



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario del establecimiento  
de salud Jove Andina de Tacna, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Sevicios de la Salud

**AUTORA:**

Velasquez Condori, Sayda (orcid.org/0000-0001-8752-8796)

**ASESOR:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios

Por todas las bendiciones que me ha otorgado y por guiar siempre mi camino hacia el logro de todos mis objetivos.

A mi madre

Por impulsarme y ayudarme a cumplir mis sueños quien fue un espejo para superarme día a día.

## **Agradecimiento**

### **Al Dr. Danny Alberto Villegas Rivas**

Por su inquebrantable dedicación durante del desarrollo de mi investigación y por su invaluable aporte académico y profesional, sin el cual hubiese sido imposible la culminación de esta tesis.

### **A la Dra. Glicia Esther Ticona Da Fonseca**

Por brindarme todas las facilidades para realizar mi trabajo de investigación en el Establecimiento de Salud “Jove Andina” de Tacna, así como por sus recomendaciones en favor de la mejora de mi investigación.

### **Al Dr. Juan José Changllo Roas**

Por todos los conocimientos transmitidos para el desarrollo de mi trabajo de investigación y revisión de los instrumentos.

### **Al Dr. Juan José Gordillo Mamani**

Por el tiempo dedicado en la revisión de los instrumentos de recolección de información para el desarrollo de esta investigación.

### **A la Dra. Yemile Berrios Espejo**

Por el tiempo dedicado en la revisión de los instrumentos de recolección de información para el desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y diseño de investigación	8
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	11
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42
	iv

## Índice de tablas

- Tabla 1. Distribución del sexo de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Tabla 2. Distribución de la edad de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Tabla 3. Calidad de atención de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Tabla 4. Satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Tabla 5. Calidad de atención asociado con la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Tabla 6. Prueba de normalidad
- Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman de la calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario.
- Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad asociado a la satisfacción del usuario.
- Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta asociado a la satisfacción del usuario.
- Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión seguridad asociado a la satisfacción del usuario.
- Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles asociado a la satisfacción del usuario.
- Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión empatía asociado a la satisfacción del usuario.

## Índice de figuras

- Figura 1. Distribución del sexo de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Figura 2. Distribución de la edad de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Figura 3. Calidad de atención de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Figura 4. Satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.
- Figura 5. Satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.

## Resumen

Objetivo: Determinar qué relación existe entre calidad de atención con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina. Metodología: tipo de investigación cuantitativo, el diseño es no experimental ya que no se manipulará las variables de estudio, de tipo correlacional. Materiales y métodos: se trabajó con una muestra de 195 usuarios que se atendieron en el establecimiento de salud Jove Andina, se utilizó el instrumento SERVQUAL adaptado y validado por expertos, así como un instrumento de satisfacción. Resultados: se encontró una relación significativa entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción; fiabilidad (Rho 0,916; p valor 0.000), capacidad de respuesta (Rho 0,159; p valor 0.027), Seguridad (Rho 0,910; p valor 0.000), aspectos tangibles (Rho 0,909; p valor 0,000), empatía (Rho 0,910; p valor 0.000). Conclusión: la calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios (Rho 308,732; p valor 0,000).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, instrumento SERVQUAL.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and satisfaction from the perception of the user of the Salud Jove Andina establishment. **Methodology:** type of quantitative research, the design is non-experimental since the study variables will not be manipulated, of a correlational type. **Materials and methods:** we worked with a sample of 195 users who attended the Jove Andina health facility, using the SERVQUAL instrument adapted and validated by experts, as well as a satisfaction instrument. **Results:** a significant relationship was found between the dimensions of quality of care and satisfaction; reliability (Rho 0.916; p value 0.000), responsiveness (Rho 0.159; p value 0.027), security (Rho 0.910; p value 0.000), tangible aspects (Rho 0.909; p value 0.000), empathy (Rho 0.910; p value 0.000). **Conclusion:** the quality of care is significantly related to user satisfaction (Rho 308.732; p value 0.000).

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, SERVQUAL instrument.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país existe este problema sobre la deficiencia en la aptitud del cuidado en establecimientos de salud es por ello que actualmente estamos buscando nuevas modalidades para perfeccionar la aptitud del cuidado en los puestos de salud. La calidad en salud es una cualidad generalmente abstracta, de medida objetiva y subjetivamente por los usuarios cuando son atendidos en los establecimientos de salud y dan sus distintas opiniones según sus propias experiencias (Febres 2020).

En salud la calidad de atención debe cumplir con un perfil completo, para prestar un buen servicio y amoldarse a las distintas variables empresariales como son la tecnología, ambiente externo, cultura organizacional, variaciones políticas y conocimientos innovadores (Gallardo 2014).

Actualmente en nuestro país hay muchos centros de salud ya sean estatales o privados que llevan a cabo una labor asistencial, preventivo y curativo para las personas, por lo cual es fundamental que se dé una atención de calidad que cumpla con lo esperado por la población (Montalvo 2020).

Guzmán (2021) “según su estudio que realizo en nuestra localidad finalizo su estudio indicando que hay una analogía explicativa entre la eficacia del cuidado y el agrado de los pacientes en hospital III Daniel Alcides Carrión del área de emergencia”.

Es muy común presenciar o vivir una mala atención en los establecimientos, o si alguien cercano vivió alguna experiencia negativa en algún establecimiento de salud por ello buscamos que se mejore la calidad de atención con este trabajo de investigación, el cual nos revelara cual es la analogía entre la eficacia del cuidado y el agrado de los beneficiarios atendidos en el establecimiento de salud Jove Andina y se sea un ejemplo a seguir para demás establecimiento ya sean privados o públicos.

El problema general de este proyecto de investigación es “¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna? Los problemas específicos son a. ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?” b. ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del

establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna? c. “¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna? d. ¿Cuál es la relación de la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna? e. ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?”.

La justificación teórica se basa en obtener la información de las variables planteadas con el propósito de poder estudiarlas y comprender el comportamiento de las mismas para poder mejorar la calidad de atención en el puesto de salud Jove Andina de Tacna 2022. “La justificación social de este trabajo de indagación contribuirá a reconocer la calidad de atención y satisfacción de la perspectiva de los usuarios, además servirá de referencia y motivación para estudios similares. La justificación metodológica se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL ya validado con modificaciones respecto a nuestras variables y contexto”.

El objetivo general es determinar qué relación existe entre calidad de atención con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina. Los objetivos específicos son a. “Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. b. Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”. c. “Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. d. Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. e. Determinar la relación de la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

La hipótesis general es presume una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario según su perspectiva en el establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Las hipótesis específicas que a. “Existe relación significativa entre la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. b. Existe relación significativa entre la

capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”. c. “Existe relación significativa entre la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. d. Existe relación significativa entre la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. e. Existe relación significativa entre los aspectos tangibles con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

## II. MARCO TEÓRICO

En la revista de medicina humana de la Universidad Ricardo Palma se publicó el artículo de investigación “El Agrado del Beneficiario de la Prestación de Medicina Interna Sobre la Eficacia del Cuidado en El Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú 2016”. En este artículo de investigación se demostró que el agrado es el efecto de una compasiva aptitud del cuidado en los servicios de salud, la finalidad de esta publicación fue encontrar la altura del agrado de los beneficiarios de acuerdo a una atención de calidad, trabajaron con una muestra de 292 pacientes, y realizaron su instrumento en base al cuestionario estandarizado SERVQUAL”. De este estudio se concluyó que se debe mejorar la calidad de atención, incorporando nuevas estrategias y poder ofrecer un cuidado de eficacia a los beneficiarios (Febres 2020).

“A su vez en la revista de la universidad Alas Peruanas publicó la siguiente tesis tiene como propósito buscar la analogía de satisfacción con la eficacia del cuidado, trabajo con una población de 152 pacientes, finalmente se obtuvo que hay una analogía explicativa entre la eficacia de servicio y agrado del usuario” (Montalvo 2020).

En la tesis “La Eficacia del cuidado y el valor del agrado de los beneficiarios de consulta externa del Centro de Atención”. En este estudio su muestra fue 305 pacientes tiene como finalidad conocer cuáles son factores que están asociados a percepción de la atención de calidad, para ellos se utilizó un instrumento adaptado teniendo como base el cuestionario estándar SERVQUAL, como resultado se obtuvo que los pacientes percibieron una alta satisfacción del 72,9% (Infantes 2017).

En el estudio “La eficacia del cuidado de enfermería y el agrado del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”, “este estudio busca conocer la relación entre ambas variables y para ello se aplicó una encuesta a la muestra que es un total 1200, utilizando como instrumentos dos cuestionarios validados por los expertos con lo que miden el agrado y la eficacia del cuidado”.

En el estudio “La eficacia del cuidado y el agrado del beneficiario sobre el cuidado médico admitido en el centro de atención primaria” en este trabajo de investigación

pensando en el beneficio de los usuarios se busca conocer ambas variables, especialmente en el área de atención primaria, para lograr conocer la eficacia del cuidado se utilizó una encuesta llamada SERVPERF y en cuando a la satisfacción se realizó con el cuestionario ACSI, siguiendo los procedimientos y solicitando los permisos pertinentes con la universidad Peruana Cayetano Heredia.

