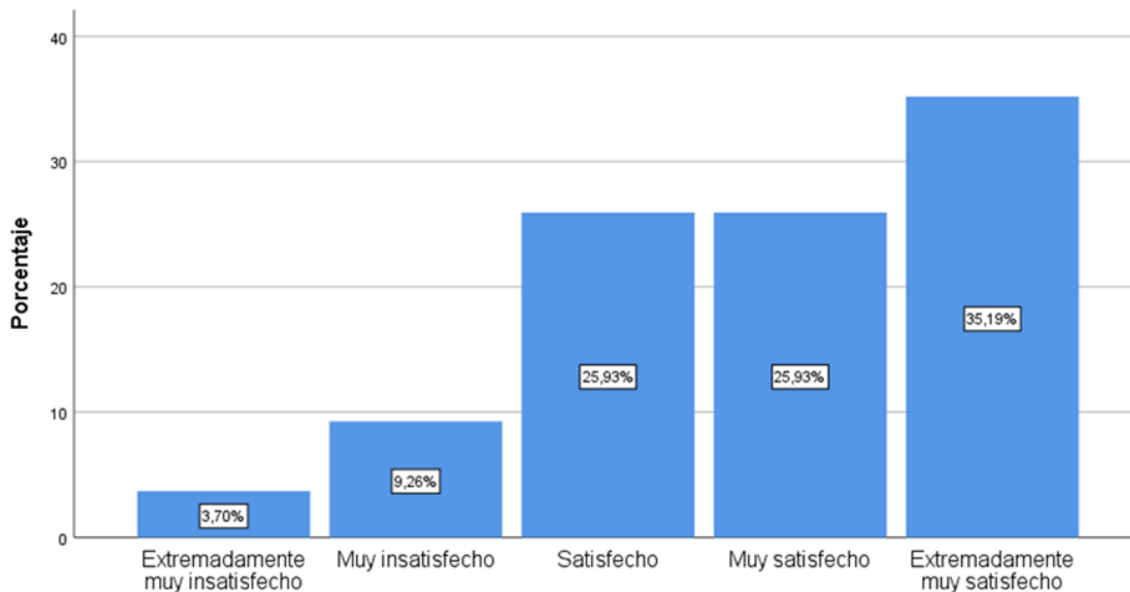
DIMENSION 02.

