



**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 Externo del Puesto de  
Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Ninaja Quenta, Josefa (ORCID: 0000-0002-8066-2156)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mi familia, quienes me inspiran seguir adelante y darme su apoyo incondicional ya que son mi fortaleza para continuar con mis objetivos en el aspecto profesional

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza para enfrentar esta situación crítica que estamos viviendo todos a causas de la pandemia.

A la Universidad César Vallejo y a su plana de docentes por impartir conocimientos y permitirnos sobresalir en nuestra profesión.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	0
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
4.1. Resultados descriptivos.....	22
4.2. Resultados inferenciales.....	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencias con datos agrupados de variables calidad de servicio y sus dimensiones.....	22
Tabla 2	Tabla de frecuencias con datos agrupados de variables satisfacción del usuario externo y sus dimensiones .....	23
Tabla 3	Tabla cruzada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario.....	24
Tabla 4	V de Cramer calidad de atención y satisfacción del usuario externo ....	25
Tabla 5	V de Cramer dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo .	25
Tabla 6	V de Cramer dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo....	26
Tabla 7	V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo .....	26
Tabla 8	V de Cramer dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo ....	27
Tabla 9	V de Cramer dimensión Empatía y satisfacción del usuario externo.....	27
Tabla 10	Pruebas de normalidad .....	28
Tabla 11	Prueba de Chi-cuadrado calidad de atención y satisfacción .....	29
Tabla 12	V de Cramer calidad de atención y satisfacción del usuario externo ...	29
Tabla 13	Prueba de Chi-cuadrado dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo.....	30
Tabla 14	V de Cramer dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo .....	30
Tabla 15	Prueba de Chi-cuadrado dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo .....	31
Tabla 16	V de Cramer dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo .	31
Tabla 17	Prueba de Chi-cuadrado dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo .....	32
Tabla 18	V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.....	32
Tabla 19	Prueba de Chi-cuadrado dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo .....	33
Tabla 19	V de Cramer dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo .	33
Tabla 20	Prueba de Chi-cuadrado dimensión empatía y satisfacción del usuario externo .....	34
Tabla 21	V de Cramer dimensión empatía y satisfacción del usuario externo ....	34

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. El estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional - causal. El estudio aplicó como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta, se utilizó dos encuestas, uno para calidad de atención y otro para Satisfacción del usuario a una muestra de  $n = 184$  usuarios externos. Los resultados evidencian que: La calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el  $V$  de Cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el  $V$  de Cramer = 0, 372 (37.20%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el  $V$  de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo. Siendo el  $V$  de Cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el  $V$  de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el  $V$  de Cramer = 0, 360 (36.00%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%).

*Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción, Usuario Externo*

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine to what extent the quality of care has an impact on the satisfaction of the external user of the Las Yaros Health Post, Tacna region, 2021. The study was of basic type, nonexperimental design, and cross-sectional, correlational level - causal. The study applied as a tool to the questionnaire, two questionnaires were used, one for quality of care and one for user satisfaction to a sample of  $n = 184$  external users. The results show that: The tangibility significantly affects the satisfaction of the external user of the Las Yaros Health Center, Tacna region, 2021. With the  $V$  of Cramer = 0, 381 (38.10%) there was a moderate incidence (20%-60%). The tangibility significantly affects the satisfaction of the external user, being the  $V$  of Cramer = 0, 372 (37.20%) a moderate incidence is evidenced (20%-60%). Reliability has a significant impact on external user satisfaction, with Cramer's  $V = 0, 378$  (37.80%) showing a moderate incidence (20%-60%). The responsiveness significantly affects the satisfaction of the external user. With the  $V$  of Cramer = 0, 381 (38.10%) there was a moderate incidence (20%-60%). Safety has a significant impact on the satisfaction of the external user of the Las Yaros Health Post, Tacna region, 2021. With the  $V$  of Cramer = 0, 378 (37.80%) there is a moderate incidence (20%-60%). Empathy has a significant impact on the satisfaction of the external user of the Las Yaros Health Post, Tacna region, 2021. Cramer  $V = 0, 360$  (36.00%) shows a moderate incidence (20% -60%)

*Keywords: Quality of care, Satisfaction, External user*

## I. INTRODUCCIÓN

En la declaración política de las Naciones Unidas en septiembre del 2019, se reafirmó el compromiso de incrementar las coberturas sanitarias y las atenciones de servicios sanitarios con calidad, por ello que los servicios de atención en salud deben ser enfatizadas en calidad, frente a la promoción, prevención, rehabilitación, cura y paliación.

En América Latina, la mejora de la calidad en relación a los servicios ha sido la búsqueda de la igualdad, sostenibilidad, eficiencia y cooperación social, desde la I Cumbre de las Américas en 1994. Siendo hasta la actualidad un reto relacionado calidad de servicios en salud y por consiguiente lograr pacientes satisfechos en el establecimiento de salud (OPS, 2017).

En México, el sector salud tiene un compromiso de tener un sistema de salud equitativo, eficiente, sostenible y desarrollar directrices y estándares nacionales, siendo estos los determinantes de la calidad sumado al buen trato a la persona (Fröde, 2018). Asimismo, el sistema de salud de Cuba hace referencia a la importancia de la sensibilización del profesional de salud, no solo del concepto de calidad, sino del porqué y para qué se creó, es nuestra razón de ser, teniendo como meta principal, el servicio de salud brindado a la persona, familia y comunidad (Forrellat, 2014). De igual manera, en la Sanidad de Salud de Chile, la calidad y seguridad de la atención del paciente es el pilar elemental de los sistemas sanitarios y disminuir la espera durante la atención, incrementando la satisfacción del paciente. Es por ello que se muestran lineamientos para el desarrollo del plan de mejora en el breve plazo y largo plazo enfatizando en la calidad de los servicios de salud pública (Pedraja et al, 2019).

En los diferentes servicios de salud, el usuario es el principal argumento para la mejora de la calidad, buscando el nivel de satisfacción del paciente; por tanto, es importante analizar la satisfacción, como herramienta de realizar las reformas sanitarias (Cerdá et al, 2018). De igual forma, cabe señalar que la relación que existe entre calidad, satisfacción o insatisfacción permitirá conocer los nudos críticos, proponer estrategias de mejora, validar herramientas y realizar lineamientos con el propósito de conservar o mejorar la satisfacción del paciente (Arbeláez y Mendoza, 2017). Entonces se puede mencionar que la satisfacción del usuario ha ido tomando mayor relevancia como indicador de los resultados en

la valoración de la calidad en las instituciones de los servicios de salud (Pérez et al, 2017).

Teniendo presente que la atención de salud en los establecimientos de salud primaria es el primer punto de contacto del cliente con el sistema de salud, con énfasis en la inclusión, la equidad y la justicia para garantizar el acceso universal y equitativo a los servicios de atención de la salud, con especial atención a las personas vulnerables o en situaciones vulnerables; la calidad de los servicios de atención de la salud guarda una relación positiva con la satisfacción de los usuarios (Silva et al, 2021). Así mismo el Ministerio de Salud del Perú [MINSA] (2009) hace mención que a los establecimientos de salud les corresponde garantizar la implementación de la mejora de calidad, de forma sistemática y permanente; reduciendo los eventos adversos en el momento de atención y ello nos llevara a tener pacientes con un nivel de satisfacción óptimo.

En el Perú en la promulgación de la Ley N.- 29344 “Aseguramiento Universal en Salud”, menciona; que es un derecho de la persona a recibir una atención de salud con calidad y de manera oportuna. Entonces el Estado Peruano pretende que las instituciones privados y públicos brinden un servicio de calidad sin discriminación. Por más que se ha mejorado el aseguramiento y las coberturas, se ha evidenciado la poca satisfacción por parte de los usuarios en servicio de salud (Hernández et al, 2019).