En el estudio “Factores que conmueven la eficacia del cuidado al paciente en las unidades pediátricas del distrito de Vhembe, provincia de Limpopo, Sudáfrica 2018”. Este estudio fue dirigido a los a cuidadores de niños del área de pediatría, realizando entrevistas aplicando los pasos de tesch, finalmente se obtuvo como resultado que hay factores que interfieren con la calidad de atención, infraestructura en mal estado, recursos humanos inadecuados, bajo presupuesto y recursos materiales inadecuados, de acuerdo a lo obtenido se plantean estrategias de mejora para el área de pediatría (Mundalamo 2018).

En el siguiente artículo original de la Revista de medicina familiar y atención primaria “satisfacción del paciente con el servicio de urgencias servicios en un hospital universitario docente de Saudi Arabia 2020” este estudio realizado en el área de urgencias del hospital ya que es el área que entra en primer contacto con el paciente, este trabajo de investigación se realizó por medio de una encuesta validada con una muestra de 200 pacientes, y como resultados el mayor índice de satisfacción fue en la atención de seguimiento, finalmente se recomienda trabajar en la atención del paciente en el área de urgencias en beneficio de los pacientes (Abass 2021).

Esta tesis de “El agrado del beneficiario del cuidado que toma del trabajador de enfermería, en el Centro de Atención Permanente -CAP”. Esta tesis de realizo en una muestra de 103 usuarios valorando la satisfacción de acuerdo a la prestación de servicios recibidos en su atención, fue realizado por medio de una encuesta y entrevista respetando la privacidad, obteniendo como resultado una gran parte de usuarios satisfechos y otro grupo de usuarios insatisfechos por diferentes motivos durante su atención (Botón 2017).

En el artículo original de la Gaceta médica de México “Eficacia y firmeza de un escalafón vertiginosa del agrado del beneficiario de consulta externa” para este estudio se realizó una escala rápida que fue validada por expertos y posteriormente utilizada para medir la satisfacción de los pacientes, haciendo pruebas piloto, para aplicar la escala se utilizó una muestra de 200 pacientes alcanzando que esta escala rápida es eficaz y válido para medir la satisfacción de los pacientes.

Molina (2004) define como "calidad como como el conjunto de acciones, rasgos o conductas de una respuesta optima de la atención optada, donde el usuario se siente satisfecho de las dolencias o dudas que tenían los usuarios".

En salud, sin duda es una de las preocupaciones del estado, sobre todo porque la vida de la población es el pilar fundamental de estado y también en mejora de las dependencias e instituciones (Minsa 2007).

Es responsabilidad grupal que se logre el éxito de calidad en los servicios de salud a nivel nacional, donde participan los profesionales, administrativos y por supuesto los políticos.

La escala SERVQUAL es un instrumento que se utiliza para el cotejo de aptitud de servicio esta fue desarrollada en 1988 pasando por revisiones mejoras y siendo validada por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de calidad de los servicios. Desde que fue creada este instrumento fue aplicado en diversas instituciones públicas o privadas, y ha tenido constantes mejoras.

La escala SERVQUAL se divide en 5 dimensiones las cuales ayudaran a la medición de calidad de servicio:

#### FIABILIDAD:

En esta dimensión se evalúa si la institución brinda los servicios de atención de manera confiable, se trata de cumplir con los que ofrece cada institución, la resolución de dificultades y precios pactados.

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Tiene que ver con prestar una atención en el tiempo oportuno y de forma rápida, despejando las dudas, cumpliendo con las solicitudes, también resolviendo las quejas y problemas que se presenten.

#### SEGURIDAD:

Tiene que ver con la preparación y conocimientos de todos profesionales a cargo de su atención que ofrecen confianza en todo momento. También de las habilidades que tiene el personal adjunto.

#### EMPATÍA:

En esta dimensión se busca una atención personal, quiere decir que las instituciones buscan mejorar su atención a cada usuario, brindar una atención individualizada y a gusto de cada usuario.

#### ASPECTOS TANGIBLES:

En este aspecto se busca brindar un área con instalaciones adecuadas, iluminadas, limpias, ordenadas, con infraestructura segura, bien equipada.

El concepto de satisfacción viene a ser la superación de lo que el usuario espera recibir de los servicios recibidos de alguna institución privada o pública.

Peterson y Wilson (1992) hicieron un análisis de la literatura basada en la satisfacción e indicaba que hay muchos artículos académicos que abordan la satisfacción o insatisfacción. “La satisfacción tiene mecanismos afectuosos y cognitivos donde evalúa al usuario respecto de una decisión determinada y una práctica de consumo”.

García (2019) indica que la satisfacción de los usuarios refleja positiva o negativamente a las empresas o instituciones en cuanto al cumplimiento de las expectativas de cada usuario. Es importante que el mayor número de usuarios estén satisfechos ya que el usuario satisfecho atrae según su experiencia compartida a mayor número de usuarios, para beneficio de la institución o establecimiento de salud.

“La satisfacción de los individuos externos, manifiesta una respuesta personal y intrínseco, es el punto central en la evaluación y estimación de la aptitud de cada uno, donde es el más usado para valorar la aptitud del cuidado en los servicios de salud donde se evalúa con los niveles de agrado del beneficiario”.

Las dimensiones de la satisfacción:

#### HUMANA:

Esta dimensión tiene que ver con el trato cordial, amable y empatía con el que él es tratado el postulante. Respetando sus derechos y brindándole la información oportuna.

#### TÉCNICO CIENTÍFICA:

En este aspecto se refiere a la atención recibida eficaz, integra, eficiente y segura, también que el establecimiento tenga los materiales necesarios para una atención de calidad.

#### ENTORNO:

En cuanto al establecimiento tiene las áreas adecuadas, limpias, ordenadas y que mantenga la privacidad de los usuarios, todo ellos a un costo razonable en caso de establecimientos privados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El proyecto de indagación es básico, puesto que se procesó todos los datos en base a información existente.

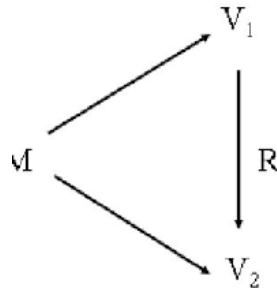
Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental ya que no se manipulará las variables de estudio, es correlacional ya que



buscaremos una relación significativa entre las dos variables por medio de la recolección de datos. (Fernández 2018).

Figura1:

Diagrama correlacional:



Dónde:

M: Muestra

V1: variable 1- calidad de atención

V2: variable 2- satisfacción del usuario

R: Relación de variables

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable independiente calidad de atención:**

Definición conceptual: “Es el grado en que los servicios de salud para las personas y la población aumenta en la probabilidad de resultados deseado: con conocimiento básicos y fundamentales”. (Donabedian 1994).

Definición operacional: Esta distribuido en 5 dimensiones: fiabilidad, , capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía, los datos se van a recolectar por medio de un cuestionario SERVQUAL modificado que consta de 20 preguntas medido por la escala ordinal.

#### **Variable dependiente satisfacción del usuario:**

Definición conceptual: Cumplimiento con las expectativas de los usuarios al recibir una atención (Huerta 2015)

Definición operacional: está distribuido en 3 dimensiones: humana técnico científico y entorno, los datos de recolectaran por una encuesta de 15 preguntas medido por la escala ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población es un conjunto de individuos que tienes afinidades con las variables de estudio, la población considerada para este estudio

Fueron los usuarios atendidos en el periodo junio - julio 2022.

Para determinar la población se calculó el promedio según usuarios atendidos en forma mensual. Fueron de 390 usuarios por mes, según los registros del sistema.

Muestra:

La muestra de esta indagación se consideró a los individuos que acuden al establecimiento entre los 18 a 75 años de edad y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Aplicamos la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población objeto = 390

z: Nivel de significación = 1,96

p: Probabilidad de éxito = 0,5

q: Probabilidad de fracaso = 0,5

e: Error = 0.05

cálculo de la muestra:

$$n = (390) (1,96)^2 (0,5) (0,5)$$

$$(0,05)^2 (390-1) + 1.96^2 (0,5) (0,5)$$

$$n = 193.78$$

Para la investigación la muestra calculada está constituida por 195 postulantes que asisten al establecimiento de salud Jove Andina en el periodo de prueba del presente año 2022.

En los criterios de inclusión:

Se aplicará la encuesta a todos los individuos de ambos sexos mayores de 18 y menores de 75 años que asistieron al establecimiento de Salud Jove Andina en junio – julio 2022.

En los criterios de exclusión:

- Los usuarios que no quisieron participar en la encuesta.
- Los usuarios que no completaron la encuesta.
- Usuarios que no tenían las condiciones físico-psíquicas para responder la encuesta.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se desarrolló dos instrumentos que fueron validados por medio del juicio de expertos quienes emitieron un certificado de validez siendo aplicable y suficiente para este estudio.

Se determinó que es confiable mediante un estudio de prueba con 10 postulantes y se desarrolló la prueba de alfa de Cronbach y del cual se obtuvo alta confiabilidad en la variable atención de calidad (0,853) y la variable satisfacción de usuario (0,866).

### **3.5 Procedimientos**

Se solicitó permiso al gerente general del establecimiento de salud privado Jove Andina para poder llevar a cabo nuestra investigación y aplicar nuestras encuestas a los usuarios, explicando el proceso de nuestra investigación y el impacto positivo que puede traer para el establecimiento, se firmó el

consentimiento informado y se procedió a aplicar los cuestionarios de la investigación.