FIGURA 03: Nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



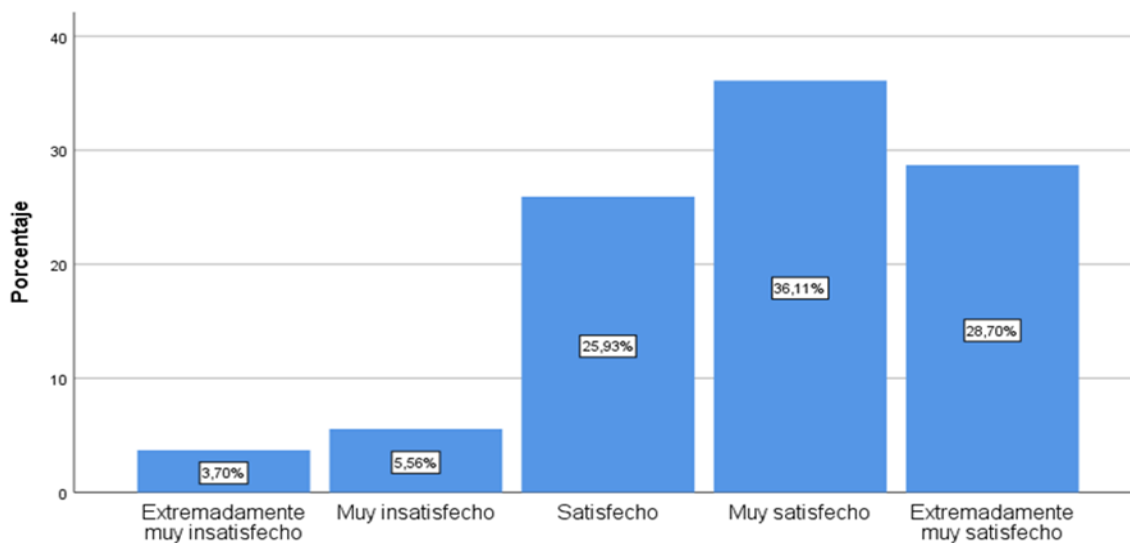
DIMENSION 03

FIGURA 04: Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



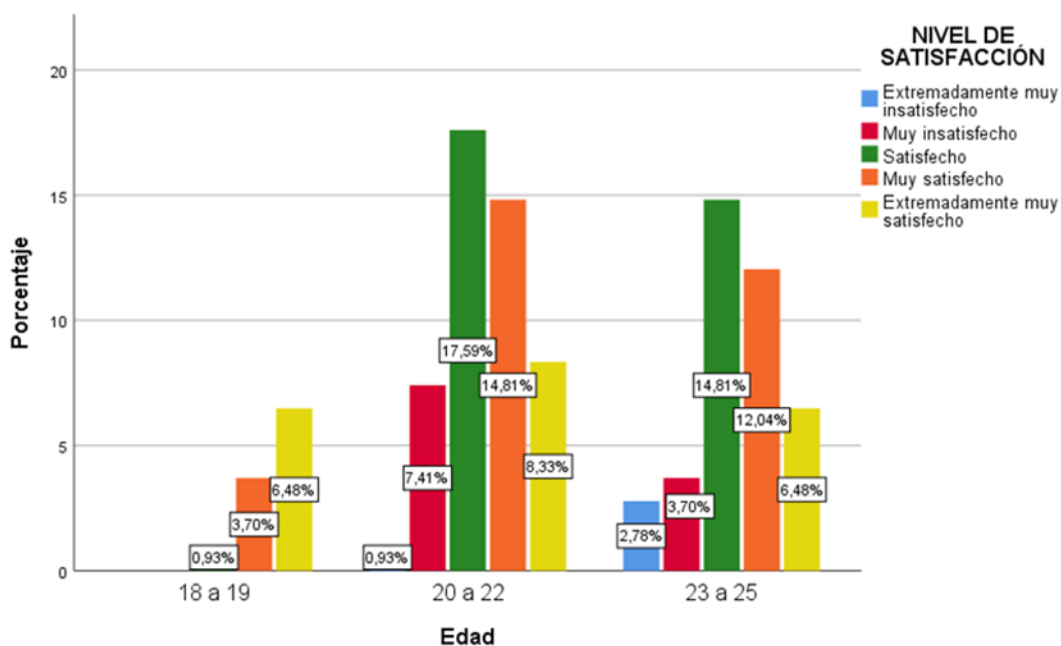
DIMENSION 04

FIGURA 05: Nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



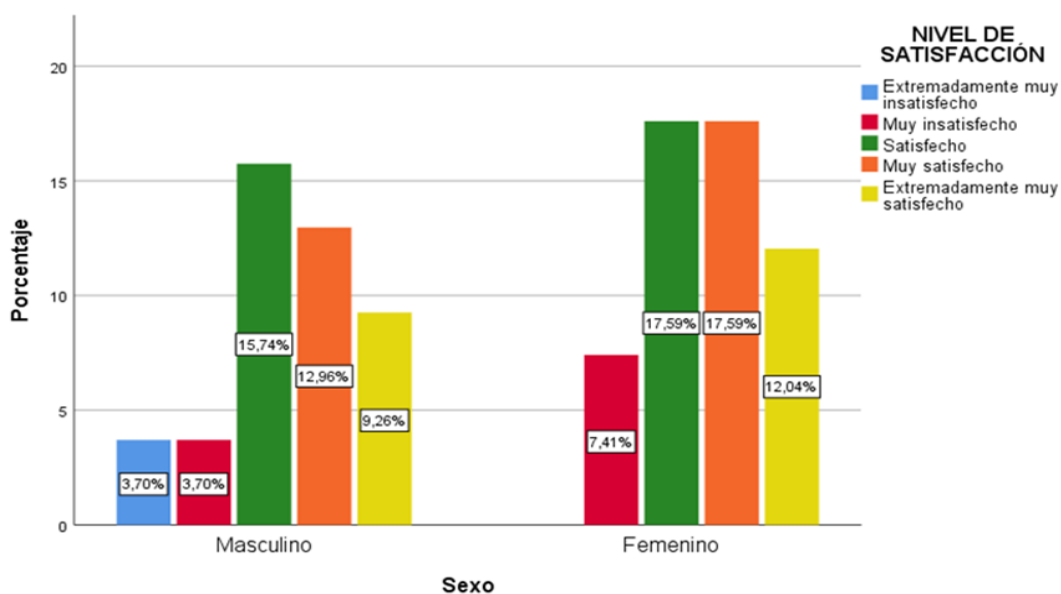
DIMENSIÓN 05

FIGURA 06: Nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021



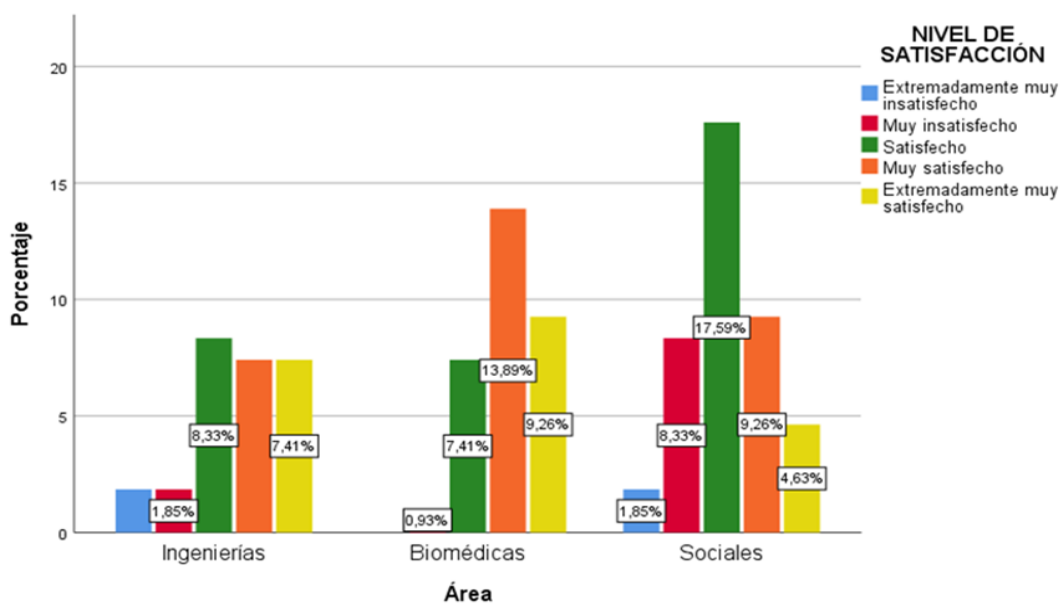
OBJETIVO ESPECÍFICO 02: SEGÚN LA EDAD.

FIGURA 07: Nivel de satisfacción según la edad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



SEGUN SEXO.

FIGURA 08: Nivel de satisfacción según el sexo de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.



OBJETIVO ESPECÍFICO SEGÚN EL ÁREA O ESCUELA.

FIGURA 09. Nivel de satisfacción según el área de estudio de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2021.

Anexo 06: Base de datos

ENC	EDAD	EDAD	SEXO	AREA	P1	P2	P3	P4	P5	S_F	HIA	P6	P7	P8	P9	S_C	GAP	P10	P11	P12	P13	S_S	SEG	P14	P15	P16	P17	P18	S_E	EMP	P19	P20	P21	P22	S_A	ASP
1	21	2	1	3	6	6	6	6	6	30	5	6	5	7	6	24	4	5	6	5	6	22	4	5	2	6	2	6	21	3	2	6	5	5	18	3