En el contexto local, la calidad se encuentra vinculada con la percepción de los pacientes, convirtiéndose en un tema importante de debate e investigación en el campo de la salud. El Centro de Salud Las Yaras, con calificación de nivel I-2, forma parte del Micro Red Jorge Basadre de la Región de Salud de Tacna; como resultado, este establecimiento está comprometido con los objetivos del sector salud de brindar atención de alta calidad y satisfacción del paciente. Sin embargo, es necesario tener en cuenta a la población, siendo los usuarios los que presentan diversos comentarios negativos, lo cual se ve reflejado en reportes del Libro de Reclamaciones, lo cual se refleja en la necesidad de una mejora en la atención. Dentro de las causas se puede mencionar; trato ineficiente del personal de salud, falta de personal médico, horario de atención no acorde a la demande del usuario y falta de insumos y medicamentos farmacéuticos llevando a que los pacientes se sientan insatisfechos con el servicio de salud.

En base a lo expuesto es que se enuncia el problema general de la investigación ¿En qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?; el cual permitirá identificar las causas, analizar las consecuencias y llegar a soluciones en beneficio de los usuarios donde se pretende ofrecer servicios de salud con calidad; Proponiéndose para su abordaje las siguientes formulaciones de problemas específicos:

¿En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?

¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?

¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario externo Del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?

¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?

¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?

En la práctica el estudio se justifica porque es relevante para el Puesto de Salud las Yaras en la medida que los resultados permitirán introducir mejoras en los niveles de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía como argumentos de la calidad del servicio. Se aplicarán técnicas y/o herramientas que ayudarán a conocer los resultados. A nivel metodológico se justifica esta investigación ya que contiene pautas y técnicas para el proceso de recojo de información, así como el modelo SERVQUAL y la escala de Likert, es una herramienta que confiere medir la escala de satisfacción del cliente y calidad de servicio con 5 parametros la que permitirá determinar si el estudio necesita una propuesta de mejora. Además, está justificado que el estudio actual nos permita conocer la calidad y su impacto en la satisfacción del paciente del Puesto de Salud Las Yaras; por consiguiente. Será un referente para conocer la realidad del establecimiento de salud, aportando información valiosa para estudios posteriores.

Para la resolución del problema general, se formula el subsiguiente objetivo general: Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción

del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021, el mismo que logra su resolución con el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

Determinar en qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

Determinar en qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

Determinar en qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

Determinar en qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

Determinar en qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

La resolución del problema conlleva a la formulación de la hipótesis general: La calidad de atención incide significativamente en la Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Tomando en cuenta dicha premisa, se plantean las siguientes hipótesis específicas:

La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Silva et al (2021) realizaron una investigación con la intención de comprender la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se realizó un estudio en una empresa comercial de México. El estudio se desarrolló utilizando el método del "estudio de caso", y fue de tipo correlacional, descriptivo y exploratorio; se utilizó un cuestionario para una muestra de 516 clientes. Sobre la base de los resultados, se determinó que hay una conveniencia real muy significativa en ambas variables; calidad y satisfacción del cliente (coeficiente Rho de Spearman = 0,820).

De igual forma, Pedraja et al (2019) realizaron un estudio para conocer las percepciones de la población acerca de la calidad de atención de la salud. El estudio se realizó en Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco establecimientos de Salud Familiar en Arica, Chile. El estudio se desarrolló mediante un método cuantitativo de diseño exploratorio y descriptivo, utilizando un cuestionario, empleado a una muestra de 385. Los resultados obtenidos demostraron que la magnitud con el mayor nivel de satisfacción está vinculada con elementos tangibles, y la más desfavorable es la dimensión fiable.

Fariño et al (2018) realizaron una investigación en las Unidades de Atención Primaria con el propósito de descubrir la asociación que hay entre satisfacción y calidad de la atención. El estudio se realizó utilizando un método cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; utilizando un instrumento modelo SERVQUAL, aplicado a la muestra ejemplar de 370, el estudio concluyó que existe una fuerte conexión de la calidad y satisfacción de los pacientes en las unidades de atención primaria.

Igualmente, Hernández et al (2016) realizaron una investigación con la finalidad de conocer la apreciación de la calidad de vida y la influencia que tiene la satisfacción con la asistencia recibida. Llevado a cabo en el hospital de Zaragoza, España. El método de estudio utilizado fue descriptivo transversal, aplicando un cuestionario EORTC QLQ C15-PAL, tomada a una muestra representada por 47 pacientes oncológicos. Los resultados concluyeron que la calidad de vida es buena, así mismo los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio sanitario con un 83 punto, entonces existe relación entre las variables.

Del mismo modo, Gafas et al (2019) realizaron una investigación con la finalidad de fundamentar el modelo de atención total y la calidad asistencial en primer nivel de atención en la provincia de Chimborazo - Ecuador. El método utilizado fue evaluativo con diseño descriptivo. Aplicaron una encuesta al usuario interno a una muestra de 44 médicos, así mismo se aplicó otra encuesta al usuario externo con un muestreo no probabilístico por cuotas representado por 1740 pacientes. El estudio determinó que es importante ubicar al individuo, familia y colectividad en el eje de la atención, con la convicción de que el enfoque psicosocial, multidisciplinario e intercultural apoya a la mejora de calidad.

De igual manera, Ortega et al (2017) realizaron una investigación con el propósito de Reconocer la satisfacción del paciente y su relación con el manejo de la glucosa, realizado en la Unidad de Medicina Familiar Morelia-Michoacán en México. Este estudio se realizó utilizando una metodología transversal y descriptiva, y la encuesta se administró a una muestra de 94 usuarios. El estudio concluyó que la satisfacción del paciente con el personal médico, y por lo tanto con el personal de salud, es alta.

A nivel nacional, Cacho (2020) realizó una investigación con la intención de determinar el enlace que hay entre calidad y satisfacción, según las percepciones de los pacientes de Lambayeque, se utilizó la Metodología cuantitativa, correlacional no experimental de corte transversal, aplicó el cuestionario a una muestra significativa de 50 pacientes según criterios de inclusión. Según los resultados, existe conexión entre las variables de calidad de la atención y la satisfacción de pacientes en las dimensiones de calidad, siendo la más predominante la seguridad calificada como buena con un 93,9 por ciento, seguida por la empatía calificada como buena con un 93,1 por ciento, capacidad de respuesta clasificada como regular con un 73,9 por ciento, y elementos tangibles clasificados como regulares con un 73,9 por ciento. Existe una coherencia significativa ( $p < 0.01$ ) entre dimensión de calidad y satisfacción.

Igualmente, Carranza (2020) realizó un estudio en el Hospital San Martín de Porres para determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos. El estudio se realizó mediante un método cuantitativo, un diseño descriptivo y correlativo, y una encuesta a 232 usuarios externos. El presente estudio concluyó que existe un vínculo significativo entre las dos variables.

Del mismo modo, Gálvez (2020) llevó a cabo una investigación sobre la evaluación de calidad de atención y satisfacción de pacientes en los centros de salud con el objetivo de descubrir la relación que existe entre las dos variables, La metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, utilizando un cuestionario administrado a una muestra representativa de 298 usuarios. El estudio concluye que existe una relación directa y fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, así como entre la calidad de las dimensiones del servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario externo. (Spearman de  $p < 0.05$ ).

De igual manera, Hernández et al (2019) realizaron un estudio de investigación para comprender mejor la satisfacción de los usuarios en los centros de salud del Ministerio de Salud del Perú e identificar factores de riesgo en adultos peruanos. El estudio fue creado utilizando el método analítico de corte transversal, Aplicación de datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) a una muestra de 14206 adultos El estudio concluye que hay subgrupos de personas insatisfechas con la atención que reciben. Ahora es el momento de enfocarse en mejorar la satisfacción de pacientes, lo que mejorará la calidad de la atención en el MINSA, teniendo en cuenta que este es el sistema que sirve a la mayoría de los peruanos.