El primero se aplicó el cuestionario de la primera variable y posteriormente la segunda al usuario.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Las fichas recogidas se llevarán a procesar por medio de un programa estadístico software estadístico SPSS versión 25 y con el cual posteriormente de desarrollarán las tablas y gráficos de acuerdo a nuestras variables de estudio.

Según nuestra investigación se utilizará la prueba estadística de coeficiente correlación de Spearman ( $Rho$ ) para determinar la relación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizará la actual indagación respetando los principios éticos como la autonomía por medio del consentimiento informado, el principio de beneficencia que por decisión propia decidieron participar en la encuesta, el principio de no maleficencia ya que no causa ningún daño, finalmente el principio de la justicia por dar un trato igualitario.

## IV. RESULTADOS

### Caracterización de la muestra

Tabla 6. Distribución del sexo de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.

Sexo	Usuarios	
	N°	%
Masculino	177	90,77
Femenino	18	9,23
Total	195	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios.

### Interpretación:

En la presente tabla se clasificó a los 195 usuarios según el sexo, donde nos muestran los siguientes resultados:

El 90,77% de los usuarios son del sexo masculino, en cambio, el 9,23% de los usuarios son del sexo femenino, los mismos que acudieron al establecimiento Privado Jove Andina.

Por lo cual se afirma que la mayoría de los usuarios que acuden a dicho establecimiento son del sexo masculino.

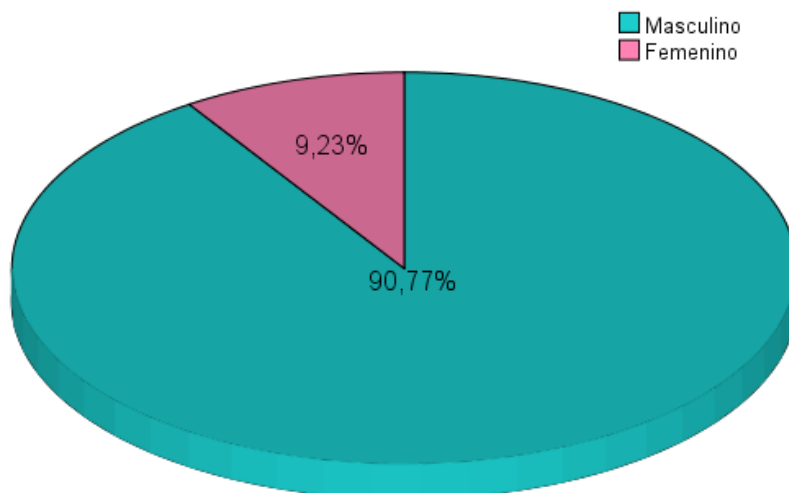


Gráfico 1. Distribución del sexo de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.

Fuente: Tabla 1.

**Tabla 7. Distribución de la edad de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

Edad	Usuarios	
	Nº	%
Jóvenes (18 a 29 años)	41	21,03
Adulto (30 a 59 años)	143	73,33
Adulto mayor ( $\geq$ de 60 años)	11	5,64
Total	90	100,00

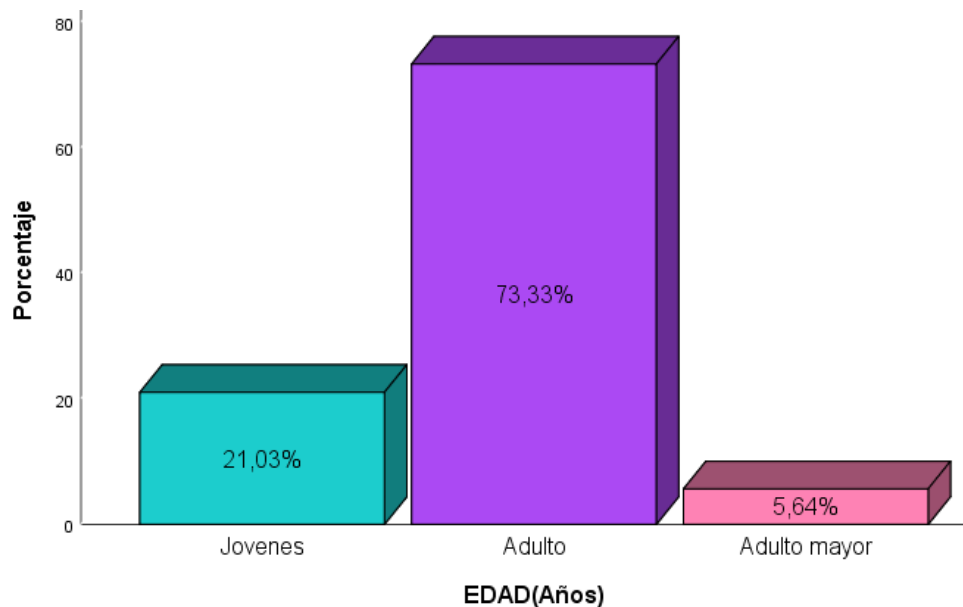
*Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios*

#### **Interpretación:**

En la presente tabla se clasificó a los 195 usuarios externos según las edades, donde nos muestran los siguientes resultados:

El 73,33% de los usuarios son jóvenes (18 a 29 años), el 21,03% son adultos (30 a 59 años), en cambio, el 5,64% de los usuarios son adultos mayores ( $\geq$  de 60 años), los mismos que acudieron al establecimiento Privado Jove Andina.

Por lo cual se afirma que la mayoría de los usuarios que acuden a dicho establecimiento son jóvenes (18 a 29 años).



**Gráfico 2. Distribución de la edad de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

*Fuente: Tabla 2.*

#### ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 8. Calidad de atención de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

Dimensiones	Niveles	Usuarios	
		N°	%
Fiabilidad	Malo	1	0,51
	Regular	23	11,79
	Bueno	171	87,70
	Total	195	100,00
Capacidad de respuesta	Malo	1	0,51
	Regular	9	4,62
	Bueno	185	94,87
	Total	95	100,00
Seguridad	Malo	1	0,51
	Regular	5	2,56
	Bueno	189	96,93
	Total	195	100,00

*Fuente: Elaboración propia.*

## **Interpretación**

En la tabla 3 se muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta sobre la indagación.

En las dimensiones “Fiabilidad”. el 87,70% de los usuarios afirman que la calidad es buena, un el 11,79% manifiesta una regular calidad, y el 0,51% indican que hay una mala calidad.

En la “Capacidad de respuesta”, donde el 94,87% manifiesta una buena calidad, el 4,62% indican es regular, y el 0,51% mala calidad. “La percepción en la dimensión capacidad de respuesta, es considerada mayoritariamente buena”.

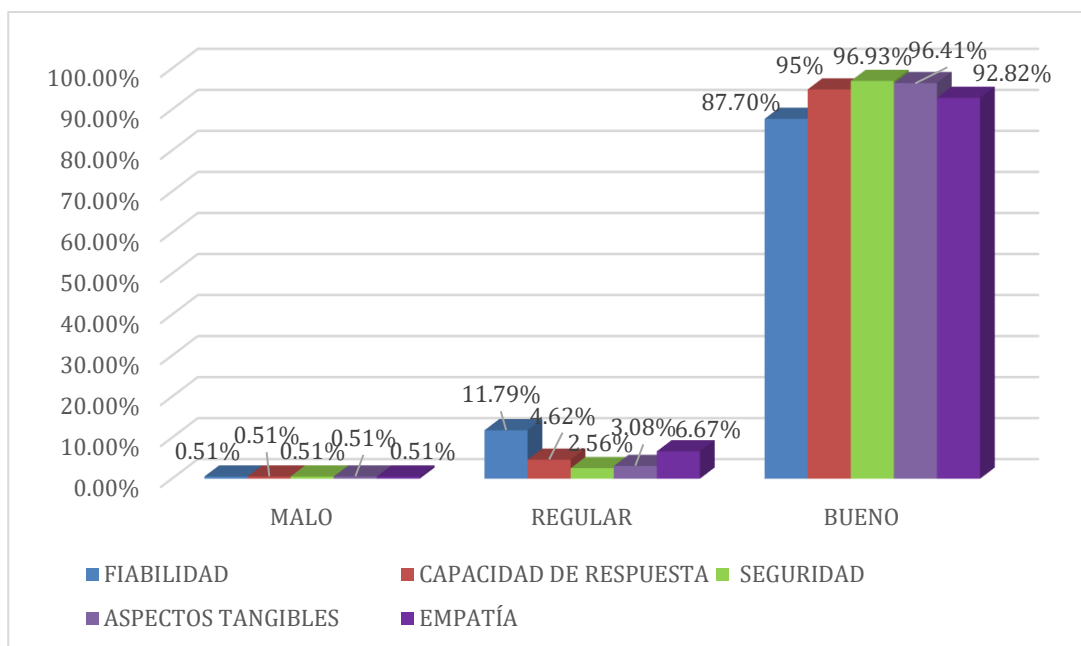
En dimensión “Seguridad”, “se llega al resultado que el 96,63% indica una buena calidad, el 2,56% es regular, y el 0,51% manifiesta que es mala. Por lo tanto, la percepción de la seguridad por parte de los usuarios es considerada mayoritariamente buena, no obstante, se tiene un porcentaje reducido de una mala calidad en la dimensión”.