2	24	3	1	3	5	4	6	6	6	27	4	4	3	5	4	16	3	5	7	6	6	24	4	5	5	5	5	4	24	3	1	4	3	5	13	2
3	22	2	1	3	3	3	4	4	4	16	2	2	2	2	3	9	1	5	6	3	4	18	3	3	3	4	4	5	19	2	1	2	3	2	8	1
4	25	3	2	3	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	5	17	3	5	5	4	4	18	3	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	19	3
5	22	2	1	1	2	1	1	1	1	6	1	2	1	4	3	10	1	4	5	4	3	16	3	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	16	3
6	22	2	1	3	4	2	4	5	1	16	2	6	4	2	2	14	2	4	5	4	3	16	3	3	3	4	6	4	20	3	3	3	5	4	15	3
7	22	2	2	3	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	14	2	4	5	4	4	18	3	6	5	4	4	25	4	6	5	4	5	20	4	
8	21	2	1	3	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	5	4	4	4	17	3	
9	20	2	2	3	5	5	6	6	6	28	4	6	5	6	6	23	4	7	6	6	7	26	5	6	7	7	7	34	5	6	7	7	6	26	5	
10	22	2	2	3	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	3	10	1	3	3	2	5	13	2	4	2	2	3	4	15	2	3	4	4	3	14	2
11	22	2	2	3	4	2	2	4	5	17	2	6	5	4	4	19	3	5	5	4	6	20	3	6	6	6	6	30	5	4	4	5	5	18	3	
12	25	3	2	3	3	6	5	5	6	25	4	4	4	5	5	18	3	5	6	5	4	20	3	6	6	6	6	30	5	6	5	5	5	21	4	
13	21	2	1	3	6	4	2	7	1	20	3	2	1	2	5	10	1	5	3	2	6	16	3	4	6	5	3	21	3	2	4	1	2	9	1	
14	21	2	1	3	5	6	6	7	6	30	5	4	4	4	4	16	3	6	6	4	4	20	3	4	4	5	6	6	25	4	5	4	5	5	19	3