Del mismo modo, Javier (2019) llevó a cabo la investigación, calidad de la atención y satisfacción de los usuarios externos en la Comisaría Nacional de Policía de Perú Yungay en 2016. Con el objeto de conocer el nexo que hay entre calidad y satisfacción del cliente, se realizó una encuesta transversal de 149 clientes externos. El estudio concluyó que el 39,2 por ciento de los encuestados mencionaron que hay una calificación media de la calidad del servicio y que están satisfechos; dimensión técnica - centenario (41,2 %). Además, existe un vínculo entre calidad y satisfacción.

De igual manera, Murillo et al (2019) desarrollaron un estudio con el objetivo de comprender los niveles de satisfacción y tiempo de espera entre los pacientes de los servicios de salud públicos y privados. Se ha realizado en diversos establecimientos de salud como el MINSA, Es Salud, Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales, y el sector privado. El estudio se desarrolló mediante el diseño de un análisis de la cuestión planteada a los consultorios

externos, utilizando una muestra estadísticamente validada; estuvo representado por 13670 usuarios y 181 proveedores de atención médica (IPRESS). El estudio concluyó que el 70% de los usuarios están satisfechos incluso si el tiempo de espera para la atención es de 60 minutos.

De la misma manera, Zamora (2016) realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención brindada en el servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad en Lima, Perú. El estudio se realizó en forma de un estudio observacional cuantitativo en lugar de un estudio experimental, y se empleó encuesta a un tamaño de muestra de 243 usuarios. Los resultados del estudio fueron que; existe un nivel de relación entre la satisfacción y los servicios de salud de calidad.

A nivel local, Guzman (2021) realizó un estudio con el objeto de conocer la calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el departamento de urgencias. Este estudio utilizó un método cuantitativo transversal, un diseño no experimental y un enfoque correlacional, empleando un instrumento SERVQUAL en una muestra representativa de 367 pacientes. Los resultados mostraron que es real la vinculación significativa de la calidad del servicio y la satisfacción con Rho 0,319 y según las dimensiones: capacidad de respuesta con Rho 0,611, fiabilidad con Rho 0,144; igualdad con Rho 0,637, seguridad con Rho 0,596 y elementos tangibles con Rho 0.634.

Del mismo modo, Machaca (2021) realizó la investigación con la finalidad de precisar la conexión entre satisfacción del paciente y calidad de la atención, brindada por el laboratorio clínico del Policlínico Policial durante Covid-19, la metodología del estudio fue sencilla, con un enfoque en el análisis cuantitativo, el diseño descriptivo, análisis seccional y correlación; el instrumento utilizado fue cuestionario, aplicó a una muestra de 205 pacientes. Tiendo como resultados que existe una sólida correlación entre calidad y satisfacción del cliente, lo que indica una vinculación directa y positiva de la calidad de atención con la satisfacción del paciente. Del mismo modo, hay una tasa de satisfacción mundial del 68,8%, con pacientes muy satisfechos en términos de empatía, pero insatisfechos en términos de tangibilidad.

Valenzuela (2020) realizó la investigación con el objetivo de conocer la calidad de la atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad Crítica Intensiva, este estudio utilizó una metodología descriptiva, transversal y correlacional; el instrumento utilizado fue una entrevista, que se administró a una muestra de 40 personas. El estudio concluyó que el 62,50 % de los usuarios están satisfechos, lo que indica la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la atención.

Igualmente, Vásquez (2020) realizó un estudio con el propósito de establecer la calidad del servicio y su influencia en satisfacción del paciente en el Centro de Medicina Complementaria - ESSALUD, este estudio utilizó una metodología descriptiva, transversal y correlacional; el instrumento utilizado fue una entrevista, que se administró a una muestra de 305 usuarios, y un análisis ordinal de regresión logística. El estudio concluye que, según el coeficiente de Nagelkerke, la variación en la satisfacción del usuario está determinada por el 63,9 % de la calidad del servicio. En términos de confiabilidad, el coeficiente es 74.1 por ciento, la capacidad de respuesta es 34.7 %, la seguridad hospitalaria es 62.1 %, la empatía es 19.6 por ciento, y los elementos tangibles son 36.2 %

Asimismo, Aragón (2018) realizó un estudio con la intención de precisar el índice de satisfacción, percibidos por los usuarios externos en relación con la calidad de los servicios prestados por el Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, este estudio utilizó una metodología descriptiva, transversal y no experimental; el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL, que se administró a una muestra de 305 usuarios. El estudio concluyó que existe satisfacción con respecto a la calidad, implicando que el proceso de mejora continua debe ser implementado.

Respecto al origen de la variable calidad de atención Castro (2002) menciona que: a mediados del siglo XIX Florence Nightingale, realizó la reforma para la mejora de calidad de los servicios en hospitales, así como la limpieza, calidad de la alimentación, saneamiento básico, disciplina y organización del hospital, dicho enfoque fue una revolución en la época, lo cual ha disminuido notablemente la mortalidad intrahospitalaria.

Es importante conocer que la palabra calidad se da del latín *qualitas* o *qualitatis* el cual significa perfección (Miyahira, 2015).

A inicios de la década 80, el llamado padre de la calidad en salud Avedis Donabedian mencionaba que la calidad de la atención; es la que se consigue brindar al paciente el mayor y más completo bienestar (Cruz y Regalado, 2015).

Una perspectiva actual del significado de calidad muestra que es otorgar al cliente lo que no se imaginó que deseaba en lugar de ofrecer lo que él desea., no obstante, otras definiciones de calidad reconocidas son;

según Deming (2005) “Es la capacidad de satisfacción de necesidades” (p.167), de acuerdo a Juran (1996) “Es la capacidad de su uso” (pág. 203), conforme a lo mencionado por Crosby (1998), “Es cumplir los requisitos” (pág. 147) e igualmente se puede decir que la calidad es realizar las actividades de manera correcta es por ello que el accionar en el sistema de salud engloba las siguientes palabras; equidad, efectividad, eficacia y eficiencia (Forrellat, 2014).

Hoy en día la calidad es un tema que preocupa a todos los sistemas de salud y todos queremos productos o servicios de calidad, como también se desea la certificación y la acreditación como muestra de una calidad (Miyahira, 2015). Cabe destacar que de acuerdo a Berry (1989) El servicio es un proceso, una acción directa o indirecta que no resulta en un producto tangible, y es un aspecto etéreo de la transacción entre el usuario y el proveedor. El servicio puede definirse como una colección de beneficios cuantitativos o cualitativos agregados que se proporcionan como parte del servicio primario.

El servicio debe pensarse como un producto intangible que reciben los usuarios (Zeithmal et al 1993).

Asimismo, los servicios gozan de ciertas particularidades que los distinguen de los productos y de esta manera se pueden evaluar y saber qué es lo que verdaderamente desea el cliente (Zeithmal, 2004).

De igual manera la calidad de atención es uno de los pilares en el trabajo de cada día del personal de salud en los diferentes establecimientos (Roca y Godoy, 2020).

Al hablar de calidad del servicio, no se trata de una definición objetiva e imparcial, principalmente del que la plantea. La calidad de atención al cliente, en una forma simple, quiere decir que previamente a la entrega del producto o servicio, el productor asevera que éste satisface algunos requerimientos. Cuando se compra comida, se mira, se toca, se huele y, ocasionalmente, se prueba los

productos antes de su adquisición sin embargo en cuanto a servicios, no es posible hacer lo mismo. Es indiscutible que el servicio no puede comprenderse como un producto físico sino como un intangible recibido por el usuario, sin embargo, así como sucede con otros servicios, resulta complicado tanto en su descripción como en los métodos de evaluación de la calidad (Parasuraman et al, 1985).

Acorde a Zeithmal et al (2011), la cultura de servicio tiene perspectiva de integración del cliente a la empresa, ya que en diversos sectores económicos, el servicio al cliente es considerado como un valor agregado a productos tangibles y es esencial en empresas de servicios.

Asimismo, en los diversos niveles y áreas, el personal debe ser consecuente de que el logro de la correspondencia entre empresa y clientes el cual debe estar centrado en familia y paciente, identificando las necesidades, tener presente que la mejora continua debe ser una meta (Forrellat, 2014).