En la dimensión “Aspectos tangibles”, menciona que el 96,41% afirman que la calidad es regular, un 3,08% manifiesta una regular calidad, en cambio, el 0,51% indican que es mala. Esto me permite inferir que la percepción de la dimensión aspectos tangibles por parte de los usuarios es mayoritariamente buena.

En dimensión “Empatía”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad de atención. En este sentido los resultados obtenidos fueron un 92,82% de buena calidad, el 6,67% manifiesta que la calidad es regular, mientras que, el 0,51% indica una mala calidad. Esto nos permite afirmar que la percepción de la dimensión empatía por parte de los usuarios que acuden al establecimiento es considerada mayoritariamente buena.

Se observa en la tabla que en general, la calidad de atención en el establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, en cuanto a las cinco dimensiones, los usuarios consideran una buena calidad con el 96,41%, por otro lado, el 3,08% regular, finalmente que el 0,51% dicen una mala calidad. Se afirma que la calidad de atención en el establecimiento de Salud Jove Andina en sus cinco dimensiones se considera que la calidad de atención es buena.





**Gráfico 3. Calidad de atención de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

*Fuente: Tabla 3.*

## ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Tabla 9. Satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

Dimensiones	Niveles	Usuarios	
		N°	%
Humana	Bajo	1	0,51
	Regular	21	10,77
	Alto	17	88,72
		3	
	Total	19	100,00
Técnico científico	Bajo	1	0,51
	Regular	15	7,69
	Alto	17	91,80
		9	
	Total	19	100,00

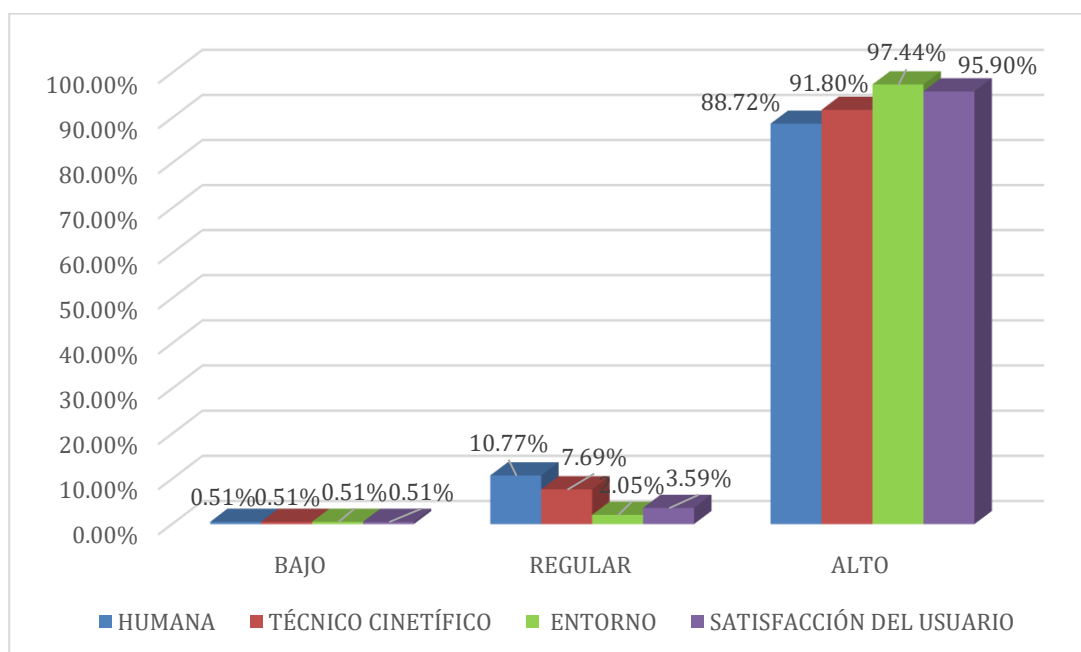
*Fuente: Elaboración propia.*

## Interpretación:

En la tabla 4 se muestra los niveles de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.

En las dimensiones: “Humana”, una mayor proporción del 88,72% afirman estar altamente satisfechos, un 10,77% se encuentran regularmente satisfechos y el 0,51% poco satisfechos. En el “Técnico científico”, una mayor proporción del 91,80% afirman estar altamente satisfechos, un 7,69% se encuentran regularmente

en 3,59%, en cambio, el 0,51% es baja.



**Gráfico 4. Satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

*Fuente: Tabla 4.*

**Tabla 10. Calidad de atención asociado con la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

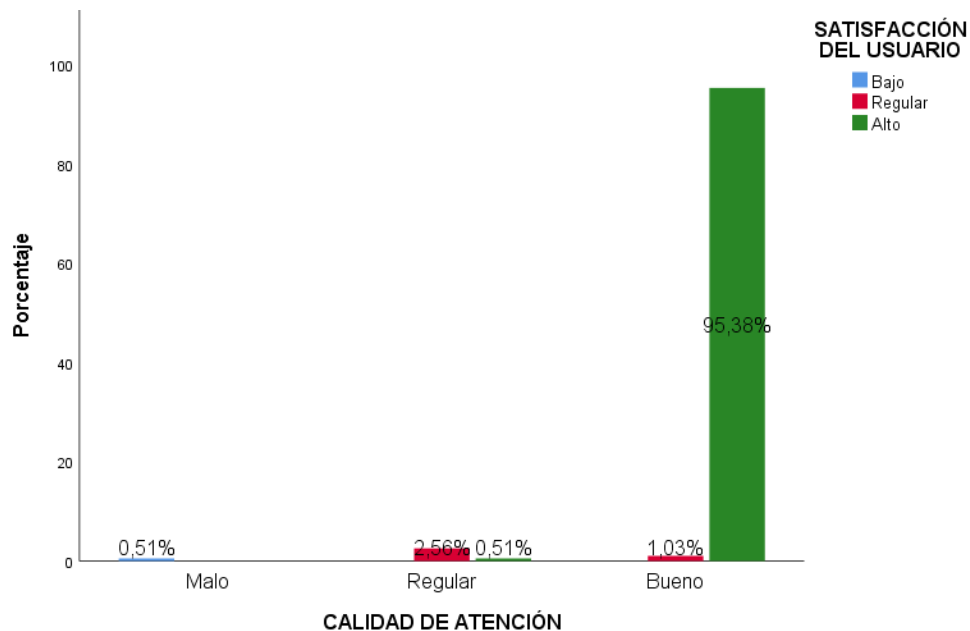
Calidad de atención	Satisfacción del usuario							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	1	0,51	0	0,00	0	0,00	1	0,51
Regular	0	0,00	5	2,56	1	0,51	6	3,08
Bueno	0	0,00	2	1,03	186	95,38	188	96,41
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,51</b>	<b>7</b>	<b>3,59</b>	<b>187</b>	<b>95,90</b>	<b>195</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Tabla N° 3 y 4.

$$x_{cal}^2 = 308,732 \quad p = 0,000$$

### Interpretación

En la tabla 5, “se observa que el 95,38% de los usuarios manifiestan que la calidad de atención es buena y se encuentran altamente satisfechos. Como p-valor=0,000 es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), entonces la calidad de atención se asocia con la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad”.



**Gráfico 5. Calidad de atención asociado con la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud Privado de Jove Andina de Tacna, 2022.**

*Fuente: Tabla 5.*

## VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Con la prueba de Kolmogórov-Smirnov y/o Shapiro Wilk. Se verificará la prueba de hipótesis de calidad de atención y la satisfacción del usuario,

## PRUEBA DE NORMALIDAD

### 1) Estadística de prueba

**Tabla 6**

Pruebas de normalidad			
Instrumentos de medición	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	0,184	195	0,000
Satisfacción del usuario	0,222	195	0,000

Fuente: SPSS versión 26.0

## **2) Interpretación**

Con un 5% de significancia, “se afirma que la colocación de la variable de cotejo en la tesis no es normal luego de verificar la prueba de normalidad y estas nos manifiestan que los puntajes no alcanzan una distribución de la curva normal, en efecto, para comprobar la hipótesis debe ser estadísticos no paramétricos”. Donde se rechaza la hipótesis nula.

## VERIFICACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$  : “La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario según su perspectiva en el establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$  : “La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario según su perspectiva en el establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

### **2) Estadístico de prueba**

**Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman de la calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	coeficiente de correlación	1,000	0,927
	sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	0,927	1,000
	sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,927 \quad p = 0,000$$

### 3) Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que la eficacia del cuidado se relaciona elocuentemente con el agrado del beneficiario según su perspectiva en el establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : “No existe relación significativa entre la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$ : “Existe relación significativa entre la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

## 2) Estadístico de prueba

**Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	coeficiente de correlación	1,000	0,916
	sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	0,916	1,000
	sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,916 \quad p = 0,000$$

## 3) Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que existe analogía explicativa entre la fiabilidad con el agrado desde el conocimiento del beneficiario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : “No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$ : “Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

## 2) Estadístico de prueba

**Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	coeficiente de correlación	1,000	0,159
	sig. (bilateral)	.	0,027
	N	195	195
Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	0,159	1,000
	sig. (bilateral)	0,027	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,159 \quad p = 0,027$$

## 3) Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que existe analogía explicativa entre la capacidad de respuesta con el agrado desde la percepción del beneficiario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### 1) Planteamiento de la hipótesis



$H_0$  : “No existe relación significativa entre la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$  : “Existe relación significativa entre la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

## 2) Estadístico de prueba

**Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión seguridad asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Seguridad	Satisfacción del usuario
<b>Seguridad</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,910
	sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
<b>Satisfacción del usuario</b>	coeficiente de correlación	0,910	1,000
	sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,910 \quad \rho = 0,000$$

### Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que existe analogía explicativa entre la seguridad con el agrado desde la percepción del beneficiario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$  : “No existe relación significativa entre los aspectos tangibles con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$ : “Existe relación significativa entre los aspectos tangibles con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

### Estadístico de prueba

**Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Aspectos tangibles	coeficiente de correlación	1,000	0,909
	sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	0,909	1,000
	sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,909 \quad \rho = 0,000$$

### Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que existe analogía explicativa entre los aspectos tangibles con el agrado desde la percepción del beneficiario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : “No existe relación significativa entre la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

$H_1$ : “Existe relación significativa entre la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna”.

### Estadístico de prueba

**Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión empatía asociado a la satisfacción del usuario.**

RHO DE SPEARMAN			
		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	coeficiente de correlación	1,000	0,910
	sig. (bilateral)	.	0,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	0,910	1,000
	sig. (bilateral)	0,000	.
	N	195	195

Fuente: SPSS versión 26.

$$\rho = 0,910 \quad \rho = 0,000$$

### Interpretación

Al nivel del 5% de significancia se perfecciona que existe analogía explicativa entre la empatía con el agrado desde la percepción del beneficiario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna. Entonces se rechaza la  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día la población pide al estado de turno y a los gobernantes una mejor calidad de servicio del usuario como parte de las mejoras en salud, mucho más en la atención hospitalaria de nuestro país. Sin embargo, en nuestra realidad se observa una deficiente calidad de servicio a los pacientes y como resultado se presentan los reclamos de los centros de salud, percibiéndose una sensación de

insatisfacción. Es por ello que muchas veces la población con mejor posición económica busca una atención privada esperando recibir una atención de calidad que cumpla con los estándares para sus necesidades, como podemos ver en este trabajo hay una relación muy estrecha entre la calidad de atención con la satisfacción de calidad siendo este establecimiento privado dirigido a toda la población.

En nuestro país se viene realizando múltiples trabajos de investigación sobre la atención de calidad en los servicios de salud (Hernández 2021). La satisfacción del usuario se ve influenciada por las diferentes acciones como son la empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la seguridad como se pudo comprobar en este trabajo de investigación, la relación significativa de las variables.

Una de las formas más eficaces de medir la satisfacción de los usuarios es mediante encuestas aplicadas a los mismos. Una buena herramienta para medir la satisfacción del usuario es el instrumento SERVQUAL, el cual se basa en las percepciones de los usuarios.

Una de las principales actividades del establecimiento de salud JOVE ANDINA es atender a un número considerable de usuarios por lo que es importante conocer cuál es la relación entre la atención de calidad y la satisfacción de los clientes.

La eficacia del cuidado del establecimiento de salud privado en este caso será evaluada por los mismos usuarios de acuerdo a la experiencia vivida al pasar su atención. Los cuales nos informaron están altamente satisfechos si reciben una buena calidad de atención, lo cual respalda este trabajo de investigación que sostiene que la eficacia del cuidado posee una correspondencia directa con el agrado de los beneficiarios. (Matas 2018). La eficacia del cuidado es un punto significativo para el agrado de los beneficiarios es por eso que se debería incluir a las políticas de atención de los establecimientos para mejorar en beneficio de los usuarios y la población. (OMS 2019).

En el presente estudio, se determinó que la atención de calidad tiene una analogía explicativa con el agrado de los beneficiarios atendidos ( $Rho=0.927$ ;  $p<0.000$ ) en el establecimiento de salud privado Jove Andina de Tacna 2022.

Así también la teoría de Donavedian afirma, que para dar buena calidad de atención en salud es todo un proceso donde confluyen aspectos técnicos, humanos y del entorno, y para lograrlo habrá que tener esencialmente una buena organización del establecimiento, adecuada infraestructura, equipamiento, así como profesionales de la salud con aptitudes suficientes y actitudes humanas (36); y esta referencia en el establecimiento donde hicimos la investigación si se cumplió en su mayoría y se fue mejorando más esta en tiempos de pandemia al mejorar las condiciones de atención para minimizar el contagio del COVID 19, al acudir a establecimientos para una prestación de salud.

Las cinco subvariables de atención de calidad como fiabilidad ( $Rho 0,916$ ), capacidad de respuesta ( $Rho 0,159$ ), seguridad ( $Rho 0,910$ ), aspectos tangibles ( $Rho 0,909$ ), y empatía ( $Rho 0,910$ ) tuvo un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios ( $p<0.05$ ) coincidiendo con los resultados obtenidos en la tesis. (Guzmán Herrera 2021).

En este caso en una de las dimensiones como es *seguridad* se obtuvo mayor voto favorable, siendo bueno (96,93 %) y malo (0,51%) lo que indica que el mayor número de usuarios percibió que los profesionales y personal de apoyo le brindaron la mejor atención, despejando sus dudas o preguntas sobre su atención, se respetó su privacidad, el médico le realizó una evaluación completa y quedó conforme con la atención (tabla 3).

Seguridad en esta investigación el médico que atendió, le inspiró confianza, el médico brindó tiempo necesario, para contestar sus dudas o preguntas y durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.

Para la dimensión de *aspectos tangibles* la atención de calidad fue percibida en su mayoría bueno (96,41%) y malo (0.51%) lo cual indica que los usuarios percibieron que las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron

adecuadas para orientarlos, que el personal estaba presto a informar y orientar permanentemente, el establecimiento está equipado y las áreas son limpias y cómodas.

En cuanto a la dimensión *capacidad de respuesta* la calidad de atención igualmente fue percibida en su mayoría como bueno (95 %) y malo (0.51%) lo cual nos dice que los usuarios percibieron que la atención en caja fue rápida, la atención para laboratorio fue rápida y las evaluaciones de igual manera.

Para la dimensión de *empatía* la calidad de atención fue percibida por la mayoría como bueno (92,82%) y malo (0,51%) interpretando así que los usuarios fueron tratados con amabilidad y respeto, que solucionaron sus dificultades que se presentaron durante su atención, los profesionales le explicaron los procedimientos y resultados con palabras fáciles de entender.

Cuando hablamos de empatía, que consiste en ponerse en el papel del usuario, la satisfacción se dio porque hay un trato amable y respetuoso, se les informaron bien sobre su problema de salud y sobre los resultados de los exámenes y les explicaron sobre los procedimientos a seguir. En aspectos tangibles las causas de satisfacción fueron: letreros y flechas adecuados al estar reubicados los consultorios por la pandemia, se identificó fácilmente a los profesionales al tener puestos sus equipos de protección personal, hay lugares suficientes para sentarse y si bien hay limpieza en algunos ambientes faltaba orden.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad la calidad de atención percibida por los usuarios fue bueno (87,70%) y malo (0,51%) concluyendo así que los usuarios fueron atendidos inmediatamente sin importar su condición socioeconómica, no hubo trato discriminatorio por alguna discapacidad o enfermedad, la atención estaba a cargo de médicos y demás profesionales, el personal estaba en comunicación en todo momento, cuenta con el área de toma de muestra bien equipado.

En fiabilidad hay satisfacción debido a que: se obtienen citas con facilidad, informes orientados bien a los pacientes nuevos, se respetó la atención según orden de llegada y demoró el traslado de las historias clínicas al consultorio.

Cabe resaltar que en la dimensión *capacidad de respuesta*, que implica una respuesta rápida en la atención y tiempos de espera cortos, si bien es cierto la mayoría de usuarios marco como bueno, no obstante, en correlación a la satisfacción es ( $Rho\ 0,159$ ) siendo la menor de las demás dimensiones, debido a que los exámenes tienen una duración de horas aproximadamente. Se sugiere coordinar bien los horarios para no prolongar más el tiempo de espera (tabla 9).

Cuando se trata de Capacidad de respuesta la satisfacción se dio porque la atención, fue rápida y oportuna; sin embargo demoraron en admisión para iniciar su atención por la demorar la atención en consultorios, el laboratorio actuó oportunamente e hizo los exámenes el mismo día,

Los hallazgos en este estudio pueden ser validados en comparación a la teoría que indica que la atención enfocada a la persona dándole un valor y tomando en consideración sus necesidades es de suma importancia como se puede ver en la Red de Innovación en Salud de Londres Inglaterra del 2015 (Londres HINS).

En cuanto a la relación que existe entre satisfacción de los usuarios con la calidad de atención se verifica la prueba de hipótesis de calidad de atención y la satisfacción del usuario con 5% de significancia, “se afirma que la colocación de la variable de cotejo en la tesis no es normal luego de verificar la prueba de normalidad y estas nos manifiestan que los puntajes no alcanzan una distribución de la curva normal, en efecto, para comprobar la hipótesis debe ser estadísticos no paramétricos”. Donde se rechaza la hipótesis nula.