15	22	2	1	1	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	17	3	5	5	5	6	21	4	6	6	5	4	4	25	4	6	4	5	6	21	4
16	21	2	1	1	5	5	5	4	3	22	3	6	7	7	6	26	5	4	6	4	4	18	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	4	3	17	3
17	21	2	2	1	3	3	3	4	3	16	2	3	3	1	3	10	1	3	3	5	5	16	3	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	20	4	
18	25	3	1	1	6	5	5	4	5	25	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	18	3	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	20	4	
19	25	3	1	1	5	3	3	2	2	15	2	1	2	2	7	1	2	4	3	2	11	2	4	3	2	1	2	12	1	3	2	3	4	12	2	
20	25	3	2	3	3	6	3	4	3	19	3	4	3	4	15	2	3	4	5	4	16	3	4	3	3	3	4	19	2	5	4	3	6	18	3	
21	20	2	2	3	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	15	2	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	4	16	2	3	5	5	7	20	4	
22	24	3	2	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	17	3	5	5	4	4	18	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	5	5	19	3	
23	25	3	2	3	4	3	4	2	4	17	2	3	3	4	13	2	4	3	6	3	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3		
24	22	2	1	1	5	6	6	6	6	29	4	6	7	6	24	4	5	4	4	5	18	3	5	6	5	5	4	25	4	4	5	5	6	20	4	
25	22	2	2	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	15	2	5	4	4	17	3	3	5	4	5	5	24	3	5	5	4	6	20	4		
26	22	2	2	1	4	5	5	6	6	26	4	5	6	6	22	4	6	5	6	22	4	6	5	6	5	6	28	4	5	5	6	6	22	4		
27	21	2	2	1	5	7	7	7	7	33	5	5	5	7	24	4	5	7	7	26	5	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5		
28	22	2	1	3	4	3	4	6	7	24	4	7	6	6	25	5	6	5	6	7	24	4	6	5	5	6	28	4	6	6	7	25	5			
29	25	3	2	3	3	4	4	3	5	19	3	3	4	3	13	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3		
30	23	3	2	1	2	2	3	2	2	11	1	3	3	3	12	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	16	3		
31	22	2	2	3	5	5	4	5	4	23	3	3	4	4	15	2	3	4	4	14	2	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	17	3		