Conjuntamente, Berry (1989) menciona que en la prestación de servicios se deben satisfacer las demandas de los clientes y sus expectativas, las cuales son realizadas a través de un pacto como una oferta del servicio prestado. Sin embargo, existen empresas que intentan manipular cláusulas, normativas, o reglamentos, es por ello que los clientes deben exigir que toda la información referida al servicio se dé de manera escrita y de acuerdo a la relevancia del pacto. La empresa debe mantener una gestión de control referida a procesos internos en atención al cliente y dar seguimiento tanto en dicha atención como en los elementos y recurso humano implicado ya que ello conllevará a conservar un nivel superior a la competencia en calidad de servicio al cliente.

Debido a que más del 20% de personas renuncian a la compra de un producto o servicio, la atención al cliente debe ser eficiente, ofreciendo información específica y fácil de entender para que el cliente tenga una idea del producto o servicio, así como la ayuda del recurso humano con el que establecerá una relación comercial ya que esta renuncia se da justamente por fallas en la información en la relación cliente – recurso humano los cuales son los encargados de motivar al cliente para que realice la compra (Armijos y Angulo, 2018).

Es significativo entonces mencionar la gestión en la calidad de servicios para lo cual se demanda un método de gestión de calidad, por lo cual se debe

establecer un ciclo de servicio a fin de conocer el nivel de desempeño de los trabajadores en cada fase en la que tienen contacto con el cliente. Es así que gestionar la calidad se basa en la retroalimentación que los trabajadores obtienen del cliente. Asimismo, al existir faltas en la calidad de atención, las estrategias para recobrar la confianza del cliente son críticas ya que la imagen empresarial depende del seguimiento al cliente para evitar cometer en el servicio evitando la insatisfacción del cliente (Zeballos y Ordoñez, 2017).

Es por ello que para la medición de la calidad del servicio se utiliza el método SERVQUAL el cual presenta una escala multidimensional y se ha venido aplicado a distintas entidades públicas y privadas, desde su creación permitiendo que sea revisada y validada como instrumento para su medición. (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1985) El modelo SERVQUAL actualmente presenta una escala de cinco dimensiones:

*Tangibilidad*, correspondida a los aspectos de la infraestructura física, equipos biomédicos, elemento humano y elementos de telecomunicación, asimismo es el aspecto físico que el cliente percibe (Lezcano y Cardona 2019).

*Fiabilidad*, es brindar el servicio propuesto de manera exacta y de acuerdo a lo pactado (Lezcano y Cardona, 2018).

*Seguridad*, relacionada al conocimiento que el recurso humano tiene sobre su labor, cortesía y su capacidad de transmitir confianza (Torres y Vásquez, 2015).

*Garantía o Responsabilidad*, es la buena voluntad para brindar ayuda y un servicio rápido a los clientes (Dávila et al 2012).

*Empatía*, capacidad de brindar atención y cuidado personalizado a los clientes (Lezcano y Cardona, 2019).

En correspondencia a la calidad de atención se encuentra la satisfacción del cliente, respecto al origen de esta variable, las aproximaciones metodológicas se dan a finales del siglo XIX, donde se evidencia un comportamiento de la satisfacción e insatisfacción del ser humano. Entonces, la satisfacción no solo sería la sensación individual ya que es el desarrollo de un complejo de proceso a nivel social (Velandia et al, 2007).

Según lo mencionado por Oliver y Rust (1994), la satisfacción es el juicio de resultados que el cliente percibe de los productos o servicios recibidos en una institución privada o estatal (Oliver 1996 citado por (Velandia et al., 2007).

Así mismo la satisfacción se da en dos mecanismos los cuales deben actuar de manera conjunta: tanto el aspecto cognitivo y el aspecto afectivo (Morales y Hernandez 2004 citado por Velandia et al 2001). Entonces se considera que la satisfacción del usuario es cuando se alcanza o se supera sus expectativas. La satisfacción del paciente es el resultado de un proceso cognitivo que mide la brecha entre las expectativas del usuario y lo que proporciona el servicio de salud (percepciones). Cabe señalar el alto nivel de atención que prestan los centros de salud es percibida a través de las características del proceso: relación interpersonal, el tiempo de la consulta, acciones clínicas y diagnóstico, características del ambiente físico, personal de salud y por las condiciones respecto a la accesibilidad (Febres et al, 2020).

Asimismo, la satisfacción del cliente se asocia positivamente con la calidad del servicio entre las dimensiones de responsabilidad y confianza, así como entre la confianza y la empatía, dando como resultado una vinculación significativa de la calidad del servicio recibido y la satisfacción del cliente; así mismo la percepción de la misma. (Silva et al, 2021).

Es así que la satisfacción de los pacientes está directamente vinculada con la calidad del servicio, las características y la información proporcionada en el establecimiento, que es información extremadamente valiosa sobre el éxito o fracaso del sistema de salud en el cumplimiento de las expectativas (Rey, 2000), No obstante, en caso de que se presentaran situaciones de insatisfacción del cliente, es importante que los indicadores presenten las acciones que se tomarán para disminuir o eliminar las barreras (Montaño y Medina, 2017)

En base a lo mencionado es fundamental mencionar el Modelo SERVQUAL concerniente a la perspectiva del usuario, de acuerdo a Zeithalm et al (1993), la satisfacción del cliente es una noción abstracta y la expresión efectiva del momento de satisfacción se modifica de acuerdo a cada persona, ya que obedece a una sucesión de variables psicológicas y físicas que guardan relación el comportamiento de satisfacción. El nivel de satisfacción se modifica de acuerdo a diversos elementos, como productos de otro tipo o sustitutos, contra los cuales el cliente los compara para determinar la calidad. Los servicios conllevan mayores problemas para su análisis ya que tienen tres particularidades que los distinguen de los productos: son intangibles, heterogéneos e inseparables. El Modelo

SERVQUAL mide la diferencia entre las perspectivas de los clientes, el servicio que recibirán y su apreciación referente al servicio prestado. De esta manera, se analizan dos conceptos: expectativa y satisfacción.

Es por ello que el usuario tiene diversas necesidades y pretensiones, a veces inconscientemente, esta tiene que ser analizadas por la entidad a fin de perfilar y brindar servicios que generen satisfacción del usuario. Algunos sistemas son aptos para la identificación de las necesidades del cliente, otros sólo descubren las necesidades conscientes del cliente. Ambos criterios son válidos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El nivel multidimensional evalúa y correlaciona la percepción y perspectivas del cliente sobre la calidad del servicio. Esta percepción del cliente tiene tres dimensiones: *Confiabilidad*: correspondida a la probabilidad de atención al usuario sin fallas y en un periodo de tiempo determinado acorde a las condiciones establecidas con anterioridad; *Validez*: Relacionada a la probabilidad de argumentos válidos relacionados a valores éticos y honestidad y *Lealtad*: relacionada a la fidelidad hacia una entidad y al servicio prestado (Zeithalm et al, 1993).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se realizó con Enfoque de tipo cuantitativo, fue necesaria una recolección de datos con la finalidad de realizar un posterior análisis estadístico. El enfoque cuantitativo se basó en procesos de recolección de datos, para posteriormente corroborar la hipótesis planteada, a través de una medición numérica y análisis de información. El tipo de investigación fue aplicada ya que tuvo el objetivo de resolver un problema o hipótesis específica, centrándose en el descubrimiento y consolidación del conocimiento para su aplicación y, en última instancia, el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. (Hernández y Mendoza, 2018).

De nivel correlacional / causal el cual tiene como propósito el detallar la relación entre dos o más variables en un tiempo determinado (Matsumoto, 2014).

De acuerdo a Mendoza y Ramírez (2020), se plantearon hipótesis que fueron corroboradas o develadas, con la finalidad de determinar su validez, evidenciando su grado de relación, por lo cual para el estudio se utilizó el método hipotético deductivo.

El diseño fue no experimental donde se evitó no manipular las variables y de corte longitudinal debido a que se centró en el análisis de una problemática específica, en un tiempo y lugar específico, y se pretendió dar solución sin realizar alteraciones en las variables y de corte transversal (Matsumoto, 2014).