Así mismo Cordero (2018) determinó que la calidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, indicando que mientras más confianza y empatía brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción del usuario. Condori (2018) indico que la insatisfacción y malestar de los pacientes es el resultado de la mala calidad de atención de los profesionales hacia a los usuarios, por lo tanto, existe satisfacción de los pacientes debido a la buena calidad de atención que reciben.

Si se analiza esta situación desde el enfoque de la satisfacción de Morales y Hernández (3), predominó la satisfacción porque tanto lógica como emocionalmente el usuario percibió un desempeño de su atención según sus expectativas, tanto al verificar el mejoramiento de la calidad de atención como al sentirse emocionalmente seguros a la posibilidad de contagiarse de COVID y transmitirlo a sus seres queridos; pero también tener sentimientos como ansiedad, dolor de haber perdido a un pariente cercano, estrés por la afectación económica del desempleo e incertidumbre por el futuro que experimentan todos y cada uno de los usuarios.

También, podemos afirmar que los resultados obtenidos (relación significativa entre las variables de estudio se deben a que en el Establecimiento de Salud del Jove Andina durante el presente año 2022 la gerencia se encuentran realizando acciones para seguir implementando acciones para mejorar la atención de los usuarios como es el tiempo de espera, la atención personalizada, los protocolos de atención, la bioseguridad, la implementación de equipos de atención, higiene y salubridad, entre otros aspectos.

Es importante seguir con la investigación para tener la información actualizada y hacer seguimiento a que se cumpla con los estándares de atención de calidad para los usuarios.

La principal limitación del estudio es que al ser un estudio en un centro privado y de pequeña escala y por ello los resultados no pueden ser extrapolados al sistema de salud en general del departamento de Tacna. Se recomienda replicar a todos los hospitales de la Región para poder determinar niveles estándares. Y hacer un estudio analítico afín de poder encontrar otras variables capaces de identificar esta causa.

La calidad de atención de un establecimiento privado determina la concurrencia del mismo, pero a su vez su continuidad de ahí la importancia de determinar la percepción de satisfacción del usuario aspecto que será útil para el hallazgo de ciertas falencias que de manera oportuna deben de ser corregidas esto con la



finalidad de incrementar los estándares de calidad. En virtud del señalado y tras una serie de entrevistas se estableció que las falencias en el establecimiento de salud Jove Andina están relacionadas al tiempo de espera y percibido, la confianza en los profesionales y el acompañamiento dentro del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre las dos variables, según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,927$  ,  $p=0,000$ ), siendo la correlación muy alta”.
- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,916$  ,  $p=0,000$ ), siendo la correlación muy alta”.
- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,159$  ,  $p=0,027$ ), siendo la correlación baja”.
- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,910$  ,  $p=0,000$ ), siendo la correlación muy alta”.
- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,909$  ,  $p=0,000$ ), siendo la correlación muy alta”.
- Se “finaliza de que existe una correlación directa significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario según la prueba de Rho de Spearman ( $\rho = 0,910$  ,  $p=0,000$ ), siendo la correlación muy alta”.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A los estudiantes de la maestría se les encarga hacer otras indagaciones sobre calidad de atención en otros establecimientos de salud privado en la región, ya que también hay un grupo de población que necesariamente tiene que atenderse en estos establecimientos.
2. Al gerente del establecimiento se le recomienda mejorar la técnica de programación para que los usuarios no esperen mucho tiempo y lograr una mejor calidad de atención.
3. Al director médico se le sugiere implemente un programa moderno para la atención de los usuarios, que sea didáctico y permita informar con el propósito de compensar las expectativas de los individuos.
4. Se sugiere programas constantes de capacitación y concientización al personal para que mantengan y mejoren su calidad de atención a los usuarios.
5. A la directiva y gerencia se sugiere crear un enlace de preguntas sobre la atención recibida y enviarlo a los celulares de todos los usuarios atendidos.

## REFERENCIAS

1. Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghlouth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine & Primary Care*, 10(4), 1718–1725.  
[https://doi.org/10.4103/jfmprc.jfmprc\\_8\\_20](https://doi.org/10.4103/jfmprc.jfmprc_8_20)
2. Botón Galicia, Silda I. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala - 2017. Tesis de grado de la Facultad de Ciencias de la Salud.
3. Cabello Morales, Emilio. (2001). Calidad de la Atención Médica: *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96-99. Recuperado en 12 de junio de 2021, de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2001000300005&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2001000300005&lng=es&tlng=es)

4. Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.  
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
5. Gallardo Ferrada, Amanda, & Reynaldos Grandón, Katiuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Facultad de Enfermería, Universidad Andrés Bello- Chile.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=es)
6. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*.2017;2(2):133-9.
7. Montalvo S., Estrada E., & Mamani H. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista de Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas.  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
8. Mora Contreras, Cesar Enrique (2011) LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162 -ISSN.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
9. Mundalamo R.N., Ramakuela N.J., & Ndou N.D. (2018). Factors affecting quality patient care in paediatric units of Vhembe district, Limpopo province, South Africa. *African Journal for Physical Activity and Health Sciences (AJPHEs)*, 24(Supplement 1), 16–27.
10. Zambrano E. (2017) Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, Universidad Cesar Vallejo- Escuela de Posgrado.
11. García Alvarado D., Guillinta García E., Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de

unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación REVISTA HERED REHAB 2019.

12. Guzmán H. (2021) Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna, 2020. Repositorio institucional Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.
13. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio M del P. Metodología de la Investigación. [Internet]. 5ta. Ed. 2010. 613 p.  
<http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-lainvestigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
14. García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J.F., Montiel-Jarquín, ÁJ., González-López, A.M., Vázquez-Cruz, E., Morales-Flores, C.F. Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa (2020) Gaceta medica de Mexico, 156 (1), pp. 47-52.  
DOI: 10.24875/GMM.19005144
15. Saturno-Hernández, P.J., Gutiérrez-Reyes, J.P., Vieyra-Romero, W.I., Romero-Martínez, M., O'Shea-Cuevas, G.J., Lozano-Herrera, J., Tavera-Martínez, S., Hernández-Ávila, M. Satisfaction and perceived quality of people insured by the Social Health Protection in Mexico. Methodological foundations [Article@Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos] (2016) Salud Publica de Mexico, 58 (6), pp. 685-693.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85043729006&doi=10.21149%2fspm.v58i6.8323&partnerID=40&md5=c28000100038&lng=es&tlng=es>  
DOI: 10.21149/spm.v58i6.8323
16. Matas, Antonio. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 05 de agosto de 2022.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S160740412018000100038&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S160740412018000100038&lng=es&tlng=es).
17. Organización Panamericana de la Salud. 71a Sesión del comité regional de la OMS para las Américas. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

18. Academic Health Science Network. Health Innovation Network. What is person-centred care and why is it important?. 2016  
[what is personcentred care and why is it important.pdf\(healthinnovationnetwork.com\)](#)
19. Hernández guerrero, Merino Vargas de Alcántara (2021) CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TIEMPO DE PANDEMIA, EN EL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC. CAJAMARCA – 2021.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025>
20. Boza Orozco R. (2016) Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños.
21. Mejía Acuña D. Rivera Segura O. (2016) Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TE SIS.pdf>
22. Salazar R. (2019) Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA – Cajamarca. Recuperado el 16 de agosto del 2022.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar\\_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (2017) Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, Universidad Autónoma de Ica.  
[https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf)
24. Alison F. (2019) Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. Tesis para optar el grado

académico de maestro en gerencia en servicios de la salud de Ecuador en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSGPOSMGSS-184.pdf>

25. Madrid G. (2016) Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José. Tesis para optar el título de licenciada de enfermería. Universidad autónoma de Ica.  
<http://repositorio.autonoma de ica.edu.pe/bitstream/autonoma de ica/128/1/GLBERTH%20MADRID%20QUISPE CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20ENFERMERIA. Pdf>
26. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. (2017) Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
27. Benzaquen de las Casas, J.(2018) La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. Universidad & Empresa 20(35); pp. 281-312.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
28. Ninamango W. (2014) Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de médico cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanmango\\_vw.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanmango_vw.pdf?sequence=1)
29. Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. International Journal for Quality in Health Care. Mediline.
30. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Rev. Enferm. Vanguard. 2013; 1(1): 16-20.
31. Laurenza, M. (2013) Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Artículo científico. Instituto Técnico para la Acreditación de 55 Establecimientos de Salud. Argentina.

32. MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.)  
<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR15/SERVQUAL14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>.
33. Muñoz C, Fernández S. (2015). Medición del Nivel General de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Proporcionados a los Pacientes y/o Usuarios por los Hospitales Pymes del Estado de Puebla. Cambios e Innovación una visión Estratégica para el Desarrollo. México: Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. Doi: ISBN: 978-607-8432-38-7.
34. Fernández, R. (2016). "Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario área de terapia física y rehabilitación en el centro de salud San Francisco, Tacna 2016". Tesis para obtener el grado de magister de maestría "Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco en gestión pública y gobernabilidad. José Carlos Mariátegui.
35. Font, M. (2014). Estudio: "Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia". Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013.
36. Guzman H., Milder K. (2020) calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrion EsSalud- Tacna.  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4299>
37. Leyton I. (2014) Informe de encuesta de satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014",  
[http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2014\\_2.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf).
38. Vela Rengifo Z. (2015) Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos.