32	23	3	1	3	1	1	1	1	2	1	6	1	4	2	2	10	1	2	5	1	2	10	1	1	2	3	3	4	13	1	6	3	1	2	12	2
33	19	1	1	1	6	7	6	6	6	31	5	7	7	7	7	28	5	5	6	7	4	22	4	7	4	5	5	7	28	4	7	7	6	7	27	5
34	22	2	2	1	7	7	7	6	6	33	5	7	7	7	6	27	5	7	5	5	6	25	5	7	6	6	6	6	31	5	6	6	7	6	25	5
35	23	3	1	1	7	4	5	6	7	29	4	7	7	6	5	25	5	7	5	5	6	25	5	7	7	6	6	6	32	5	5	5	6	6	22	4
36	23	3	2	2	7	7	6	4	6	30	5	6	4	5	6	21	4	7	6	7	6	26	5	7	5	6	4	6	28	4	2	5	3	5	15	3
37	24	3	2	2	7	4	6	5	5	27	4	7	5	5	22	4	6	6	4	4	20	3	6	6	6	6	6	30	5	3	4	5	7	19	3	
38	20	2	1	2	7	6	6	5	7	31	5	6	5	6	23	4	7	6	6	6	25	5	7	6	7	6	6	32	5	7	7	6	6	26	5	
39	21	2	2	3	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	20	4	4	5	4	5	18	3	5	5	4	5	4	23	3	5	4	5	5	19	3	
40	20	2	1	3	7	7	7	7	5	33	5	7	7	5	25	5	7	7	5	5	26	5	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5	
41	19	1	2	1	2	7	6	6	6	27	4	5	6	5	22	4	4	6	5	6	21	4	6	6	6	7	5	30	5	7	6	6	6	25	5	
42	23	3	1	2	7	6	7	7	7	34	5	5	4	5	20	4	6	6	5	6	23	4	6	6	5	4	6	27	4	6	6	6	6	24	4	
43	22	2	1	3	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	28	5	5	7	7	7	26	5	5	6	6	6	7	30	5	5	7	7	7	26	5	
44	23	3	2	3	7	5	5	6	5	28	4	7	6	5	24	4	5	5	5	5	20	3	7	6	5	6	4	28	4	4	4	5	5	18	3	
45	25	3	2	1	7	6	7	7	7	34	5	7	7	7	27	5	7	7	7	7	28	5	7	7	6	6	5	31	5	7	7	7	7	28	5	
46	19	1	1	2	6	6	7	5	5	29	4	6	6	5	23	4	5	5	6	5	21	4	6	6	5	6	5	28	4	6	5	6	6	23	4	
47	18	1	1	1	7	6	7	7	7	34	5	7	7	7	28	5	7	7	7	7	28	5	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5	
48	19	1	2	2	6	6	6	6	5	29	4	6	5	6	23	4	6	6	5	5	22	4	6	6	6	6	6	30	5	6	6	6	6	24	4	

49	20	2	1	1	7	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5	7	7	7	28	5	7	7	7	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5
50	19	1	2	2	7	4	7	6	6	6	30	5	7	7	7	7	28	5	7	7	6	27	5	7	7	7	6	7	7	7	34	5	7	7	7	7	28	5	
51	18	1	2	2	5	5	6	6	7	29	4	7	7	6	7	27	5	5	7	6	5	23	4	7	6	6	7	7	7	33	5	7	7	7	7	28	5		
52	23	3	2	2	7	7	6	6	6	32	5	6	7	7	7	27	5	7	7	6	27	5	7	7	7	7	7	7	35	5	6	7	7	7	27	5			
53	25	3	1	2	6	6	6	2	2	22	3	6	4	4	6	20	4	6	5	3	4	18	3	6	6	6	6	6	30	5	3	5	3	5	16	3			
54	20	2	2	2	7	7	6	6	6	32	5	7	4	5	21	4	4	6	6	5	24	4	6	6	6	6	6	30	5	7	6	6	5	24	4				
55	25	3	2	2	1	6	6	6	6	25	4	6	6	6	24	4	6	6	2	20	3	1	2	4	3	5	15	2	1	2	1	1	5	1					
56	24	3	2	1	6	6	6	5	5	29	4	6	6	5	22	4	6	6	5	5	22	4	6	6	6	6	6	30	5	4	5	6	6	21	4				
57	23	3	1	2	7	7	6	6	6	32	5	7	7	7	28	5	7	7	7	28	5	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5					
58	25	3	1	2	1	6	4	1	7	19	3	6	5	5	4	20	4	4	6	5	1	16	3	5	5	4	6	6	2	1	1	15	3						
59	23	3	2	2	7	7	7	7	5	33	5	7	5	4	23	4	7	6	5	25	5	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	28	5						
60	21	2	1	3	7	7	4	2	3	23	3	7	5	7	26	5	2	7	2	3	14	2	7	2	3	2	3	17	2	3	3	4	4	14	2				
61	24	3	2	2	7	7	4	4	4	29	4	7	4	4	19	3	7	1	4	19	3	4	7	7	7	7	32	5	6	6	6	6	24	4					
62	25	3	1	1	2	2	2	2	2	10	1	2	3	1	7	1	1	2	1	6	1	6	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	8	1				
63	24	3	2	2	5	4	5	4	4	22	3	5	4	4	17	3	5	4	4	18	3	5	6	5	6	5	5	27	4	6	5	5	4	20	4				
64	19	1	2	2	7	7	7	7	4	32	5	7	4	4	19	3	5	4	4	18	3	7	7	7	7	7	35	5	7	7	7	7	28	5					
65	21	2	1	2	7	5	5	6	6	28	4	5	5	6	21	4	5	6	5	21	4	6	7	7	7	6	33	5	6	7	7	5	25	5					