De acuerdo a Mendoza y Ramírez (2020), se plantearon hipótesis que fueron corroboradas o develadas, con el propósito de establecer su validez, evidenciando su grado de relación, por lo cual para se utilizó la metodología hipotético deductiva.

Así mismo, afirmaron que la profundidad explicativa se basó en la búsqueda de causalidades ocasionadas por diversos fenómenos con el propósito de dar una explicación a porqué ocurren y cuáles son las condiciones en que se dieron. La profundidad de la investigación es explicativa, porque busca identificar la causa que origina el fenómeno del estudio de la relación la calidad de atención y la satisfacción del paciente. (Mendoza y Ramírez, 2020)

### 3.2. Variables y Operacionalización

Son un grupo de características, propiedades de la unidad de estudio (Hernández y Mendoza 2018).

**Variable Independiente: Calidad de atención (x) cualitativa.**

La variable de estudio tiene a considerar las siguientes dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Ver Operacionalización de variables [anexo 1](#)).

**Variable dependiente: satisfacción del usuario (y) cualitativa**

La variable de estudio presenta las siguientes dimensiones como la confiabilidad, validez y lealtad. (Ver Operacionalización [anexo 1](#)).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población se define como un grupo limitado y accesible que será como base para la selección de la muestra, los cuales deben cumplir una serie de requisitos o criterios, así mismo es significativo indicar que la población no siempre se refiere a un grupo de personas, estos pueden ser animales, grupo de documentos, muestra biológica, historias clínicas y otros (Arias et al, 2016).

La población representa la cantidad total de individuos, habitantes u objetivos, los cuales al poseen algunas particularidades o caracteres similares que resultan de importancia para generar información relevante en un estudio científico (Gómez y Cohen, 2019).

Por lo tanto, la población estará compuesta por el total de usuarios externos asignados al “Puesto de Salud Las Yaras” Tacna, 2021. N = 350 usuarios externos. De acuerdo a los establecimientos de la Micro red Jorge Basadre (MINSa, 2021).

Asimismo, se tomarán los criterios siguientes: inclusión: Pacientes <18 años y exclusión: personas con habilidades diferentes que no puedan expresar su opinión.

La muestra, implica diversos procesos de selección extraída de la población, de tal manera que esta se convierte en una cantidad representativa pudiendo ser puede estimada a través de un muestreo por probabilidades o estimación en el estudio (Cortés et al, 2020).

Con respecto al muestreo se considerará de probabilístico y de tipo aleatorio simple que es un procedimiento en donde se asigna un número a cada participante de la población y a través de un apoyo tecnológico se realizan tablas, de forma aleatoria se elegirán tantos sujetos como sea necesario. Considerando las particularidades de la población, la misma que es conocida, se estima la muestra mediante una fórmula de muestreo probabilístico para poblaciones conocidas. (Arias, 2016).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Nivel de Confianza (A)	: 95% - 0.95
Coefficiente de Confianza (Z)	: 1.96
Probabilidad de Éxito (p)	: 0.5
Probabilidad de Fracaso (q)	: 0.5
Tamaño de la Población (N)	: 350 estudiantes
Nivel de Error (e)	: 5% - 0.05
Tamaño de Muestra (n)	: A determinar

Reemplazando la formula se tiene:

$$n = \frac{350 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (350 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{350 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (349) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{350 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (349) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{336.14}{0.8725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{336.14}{1.8329}$$

$$n = 183.392738$$

$$n = 184$$

Por tanto, la muestra obtenida es de n=184 usuarios externos del Puesto de Salud Las Yaras- Tacna.

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

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual puede ser cuantificada, compuesta por una serie de interrogantes o preguntas relevantes que consta de una diversa escala de medida, dirigida a un grupo o sujeto de estudio, la cual utilizará un conjunto de procesos generalizados de indagación a través de los cuales se recogerá y analizarán los datos de la muestra representativa de la población, de los cuales se explorarán, predecirán y/o explicarán diversas características (Arias, 2016).

El instrumento utilizado será el cuestionario, el cual permitirá evaluar las variables de estudio empleando la escala de medida de Likert. Conformado por preguntas cerradas, las cuales estarán organizadas de manera consecuente en disposición racional de forma que facilite el juicio del encuestado y la tarea del encuestador (Ver anexo [Anexo 2](#) y [Anexo 3](#)), en ambos casos se demuestra su validez de acuerdo a los valores obtenidos en Validez y confiabilidad de contenido, de constructo y general (ver [anexo 4](#) y [anexo 5](#)) conforme a los autores mencionados en la ficha técnica.

La ficha técnica para el instrumento calidad de atención es la siguiente: Cuestionario SERVQUAL sobre calidad de atención del autor Parasuraman (1985), el cual sera aplicada de manera individual con una duración de 40 minutos. El instrumento consta de 39 ítems, los cuales, corresponden a una escala de cinco niveles: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Calificación: La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem. Tipificación: Estructurada. Baremos: 48 – 96 (bajo), 97 – 145 (medio), 146 – 195 (alto).

Validez y confiabilidad validez de contenido: Alfa de Cronbach >0,896

Validez y confiabilidad constructo: Alfa de Cronbach >0,956

Validez y confiabilidad general: Alfa de Cronbach >0,861

La ficha técnica para el instrumento satisfacción del usuario es la siguiente: Cuestionario SERVQUAL sobre satisfacción del usuario. Autor: Zeithalm et al., (1993). Administración: Individual. Duración: 20 minutos. El instrumento consta de

20 ítems, los cuales, corresponden a una escala de cinco niveles: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Calificación: La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem. Tipificación: Estructurada. Baremos: 25 - 50 (bajo), 51 - 76 (medio), 77 - 100 (alto).

Validez y confiabilidad validez de contenido: Alfa de Cronbach >0,962

Validez y confiabilidad constructo Alfa de Cronbach >0,994

Validez y confiabilidad general Alfa de Cronbach >0,955

### **3.5. Procedimientos**

Se seguirá un diseño procedimental para procesar y analizar la información, este se dará de modo cuantitativo ya que se realizará de manera mecanizada con el manejo de medios informáticos. Primeramente, se procederá a identificar el problema, el cual detalla las particularidades de la realidad contemplada por el investigador, mediante un conjunto de datos cuantitativos y cualitativos que demandan ser aclarados. Se determinará la formulación en base a la descripción de la problemática observada, el investigador podrá formular una o más propuestas a manera de pregunta, cuya contestación darán comienzo al desarrollo de la hipótesis.

Asimismo, Se planteará la delimitación tanto temporal en la cual se indica el periodo de la investigación como la delimitación conceptual, asimismo se limitará al esquema metodológico propuesto. Se determinará la justificación basada en el ¿por qué? se realiza la investigación. Explicando las razones que originan el estudio. De igual manera, la importancia conllevará posteriormente a tomar decisiones y resolver problemas por encima de los límites del estudio. Se identificará las variables dependientes e independientes, se establecerá la Operacionalización de variables definiendo las independientes y dependientes, sus indicadores y escala de medición correspondiente entre otros.

Paso seguido, se formulará la matriz de consistencia en la cual se detallarán la formulación, los objetivos, las hipótesis, las variables e indicadores aspecto metodológico, e instrumentos de medición, se plantearán las hipótesis, las cuales serán la prueba al problema formulado, siendo un supuesto obtenido basado en hechos presentes en el escenario real del cual nace el problema. Se planteará el marco teórico conceptual comprendido por antecedentes que son los conocimientos teóricos preliminares al trabajo de investigación en los que se

pueden apreciar tesis, ensayos, artículos científicos entre otros, relacionados a las variables de estudio. Cada teoría presenta su referencia correspondiente, estructurándose de acuerdo a la revisión bibliográfica de investigaciones que se conocen hasta la fecha en que inicia la presente investigación. Se planteará la base teórica que encierra todos los conocimientos teóricos precisos que sirven de apoyo y explican las variables de estudio, ayudando a tener un mejor juicio o argumentación del tema específico por investigar.