39. Barturén, P. (2019). Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT, Chiclayo, Perú.  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>
40. Blanco, D. (2015). Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad.  
<http://dbcalidad.blogspot.pe/2015/02/elparadigmadeladisconformidaden.html>
41. Cardinale, S. (2017). La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia. (Tesis de Pregrado). Università Ca' Foscari Venezia, Venecia, Italia.  
<http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>
42. Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá - UB, Tunja, Colombia.  
<http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
43. Garcia, M. (29 de abril de 2019). La importancia del buen trato como regla y no como excepción.  
<https://revistadigital.inesem.es/educacionsociedad/importancia-del-buen-trato/>
44. Castro, J. (2016). A satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado. (Tesis de Maestría). Instituto Universitário de Lisboa - ISCTE IUL, Lisboa, Portugal.  
<https://repositorio.iscteuiul.pt/handle/10071/13049>
45. Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Loreto, Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
46. Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del



Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

47. Pérez-Cantó Víctor, Maciá-Soler Loreto, González-Chordá Víctor M. (2019) User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev. Saúde Pública*.  
<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>.
48. Chacón Mendoza, P. (2019). Calidad de servicio en una clínica odontológica especializada Lima 2017 [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres.
49. Rodríguez A., Calidad de los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida.
50. *Rev. Med. Hered.* 2012; 23 (2): 88-95.- Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos.

## ANEXOS

### VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención

Tabla 13

ÍTEMS	Malo		Regular		Bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
C1	6	3,08	23	11,79	166	85,13
C2	9	4,62	26	13,33	160	82,05
C3	10	5,13	22	11,28	163	83,59
C4	8	4,10	30	15,38	157	80,51
C5	5	2,56	29	14,87	161	82,56
C6	8	4,10	32	16,41	155	79,49
C7	11	5,64	26	13,33	158	81,03
C8	8	4,10	33	16,92	154	78,97
C9	9	4,62	26	13,33	160	82,05
C10	10	5,13	22	11,28	163	83,59
C11	2	1,03	1	0,51	192	98,46
C12	4	2,05	30	15,38	161	82,56
C13	9	4,62	26	13,33	160	82,05
C14	10	5,13	23	11,79	162	83,08
C15	1	0,51	1	0,51	193	98,97
C16	5	2,56	30	15,38	160	82,05
C17	9	4,62	26	13,33	160	82,05
C18	11	5,64	21	10,77	163	83,59
C19	7	3,59	31	15,90	157	80,51
C20	4	2,05	31	15,90	160	82,05

**VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario**

Tabla 14

ÍTEMS	Malo		Regular		Bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
D1	9	4,62	26	13,33	160	82,05
D2	11	5,64	22	11,28	162	83,08
D3	1	0,51	0	0,00	194	99,49
D4	5	2,56	31	15,90	159	81,54
D5	10	5,13	22	11,28	163	83,59
D6	9	4,62	26	13,33	160	82,05
D7	10	5,13	23	11,79	162	83,08
D8	8	4,10	30	15,38	157	80,51
D9	8	4,10	29	14,87	158	81,03
D10	10	5,13	22	11,28	163	83,59
D11	7	3,59	22	11,28	166	85,13
D12	10	5,13	22	11,28	163	83,59
D13	2	1,03	6	3,08	187	95,90
D14	5	2,56	29	14,87	161	82,56
D15	9	4,62	26	13,33	160	82,05

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Línea de investigación:</b>		
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
<b>Tema de investigación:</b>		
Variables de estudio	Espacio	Tiempo
Relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del establecimiento de salud particular Jove Andina.	Establecimiento de Salud Jove Andina	2021

Variable	Sub variables	Indicadores
<b>Independiente</b> (causa)  Xi: Calidad de atención	X1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Profesionales capacitados y acreditados.</li> <li>● Acompañamiento personalizado en cada examen</li> <li>● Ética profesional de personal</li> <li>● Transparencia con la información</li> </ul>
	X2: capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tramites agilizados</li> <li>● solución a problemas que se presentan</li> <li>● Seguridad</li> <li>● Manejo confidencial de sus datos otorgados</li> <li>● Exámenes realizados con ética</li> <li>● Respeto por los turnos de cada usuario</li> </ul>
	X3: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manejo confidencial de sus datos otorgados</li> <li>● Exámenes realizados con ética</li> <li>● Respeto por los turnos de cada usuario</li> </ul>
	X4: Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambientes adecuados</li> <li>● ambientes limpios</li> <li>● Servicio higiénico limpio e implementado.</li> <li>● Equipo médico en óptimas condiciones</li> <li>● Personal uniformado de acuerdo a su área.</li> </ul>
	X5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trato amable, respetuoso y paciente por parte de los profesionales y administrativos.</li> <li>● El personal muestra preocupación por solucionar algún inconveniente.</li> </ul>
<b>Variable</b>	<b>Sub variables</b>	
<b>Dependiente</b> (efecto)  Yi: Satisfacción del usuario	Y1: Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se respeta el orden de llegada.</li> <li>● Acompañamiento personalizado en cada examen</li> <li>● El personal presta interés cuando usted consulta algo.</li> <li>● Se respeta la privacidad de su atención.</li> <li>● El personal lo trata con amabilidad y cordialmente</li> <li>● El personal esta uniformado adecuadamente y aseado.</li> </ul>

	Y2: Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El personal de salud que lo atiende le informa sobre la evaluación que le está realizando.</li> <li>● Exámenes realizados con ética</li> <li>● Usted comprende las indicaciones que le da el personal de salud.</li> <li>● El personal le indica forma de cómo mejorar su salud y cuidados que debe seguir de ser necesario.</li> <li>● Los exámenes son realizados de forma confidencial.</li> <li>● Le parece suficiente el tiempo de examen en cada evaluación del profesional.</li> </ul>
	Y3: Entorno	<p>El área de toma de muestra está limpia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La sala de espera tiene buena ventilación</li> <li>● La el área de psicología está limpio y ordenado.</li> <li>● Los consultorios de atención están limpios y bien equipados.</li> <li>● Los servicios higiénicos están limpios.</li> <li>● Existen recolectores para los desechos sólidos.</li> </ul>

**Pregunta general:**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?

**Preguntas específicas:**

- a) ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?
- b) ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?
- c) ¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?
- d) ¿Cuál es la relación de la empatía con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?
- e) ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción desde la percepción del usuario del establecimiento de Salud Jove Andina de Tacna?

**Referencias usadas para desgargar las variables**

1. Montalvo S., Estrada E., & Mamani H. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Revista de Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas.  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
2. Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403.  
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

## CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud Jove Andina de Tacna durante el presente año 2022.

Para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Malo (1), Regular (2), Bueno (3).

N°	Preguntas	Escala de valoración		
		1	2	3
	<b>Fiabilidad</b>			
1	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.			
2	En la atención no tubo trato discriminatorio por alguna discapacidad o enfermedad.			
3	Su atención en el establecimiento estuvo a cargo del médico y demás profesionales.			
4	Los profesionales y personal de apoyo mantuvieron suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento del proceso de atención.			
5	El área de toma de muestra contó con los implementos necesarios y el profesional a cargo de su atención.			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
6	La atención en caja o el módulo fue rápida.			
7	La atención para tomarle la muestra de análisis de laboratorio fue rápida.			
8	La atención para pasar las evaluaciones médicas fue rápida.			
	<b>Seguridad</b>			
9	Los profesionales y personal de apoyo le brindaron el tiempo necesario, despejo sus dudas o preguntas sobre su atención.			
10	Durante su atención se respetó su privacidad.			
11	El médico que lo atendió realizó una evaluación completa.			
12	Quedo usted conforme con la atención y cumplió con su necesidad.			
	<b>Aspectos tangibles</b>			
13	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los usuarios.			
14	El establecimiento cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.			
15	El establecimiento contó con equipos y materiales necesarios para su atención.			
16	Los ambientes del establecimiento están limpios y cómodos.			
	<b>Empatía</b>			
17	El personal del establecimiento lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.			

18	El personal del establecimiento mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.			
19	El personal del establecimiento le explicó en palabras fáciles de entender el procedimiento y resultado de la atención.			
20	El personal del establecimiento le explico a usted en palabras fáciles de entender el procedimiento que continua luego de su evaluación.			

### CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción que siente al recibir el servicio que brinda el establecimiento de salud Jove Andina de Tacna durante el presente año 2022.

Para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Malo (1), Regular (2), Bueno (3).

N°	Preguntas	Escala de valoración		
		1	2	3
	<b>Dimensión Humana</b>			
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.			
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.			
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo sobre su atención.			
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.			
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
	<b>Técnico científico</b>			
6	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimientos de su atención			
7	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.			
8	El Profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.			
9	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.			
	<b>Entorno</b>			
10	La sala de espera está limpia y ordenada			
11	El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación			
12	Los baños se encuentran limpios permanentemente			
13	Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos			
14	Los ambientes se encuentran debidamente señalizados			
15	Encuentra usted un ambiente de confianza en el establecimiento			



Lima, 07 de julio de 2022

**Carta P. 0957-2022-UCV-EPG-SP**

Dra.  
GLICIA ESTHER TICONA DA FONSECA  
DIRECTOR MÉDICO  
POLICLINICO JOVE ANDINA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VELASQUEZ CONDORI SAYDA**; identificado(a) con DNI/CE N° 73764431 y código de matrícula N° 7002681559; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo





**AUTORIZACION PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS  
DE LA INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente documento, Yo GLICIA ESTHER TICONA DA FONSECA identificada con DNI N° 00489477 y DIRECTOR MEDICO del establecimiento de salud JOVE ANDINA de Tacna autorizo a SAYDA VELASQUEZ CONDORI a realizar la investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2022" y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre del POLICLINICO JOVE ANDINA.