66	24	3	2	2	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	4	15	2	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	4	16	3
67	22	2	2	3	4	5	6	4	5	24	4	6	4	4	5	19	3	7	6	4	3	20	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	18	3
68	20	2	2	2	5	5	6	5	5	26	4	6	7	5	6	24	4	6	6	6	24	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	30	5	6	6	6	6	24	4	
69	21	2	2	2	7	4	7	2	4	24	4	7	7	7	28	5	7	7	6	7	27	5	7	7	6	7	5	7	7	6	7	34	5	7	7	6	27	5		
70	20	2	2	2	4	6	6	6	2	24	4	3	6	5	4	18	3	6	7	6	25	5	6	6	7	7	5	6	6	7	7	32	5	7	7	5	26	5		
71	25	3	1	2	7	6	7	6	7	32	5	7	6	7	6	26	5	7	6	25	5	7	7	6	7	6	5	7	6	7	6	33	5	7	7	7	28	5		
72	21	2	2	3	7	6	7	7	7	34	5	7	7	7	28	5	7	7	6	27	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	35	5	6	7	7	27	5			
73	21	2	1	1	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	16	3	4	4	3	15	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	22	3	4	4	4	16	3		
74	24	3	1	1	5	6	6	4	4	25	4	4	5	5	19	3	6	4	4	20	3	7	7	5	5	5	4	7	5	5	29	4	4	5	5	18	3			
75	22	2	1	2	6	4	5	5	4	24	4	6	5	4	20	4	6	5	5	21	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	22	3	5	5	5	20	4			
76	24	3	1	1	6	6	6	6	4	28	4	6	6	4	21	4	7	6	7	26	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	35	5	5	6	7	25	5			
77	25	3	2	3	6	6	6	6	6	30	5	6	6	4	21	4	6	6	6	24	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	5	6	6	6	24	4			
78	22	2	1	2	5	6	5	6	4	26	4	5	6	4	20	4	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	25	4	5	5	5	20	4			
79	25	3	2	2	7	5	4	7	1	24	4	4	4	5	17	3	4	4	4	17	3	4	5	5	4	4	4	4	4	22	3	5	6	4	5	20	4			
80	19	1	2	3	7	7	7	7	4	32	5	7	7	4	25	5	7	7	6	27	5	7	7	7	7	7	5	7	7	35	5	7	7	7	28	5				
81	23	3	2	2	6	6	5	5	5	27	4	5	6	5	21	4	4	6	6	21	4	6	6	6	6	6	4	6	6	6	29	4	6	6	6	24	4			
82	18	1	2	2	6	6	5	4	4	25	4	7	6	5	23	4	7	6	5	23	4	7	6	5	5	4	7	7	6	7	33	5	5	6	6	7	24	4		