Luego se detallarán los aspectos administrativos dentro de los cuales se detallarán: el cronograma de actividades como un Instrumento para el registro y evaluación de la investigación utilizándose una matriz de doble entrada; los recursos humanos, bienes, servicios, presupuesto y financiamiento.

Posteriormente en el desarrollo del informe de tesis se ampliarán puntos como: resultados donde se realizará la presentación y análisis de del resultado derivado de la observación de los hechos mediante la aplicación de métodos y herramientas determinadas, las cuales se mostrarán de manera imparcial, neutral y concisa en cuadros, figuras, entre otros explicándose por sí mismos sin hacer referencia al texto para lograr comprenderlos. Se determinarán las conclusiones que componen la exposición de los hallazgos siendo determinadas, puntuales, sencillas y correspondidas al problema las cuales responderán a los objetivos trazados al comienzo de la investigación, se mostrarán a manera de párrafos breves y organizados y por último se plantearán las recomendaciones las cuales se realizarán en base a las conclusiones, contemplando el alcance de los descubrimientos, tanto en la práctica, métodos de trabajo y toma de decisiones; éstas también se presentarán en forma de párrafos breves y organizados.

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

Se utilizará el soporte informático, este se dará mediante la aplicación SPSS versión 25.0, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitarán el ordenamiento de información para una mayor comprensión. La metodología de investigación permitirá procesar la información analizando de qué manera las herramientas digitales influyen en el aprendizaje mediante instrumentos como son: la estadística descriptiva para los diferentes cuadros, como la media

aritmética, desviación estándar, frecuencia e índices y las matemáticas, los cálculos aritméticos y porcentajes a fin de calcular la conducta de las variables. Para analizar los datos se aplicarán métodos estadísticos tabla de frecuencia, estadística descriptiva, estadística inferencia y el coeficiente de correlación de Pearson (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación debe tener la aprobación del dictaminador institucional correspondiente de la Universidad, su valor se basa en que a nivel local no se conocen investigaciones referidas a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras en los últimos 7 años. Debe contar con validez científica siendo metodológicamente equilibrada, a fin de que los participantes de la investigación no se vean involucrados en investigaciones repetitivas. La selección debe ser justa lo que implica que los participantes de la investigación deberán ser seleccionados de manera neutral y objetiva y sin aprensiones particulares o distinciones, la correspondencia debe ser beneficiosa en cuanto a riesgo/ beneficio lo que involucra que los riesgos a los participantes deberán ser mínimos y las ganancias potenciales deberán de ser ampliados, los beneficios potenciales para los participantes y el conocimiento ganado deben exceder los riesgos y por ultimo debe existir respeto para los participantes los cuales tendrán el derecho de mantener protegida su privacidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tablas de frecuencia

Se presentan tablas de frecuencia para las variables y sus dimensiones correspondientes:

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencias con datos agrupados de variables calidad de servicio y sus dimensiones*

	<b>Baja</b>		<b>Media</b>		<b>Alta</b>	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
<b>Tangibilidad</b>	38	20,7	104	56,5	42	22,8
<b>Fiabilidad</b>	30	16,3	95	51,6	59	32,1
<b>Capacidad de respuesta</b>	41	22,3	91	49,5	52	28,3
<b>Seguridad</b>	30	16,3	96	52,2	58	31,5
<b>Empatía</b>	34	18,5	94	51,1	56	30,4
<b>Calidad de servicio</b>	35	19,0	95	51,6	54	29,3

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad de atención

En la tabla 1 se puede apreciar los baremos divididos en 3 categorías, donde se muestran la frecuencia de respuestas y el porcentaje correspondiente de acuerdo a los diferentes niveles de calidad de atención. La calidad el servicio tiene una percepción del 19%, 51,6% y 29,3% para las categorías baja, media y alta respectivamente.

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencias con datos agrupados de variables satisfacción del usuario externo y sus dimensiones*

		<b>Baja</b>		<b>Media</b>		<b>Alta</b>	
		frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
<b>D1</b>	Confiabilidad	48	7,6	32	17,4	138	75,0
<b>D2</b>	Validez	48	47,8	66	35,9	70	38,0
<b>D3</b>	Lealtad	88	22,3	0	0	96	52,2
<b>V1</b>	Satisfacción del usuario externo	36	19,6	82	44,6	66	35,9

*Fuente:* SPSS, Instrumento Satisfacción del usuario externo

En la tabla 2 se puede apreciar los baremos divididos en 3 categorías, donde se muestran la frecuencia de respuestas y el porcentaje correspondiente de acuerdo a los diferentes niveles de satisfacción del usuario externo. Satisfacción del usuario externo tiene una percepción del 19,6%, 44,6% y 35,9% para las categorías baja, mediana y alta respectivamente.

## Tablas de contingencia

Se presentan tablas de contingencia para las variables y sus dimensiones correspondiente:

**Tabla 3**

*Tabla cruzada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario*

			Satisfacción del Usuario			Total
			bajo	medio	alto	
Calidad de Atención	bajo	Recuento	10	25	0	35
		Recuento esperado	6,8	15,6	12,6	35,0
		% del total	5,4%	13,6%	0,0%	19,0%
	medio	Recuento	5	47	43	95
		Recuento esperado	18,6	42,3	34,1	95,0
		% del total	2,7%	25,5%	23,4%	51,6%
	alto	Recuento	21	10	23	54
		Recuento esperado	10,6	24,1	19,4	54,0
		% del total	11,4%	5,4%	12,5%	29,3%
Total	Recuento	36	82	66		
	Recuento esperado	36,0	82,0	66,0	184,0	
	% del total	19,6%	44,6%	35,9%	100,0%	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad de atención – Instrumento Satisfacción del usuario externo

En la tabla 3 se puede apreciar que de 184 personas encuestadas, 10 calificaron la calidad del servicio como baja, 47 calificaron la calidad del servicio como media y 23 calificaron la calidad del servicio como alta. Asimismo, 36 calificaron la satisfacción como baja, 82 calificaron la satisfacción como media y 66 calificaron la satisfacción como alta, haciendo un total de 80 casos.

## 4.2. Resultados inferenciales

Análisis objetivo general

**Tabla 4**

*V de Cramer calidad de atención y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,539	,000
	V de Cramer	,381	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 4 muestra el resultado de  $\Phi = 0,539$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderadamente fuerte de la calidad de atención sobre satisfacción del usuario externo.

Análisis objetivos específicos

**Tabla 5**

*V de Cramer dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,526	,000
	V de Cramer	,372	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 5 muestra el resultado de  $\Phi = 0,526$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderada de la tangibilidad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 6***V de Cramer dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,534	,000
	V de Cramer	,378	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción*

La tabla 6 muestra el resultado de  $\Phi = 0,534$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderada de la dimensión Fiabilidad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 7***V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,539	,000
	V de Cramer	,381	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad - Instrumento Satisfacción*

La tabla 7 muestra el resultado de  $\Phi = 0,539$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderada de la dimensión capacidad de respuesta sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 8***V de Cramer dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,534	,000
	V de Cramer	,378	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción*

La tabla 8 muestra el resultado de  $\Phi = 0,534$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderada de la dimensión seguridad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 9***V de Cramer dimensión Empatía y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,509	,000
	V de Cramer	,360	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción*

La tabla 9 muestra el resultado de  $\Phi = 0,509$  con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderada de la dimensión seguridad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 10***Pruebas de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	,157	184	,000	,961	184	,000
Fiabilidad	,198	184	,000	,916	184	,000
Capacidad de respuesta	,213	184	,000	,947	184	,000
Seguridad	,169	184	,000	,925	184	,000
Empatía	,223	184	,000	,926	184	,000
Satisfacción del Usuario	,146	184	,000	,928	184	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

Si la Significancia > 0,05 entonces los datos cuentan con normalidad – prueba paramétrica

Si la Significancia < 0,05 entonces los datos NO CUENTAN con normalidad – prueba NO paramétrica

Sig. < 0,05 entonces los datos no cuentan con normalidad – prueba NO paramétrica

La tabla 10 muestra que, mientras que la prueba de Shapiro Wilk se puede utilizar con hasta 50 puntos de datos, la prueba de Kolmogorov Smirnov requiere más de 50 observaciones. Entonces ya que se tiene un valor de 184 datos se utiliza Kolmogorov-Smirnov.