Tacna 27 de mayo de 2022

**POLICLINICO JOVE ANDINA**

  
GLICIA E. TICONA DA FONSECA  
DIRECTOR MEDICO  
CMP 27276

GLICIA ESTHER TICONA DA FONSECA  
DNI N° 00489477  
DIRECTOR MEDICO  
POLICLINICO JOVE ANDINA

---

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Juan Jose Gordillo Mamani

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2022 aula 1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Sayda Velásquez Condori  
DNI 73764431

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los usuarios y acompañantes.	/		/		/		
2	El establecimiento cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios y acompañantes.	/		/		/		
3	El establecimiento contó con equipos y materiales necesarios para su atención.	/		/		/		
4	¿Los ambientes del establecimiento están limpios y cómodos?	/		/		/		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	/		/		/		
6	La atención se realizó considerando su salud física actual.	/		/		/		
7	Su atención en el establecimiento estuvo a cargo del médico y demás profesionales.	/		/		/		
8	Los profesionales y personal de apoyo mantuvieron suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento del proceso de atención.	/		/		/		
9	El área de toma de muestra contó con los implementos necesarios y el profesional a cargo de su atención.	/		/		/		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los profesionales y personal de apoyo le brindaron el tiempo necesario, despejó sus dudas o preguntas sobre su atención.	/		/		/		
11	Durante su atención se respetó su privacidad.	/		/		/		
12	¿El médico que lo atendió realizó una evaluación completa y minuciosa de acuerdo a la atención requerida?	/		/		/		
13	¿Quedo usted conforme con la atención y cumplió con su necesidad?	/		/		/		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿La atención en caja o el módulo fue rápida?	/		/		/		
15	¿La atención para tomarse la muestra de análisis de laboratorio fue rápida?	/		/		/		

16	La atención para pasar las evaluaciones médicas fue rápida.	/		/		/		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal del establecimiento lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	/		/		/		
18	El personal del establecimiento mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	/		/		/		
19	El personal del establecimiento le explicó en palabras fáciles de entender el procedimiento y resultado de la atención.	/		/		/		
20	El personal del establecimiento le explicó a usted en palabras fáciles de entender el procedimiento que continua luego de su evaluación.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan José Gordillo Mamani      DNI: 00310831

Especialidad del validador: Gestión de Servicios de Salud

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Juan J. Gordillo Mamani  
 Médico Cirujano  
 C.M.P. N° 039771  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>HUMANA</b>							
1	El personal le brinda un trato cordial y amable.	/		/		/		
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	/		/		/		
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo sobre su atención.	/		/		/		
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	/		/		/		
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	/		/		/		
	<b>TECNICO- CIENTIFICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimientos de su atención	/		/		/		
7	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.	/		/		/		
8	El Profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.	/		/		/		
9	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.	/		/		/		
	<b>ENTORNO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La sala de espera está limpia y ordenada	/		/		/		
11	El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación	/		/		/		
12	Los baños se encuentran limpios permanentemente	/		/		/		
13	Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos	/		/		/		
14	Los ambientes se encuentran debidamente señalizados	/		/		/		
15	Encuentra usted un ambiente de confianza en el establecimiento	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan José Gardillo Mamani      DNI: 00510831

Especialidad del validador: Gestión de Servicios de Salud

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Juan J. Gardillo Mamani  
 Médico Cirujano  
 C.O.P. N° 039771

Firma del Experto Informante.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Juan Jose Evasisto Changllo Raas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2022 aula 1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Sayda Velásquez Condori  
DNI 73764431

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		
2	El establecimiento cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	El establecimiento contó con equipos y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del establecimiento están limpios y cómodos.							
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	✓		✓		✓		
6	En la atención no tubo trato discriminatorio por alguna discapacidad o enfermedad.	✓		✓		✓		
7	Su atención en el establecimiento estuvo a cargo del médico y demás profesionales.	✓		✓		✓		
8	Los profesionales y personal de apoyo mantuvieron suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento del proceso de atención.	✓		✓		✓		
9	El área de toma de muestra contó con los implementos necesarios y el profesional a cargo de su atención.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los profesionales y personal de apoyo le brindaron el tiempo necesario, despejo sus dudas o preguntas sobre su atención.	✓		✓		✓		
11	Durante su atención se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		
12	El médico que lo atendió realizó una evaluación completa.	✓		✓		✓		
13	Quedo usted conforme con la atención y cumplió con su necesidad.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La atención en caja o el módulo fue rápida.	✓		✓		✓		
15	La atención para tomarle la muestra de análisis de laboratorio fue rápida.	✓		✓		✓		

16	La atención para pasar las evaluaciones médicas fue rápida.	✓		✓		✓		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal del establecimiento lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
18	El personal del establecimiento mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	✓		✓		✓		
19	El personal del establecimiento le explicó en palabras fáciles de entender el procedimiento y resultado de la atención.	✓		✓		✓		
20	El personal del establecimiento le explico a usted en palabras fáciles de entender el procedimiento que continua luego de su evaluación.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan José Evaristo Changlín Roas      DNI: 00492845

Especialidad del validador: Doctor en Epidemiología

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>HUMANA</b>								
1	El personal le brinda un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo sobre su atención.	✓		✓		✓		
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	✓		✓		✓		
<b>TECNICO- CIENTIFICO</b>								
6	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimientos de su atención	✓		✓		✓		
7	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.	✓		✓		✓		
8	El Profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.	✓		✓		✓		
9	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.	✓		✓		✓		
<b>ENTORNO</b>								
10	La sala de espera está limpia y ordenada	✓		✓		✓		
11	El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
12	Los baños se encuentran limpios permanentemente	✓		✓		✓		
13	Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos	✓		✓		✓		
14	Los ambientes se encuentran debidamente señalizados	✓		✓		✓		
15	Encuentra usted un ambiente de confianza en el establecimiento	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan José Evaristo Changllo Roas      DNI: 00492845

Especialidad del validador: Doctor en Epidemiología

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Yemile del Carmen Berrios Espejo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2022 aula 1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Sayda Vélásquez Condori  
DNI 73764431



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>HUMANA</b>								
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo sobre su atención.	X		X		X		
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
<b>TECNICO- CIENTIFICO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimientos de su atención	X		X		X		
9	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.	X		X		X		
10	El Profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.	X		X		X		
11	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.	X		X		X		
12	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	X		X		X		
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		X		X		
14	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
<b>ENTORNO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
16	¿El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación?	X		X		X		
17	¿Los baños se encuentran limpios permanentemente?	X		X		X		
18	¿Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos?	X		X		X		
	¿Los ambientes se encuentran debidamente señalizados?	X		X		X		
	¿Encuentra Ud. Un ambiente de confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Berrios Espejo Lemile del Carmen DNI: 00411194

Especialidad del validador: Neurología Educativa

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los usuarios y acompañantes.	X		X		X		
2	El establecimiento cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios y acompañantes.	X		X		X		
3	El establecimiento contó con equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
4	¿Los ambientes del establecimiento están limpios y cómodos?	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	X		X		X		
6	La atención se realizó considerando su salud física actual.	X		X		X		
7	Su atención en el establecimiento estuvo a cargo del médico y demás profesionales.	X		X		X		
8	Los profesionales y personal de apoyo mantuvieron suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento del proceso de atención.	X		X		X		
9	El área de toma de muestra contó con los implementos necesarios y el profesional a cargo de su atención.	X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los profesionales y personal de apoyo le brindaron el tiempo necesario, despejó sus dudas o preguntas sobre su atención.	X		X		X		
11	Durante su atención se respetó su privacidad.	X		X		X		
12	¿El médico que lo atendió realizó una evaluación completa y minuciosa de acuerdo a la atención requerida?	X		X		X		
13	¿Quedo usted conforme con la atención y cumplió con su necesidad?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿La atención en caja o el módulo fue rápida?	X		X		X		
15	¿La atención para tomarse la muestra de análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		

16	¿La atención para pasar las evaluaciones médicas fue rápida?	X		X		X		
	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El personal del establecimiento lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
18	El personal del establecimiento mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	X		X		X		
19	El personal del establecimiento le explicó en palabras fáciles de entender el procedimiento y resultado de la atención.	X		X		X		
20	El personal del establecimiento le explicó a usted en palabras fáciles de entender el procedimiento que continua luego de su evaluación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Berrios Espino Yemile del Carmen      DNI: 00411192

Especialidad del validador: Psicología educativa

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOVE ANDINA DE TACNA, 2022", cuyo autor es VELASQUEZ CONDORI SAYDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>DNI:</b> 003066317 <b>ORCID</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado digitalmente por: DAVILLEGASV el 15-08- 2022 12:58:24

Código documento Trilce: TRI - 0411334