83	23	3	2	2	5	4	4	4	4	21	3	5	4	4	3	16	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	3	19	2	4	4	4	4	4	4	16	3
84	24	3	1	1	7	4	7	4	4	28	4	6	6	4	5	21	4	5	5	4	19	3	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	3	18	3	
85	20	2	2	3	6	2	4	1	4	17	2	6	4	4	6	20	4	3	5	1	15	2	5	6	6	6	6	29	4	6	7	6	6	25	5		
86	19	1	2	2	7	7	7	6	4	31	5	7	3	4	7	21	4	7	7	7	28	5	7	7	7	7	35	5	7	7	5	7	26	5			
87	25	3	2	2	6	5	7	5	5	28	4	7	6	4	6	23	4	6	4	6	22	4	6	6	6	6	30	5	6	6	6	6	24	4			
88	22	2	2	2	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20	3	5	6	6	7	30	5	5	6	6	7	24	4			
89	21	2	1	3	1	2	1	1	3	8	1	1	1	1	4	7	1	4	3	1	10	1	1	3	1	1	7	1	4	3	3	4	14	2			
90	21	2	2	3	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	13	2	4	4	3	3	14	2	4	3	4	4	18	2	4	4	3	4	15	3			
91	24	3	1	3	4	4	4	4	4	20	3	5	3	3	16	3	5	5	6	5	21	4	6	4	4	5	25	4	4	6	4	6	20	4			
92	22	2	1	1	5	5	4	5	2	21	3	6	4	4	21	4	6	6	5	4	21	4	4	5	6	7	28	4	7	7	5	7	26	5			
93	24	3	2	3	6	6	4	4	4	24	4	4	4	4	17	3	5	5	4	19	3	6	5	5	6	4	26	4	7	6	5	7	25	5			
94	24	3	1	3	4	5	5	5	4	23	3	4	3	4	17	3	5	6	4	20	3	6	5	4	3	5	23	3	7	7	4	7	25	5			
95	21	2	1	3	6	1	3	7	1	18	3	4	6	6	23	4	2	7	7	23	4	7	4	6	6	29	4	7	1	6	4	18	3				
96	22	2	2	3	4	5	5	5	4	23	3	5	4	4	19	3	6	5	4	21	4	6	6	5	5	4	26	4	6	6	5	6	23	4			
97	21	2	1	1	4	4	5	5	4	22	3	5	4	4	18	3	4	6	5	20	3	6	5	5	5	5	26	4	6	6	5	6	23	4			
98	20	2	1	1	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	17	3	4	5	4	18	3	5	4	4	5	22	3	6	6	4	6	22	4				
99	22	2	2	3	4	4	4	4	4	21	3	5	4	4	19	3	4	6	5	21	4	4	4	4	5	21	3	6	6	4	6	22	4				

100	21	2	1	3	4	4	4	4	5	4	21	3	4	4	4	5	17	3	4	5	4	4	17	3	6	5	5	5	6	27	4	6	6	6	6	24	4
101	20	2	1	3	5	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	4	17	3	6	5	5	5	21	4	5	6	4	4	4	23	3	7	6	5	7	25	5
102	25	3	2	3	4	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	5	16	3	4	4	5	18	3	6	5	5	4	4	24	3	6	5	4	6	21	4	
103	24	3	2	2	4	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	14	2	4	4	5	5	19	3	7	5	4	4	4	24	3	7	5	4	5	21	4	
104	20	2	1	3	4	4	4	5	4	4	21	3	5	3	4	17	3	4	6	4	4	18	3	7	4	4	4	5	24	3	6	4	4	6	20	4	
105	21	2	2	1	5	4	5	5	4	4	23	3	5	3	3	17	3	6	7	4	4	21	4	6	5	4	4	4	23	3	6	7	4	7	24	4	
106	19	1	1	1	4	4	4	4	2	2	18	3	4	3	4	15	2	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	4	20	3	6	4	5	7	22	4	
107	23	3	1	1	4	4	4	4	4	4	20	3	5	4	5	18	3	4	6	5	5	20	3	6	5	4	4	4	23	3	6	6	4	6	22	4	
108	20	2	2	3	4	4	4	4	3	3	19	3	4	3	5	15	2	3	6	4	5	18	3	5	4	4	4	4	21	3	6	7	5	6	24	4	

Anexo 07: Autorización para la ejecución de proyecto de tesis

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO SERVICIO MEDICO PRIMARIO		
RECEPCIONADO		
24 - 11 - 2021		
Registro	Nota	Trámite

SOLICITO: AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE
PROYECTO DE INVESTIGACION

SR. JEFE DEL SERVICIO MEDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO.

Yo, FRANCISCA MAMANI CONDORI
identificado con DNI. Nro. 40547672 con
domicilio en la Urb. Agricultura Mz. D1 Lt. 25
Salcedo del Distrito de Puno, Provincia de puno,
del Departamento de Puno, ante usted con el
debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios universitarios de la carrera profesional de enfermería en la Universidad Privada San Carlos de nuestra ciudad de puno, Razón por el cual SOLICITO: A su digna autoridad, La autorización para realizar la ejecución de proyecto de tesis titulado. "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO MEDICO PRIMARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2021" con el fin de optar el título profesional en enfermería.

POR LO EXPUESTO:

A usted Sr. Jefe del Servicio Médico Primario ruego acceder a mi petición por ser justo legal.

Puno, noviembre del 2021.


40547672




Mg. David F. Camargo Velásquez
JEFE DEL SERVICIO DE SERVICIO MEDICO PRIMARIO
UNA PUNO