Contraste de hipótesis general

**Tabla 11**

*Prueba de Chi-cuadrado calidad de atención y satisfacción*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,662 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	67,047	4	,000
Asociación lineal por lineal	1,716	1	,190
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,85.

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 11 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>, concluyendo que calidad de atención *incide* significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 12**

*V de Cramer calidad de atención y satisfacción del usuario externo*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,539	,000
	V de Cramer	,381	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 12 muestra el resultado de V de Cramer = 0.381, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la calidad de atención sobre satisfacción del usuario externo.

Contraste de hipótesis específicas

**Tabla 13**

*Prueba de Chi-cuadrado dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,928 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	62,755	4	,000
Asociación lineal por lineal	,674	1	,412
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,43.

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 13 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>. Es entonces que se determina que La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 14**

*V de Cramer dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,526	,000
	V de Cramer	,372	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 14 muestra el resultado de V de Cramer = 0.372, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la tangibilidad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 15***Prueba de Chi-cuadrado dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,499 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	68,580	4	,000
Asociación lineal por lineal	2,355	1	,125
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,87.

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción*

La tabla 15 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 16***V de Cramer dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,534	,000
	V de Cramer	,378	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción*

La tabla 16 muestra el resultado de V de Cramer = 0.378, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la Fiabilidad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 17**

*Prueba de Chi-cuadrado dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,425 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	68,796	4	,000
Asociación lineal por lineal	2,126	1	,145
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,02.

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción

La tabla 17 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 18**

*V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,539	,000
	V de Cramer	,381	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad – Instrumento Satisfacción

La tabla 18 muestra el resultado de V de Cramer = 0.381, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la capacidad de respuesta sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 19***Prueba de Chi-cuadrado dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,489 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	68,398	4	,000
Asociación lineal por lineal	2,003	1	,157
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,87.

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción*

La tabla 19 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 20***V de Cramer dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,534	,000
	V de Cramer	,378	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente: SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción*

La tabla 19 muestra el resultado de V de Cramer = 0.378, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la seguridad sobre satisfacción del usuario externo

**Tabla 21***Prueba de Chi-cuadrado dimensión empatía y satisfacción del usuario externo*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,626 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	62,722	4	,000
Asociación lineal por lineal	3,323	1	,068
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,65.

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción

La tabla 20 muestra el resultado de Chi-cuadrado de Pearson con un p valor (significancia) = 0,000 < 0,05, por lo que se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

**Tabla 22***V de Cramer dimensión empatía y satisfacción del usuario externo*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,509	,000
	V de Cramer	,360	,000
N de casos válidos		184	

*Fuente:* SPSS, Instrumento calidad– Instrumento Satisfacción

La tabla 21 muestra el resultado de V de Cramer = 0, 360, con un nivel de significación crítico = 0,000; que implica una incidencia moderada de la empatía sobre satisfacción del usuario externo

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue determinar cuánto influye la calidad de la atención en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Las Yaras en Tacna, 2021. El estudio fue de tipo básica, un diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional - causal. Es así que las fortalezas de este tipo de investigación utilizado es que permitieron reunir una gran cantidad de información, asimismo, la investigación correlacional presentó resultados aplicables a la vida diaria.

Otro beneficio este tipo de investigación es que abrió la perspectiva para otras investigaciones futuras ya que dio un buen punto de inicio, igualmente, permitió determinar la fuerza y dirección de una relación para reducir la generalidad de los resultados en estudios posteriores. No obstante, las debilidades de la investigación utilizada es que solo revelaron una relación y nivel de incidencia; más no proporcionaron una razón indiscutible de por qué existe dicha incidencia, sin embargo, si revelaron que variable tiene mayor influencia sobre la otra.

La importancia de la satisfacción del cliente se deriva del hecho de que ayuda a determinar la probabilidad de que el paciente va a comprar el servicio. Como resultado, los pacientes que están satisfechos con la atención en el centro de salud regresarán y recomendarán el servicio, haciendo la satisfacción del paciente un factor significativo en la determinación del nivel de satisfacción en los diversos entornos y poder realizar una mejora significativa en base a los objetivos del puesto de salud.

El sistema de salud pública tiene una clara deficiencia en cuanto a la calidad de los servicios prestados en la prestación de servicios de emergencia en el Perú. De acuerdo con la gestión diaria, las reclamaciones en los centros de salud pública aumentaron en un 50%, dando lugar a una sensación de insatisfacción entre los pacientes externos de los centros de salud pública debido a la falta de información o tiempos de espera, así como equipos inoperables.

El estudio fue importante para el Puesto de Salud las Yaras, ya que los resultados permitirán mejorar los niveles de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía como indicadores de la calidad del servicio. Además, fue posible conocer la calidad y su impacto en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud las Yaras; como resultado, sirvió como recurso para conocer la realidad del establecimiento de salud, proporcionando valiosa información para futuros estudios.

La satisfacción no solo sería la sensación individual ya que es el desarrollo de un complejo de proceso a nivel social, la satisfacción es el juicio del resultado asociado a un producto o servicio recibido de una institución estatal o privada, Así mismo la satisfacción se da en dos mecanismos los cuales deben actuar de manera conjunta: tanto el aspecto cognitivo y el aspecto afectivo. Es significativo indicar que la calidad de atención brindada por los establecimientos de salud es percibida a través de las características del proceso: relación interpersonal, el tiempo de la consulta, acciones clínicas y diagnóstico, características del ambiente físico, personal de salud y por las condiciones respecto a la accesibilidad.

Igualmente, La satisfacción del paciente es asociada positivamente con la calidad del servicio entre las dimensiones de responsabilidad y confiabilidad, así como entre la confianza y la empatía, lo que resulta una vinculación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción y percepción del cliente. Como resultado, la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la calidad del servicio, las características y la información proporcionada en el establecimiento, que es información extremadamente valiosa sobre el éxito o fracaso del sistema de salud en el cumplimiento de las expectativas, es por ello que diversas necesidades y pretensiones, a veces inconscientemente, esta tiene que ser analizadas por la entidad a fin de perfilar y brindar servicios que generen satisfacción del usuario.

Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0,381 (38.10%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y Siendo el valor de Phi 0,539 con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderadamente fuerte de la calidad de atención sobre satisfacción del usuario externo, difiere con el estudio realizado por Silva et al (2021) donde se concluyó que hay una correlación altamente significativa, positiva entre calidad en el servicio y satisfacción del cliente según coeficiente de relación.

Asimismo difiere del estudio realizado por Fariño et al., (2018) donde concluyó que hay una vinculación estrecha entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario y de lo mencionado por Gálvez (2020) quien concluyó que concluye que existe relación directa y fuerte entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario externo, asimismo muestra divergencia con Hernández et al (2019) quien determina que concluye que existen subgrupos de población con menor satisfacción con respecto a la atención recibida. Entonces es necesario realizar una mejora de la calidad de la atención, lo cual mejoraría la satisfacción.

No obstante, muestra convergencia con lo evidenciado por Fariño et al (2018) donde se concluyó en que hay una relación estrecha entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario y con lo mencionado por Carranza (2020) quien concluyó que hay una relación significativa entre ambas variables.

La Tangibilidad es correspondida al aspecto de las infraestructuras físicas, equipamiento biomédico, elemento humano y elementos de comunicación, asimismo es el aspecto físico que el cliente percibe. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que la tangibilidad incide de manera significativa en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021.

Siendo el V de Cramer = 0, 372 (37.20%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y siendo el valor de Phi 0,539 con un nivel de significación crítico 0,000; que implica una incidencia moderadamente fuerte de la tangibilidad sobre satisfacción del usuario externo, lo cual difiere con Pedraja et al (2019) quien concluyó que la magnitud con alto grado de satisfacción se encontró vinculada con los elementos tangibles y con lo mencionado por Machaca (2021) quien determinó que los pacientes se encuentran muy insatisfechos en relación a la tangibilidad.

La Fiabilidad, es brindar el servicio prometido de forma exacta y de acuerdo a lo pactado. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que La fiabilidad tiene incidencia significativa en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y siendo el valor de Phi 0,534 con un nivel de significación crítico 0,000; que implicó una incidencia moderadamente fuerte de la dimensión Fiabilidad sobre satisfacción del usuario externo, tiene correspondencia con el estudio efectuado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, hay relación entre calidad de atención y satisfacción en la dimensión de calidad relacionada a la capacidad de respuesta calificada como regular con un 73.9% y con lo mencionado por Vásquez, M.M., (2020) quien concluyó que la satisfacción relacionada a la fiabilidad es de un 74,1%

Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que La capacidad de respuesta tiene incidencia significativa en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 381 (38.10%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y Siendo el valor de Phi 0,534 con un nivel de significación crítico 0,000; que implicó una incidencia moderadamente fuerte de la dimensión capacidad de respuesta sobre satisfacción del usuario externo. lo cual difiere de lo planteado por , Murillo et al (2019) quien concluyó que el 70% de los usuarios se encuentran satisfechos en el tiempo de

respuesta para la atención del paciente y asimismo difiere en lo mencionado por Vásquez, M.M., (2020) donde determinó que la satisfacción en capacidad de respuesta solo es del 34,7%

La Seguridad está relacionada al conocimiento que el recurso humano tiene sobre su labor, cortesía y su capacidad de transmitir confianza. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que La seguridad tiene incidencia significativa sobre la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y Siendo el valor de Phi 0,534 con un nivel de significación crítico 0,000; que implicó una incidencia moderadamente fuerte de la dimensión seguridad sobre satisfacción del usuario externo, lo cual guarda correspondencia con el estudio realizado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción en las dimensiones de calidad, la que más predominó es la seguridad calificada como buena con un 93.9%.

La Empatía es la capacidad de brindar atención y cuidado personalizado a los clientes Finalmente, Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determinó que La empatía tiene incidencia significativa sobre la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 360 (36.00%) se evidenció una incidencia moderada (20% -60%) y Siendo el valor de Phi 0,509 con un nivel de significación crítico 0,000; que implicó una incidencia moderadamente fuerte de la dimensión empatía sobre satisfacción del usuario externo, lo cual difiere con el estudio realizado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, hay relación entre calidad de atención y satisfacción en la dimensión de calidad relacionada a la empatía calificada como buena con un 93.1%,no obstante guarda relación con Machaca (2021) quien concluyó que los pacientes se encuentran muy satisfechos en la dimensión empatía.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera. Los resultados evidencian que: Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que la calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)
- Segunda. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 372 (37.20%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)
- Tercera. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)
- Cuarta. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)
- Quinta. Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina que La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)
- Sexta: Ya que el P valor o la significancia es 0,000 y es  $< 0,05$ , por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Es entonces que se determina

que La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0,360 (36.00%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%)

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes, la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en calidad del servicio para una mejora en la satisfacción del usuario externo
- Segunda. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en la dimensión Tangibilidad ya que a mayor Tangibilidad, mayor será la satisfacción del usuario externo
- Tercera. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en la dimensión Fiabilidad ya que, a mayor Fiabilidad, mayor será la satisfacción del usuario externo
- Cuarta. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en la dimensión Capacidad de respuesta ya que, a mejor Capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción del usuario externo
- Quinta. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en la dimensión Seguridad ya que, a mayor Seguridad, mayor será la satisfacción del usuario externo
- Sexta. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes la capacitación del personal de salud y demás trabajadores en la dimensión Empatía ya que, a mayor Empatía, mayor será la satisfacción del usuario externo
- Séptima. Se recomienda a la entidad de salud Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna en conjunto con las autoridades correspondientes, realizar el control y seguimiento de la satisfacción del usuario

externo a fin de saber en qué dimensiones se debe mejorar la capacitación a los profesionales de salud y trabajadores a fin de determinar si después de las capacitaciones se produjo una mejora.

## REFERENCIAS

- Arbelaez-Rodriguez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina [online] vol.78, n.2*, 154-160. doi:10.15381/anales.v78i2.13197
- Arias, A. (2016). *La encuesta como técnica de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Armijos, E., & Angulo, E. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios Vol. 39 (Nº 48)*, 22. doi:10.23857/dc.v6i3.1341
- Berry, L. B. (1989). *Calidad De Servicio: Una Ventaja Estrategica* . Madrid: Diaz De Santos.
- Berry, L. B. (1989). *Calidad De Servicio: Una Ventaja Estrategica Para Instituciones Financieras* . Madrid: Diaz De Santos.
- Cacho, C. I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C*. Chiclayo: UCV.
- Carranza-Simón, C. S. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020*. trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Castro Vizoso, S. J. (2002). *Florence Nightingale: Notas sobre Enfermería: qué es y qué no es*. 26 ed. México: Salvat Editores (original publicado en 1946).
- Cerdá Suárez, L. M., Santibáñez Vivanco, A., Asensio del Arco, E., & Martínez Martínez, A. (2018). Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile). *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35). <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgsp17-35.imap>
- Crosby, P. B. (1998). *Quality And Me: Lessons From A Evolving Life*. Bass Publishers: San Francisco: Jossey .
- Cruz, A. L. C., & Regalado, J. L. M. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en area de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014*. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055>.

- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á., & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*, 57(3), 175–195. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2012.402>
- Deming, W. (2005). *International encyclopedia of the social sciences volume 17*. Washington, D.C.: Associate Editors Heinz Eulau, Political Science Lloyd A. Fallers, A.
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro. *Revista científica digital INSPILIP vol.2 N° 2*, 47 - 52.
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Forrellat-Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia [online]* vol.30, n.2, 179-183.
- Fröde, C. G. (2018). El Sistema De Salud En México. *El Derecho a Una Asistencia Sanitaria Para Todos*, 2, 271–288. <https://doi.org/10.2307/j.ctt22p7hcq.12>
- Gafas, C., Roque, Y., Bonilla, P., & Gonzalo, E. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017 / Integral health care model vs. quality of care in Primary Health Care in Riobamba 2014-2017. *Educ. med. (Ed. impr.)* ; 20(supl.1), 136-142.
- Gálvez, N. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de salud*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

- Gómez, G., & Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo.
- Gómez-Fröde, C. (2018). El Sistema de Salud en México. *Revista CONAMED Vol. 22 Núm. 3*, 129-135.
- Guzman, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD-Tacna, 2020*. Tacna: UNJBG.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., Guido, & Bendezu. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud pública vol.36 no.4*.
- Hernández, E., Bueno, M., & Salas, P. (2016). Percepción de la calidad de vida y satisfacción con la asistencia sanitaria recibida en un grupo de pacientes oncológicos terminales que reciben cuidados paliativos en un hospital de Zaragoza. España. *revista colombiana de cancerología vol.20 no.3*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Javier Rosario, M. G. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la Policía Nacional del Perú Yungay 2016*. huaraz - ancash: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3416>
- Juran, J. (1996). *"Juran Y La Planificación Para La Calidad"*. Madrid: Diaz De Santos.
- LezcanoTobón, L. A., & Cardona Aria, J. A. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de Medicina, 14 No. 4:4, 3*. <https://doi.org/10.3823/1402>
- Lezcano Tobon, L. A., & Cardona Arias, J. A. (2019). Meta Analisis de la Calidad de los Servicios Medicos segun las Dimensiones del SERVQUAL. *Papel de La Interculturalidad En El Control Del Cáncer En Pueblos Indígenas, 21*, 133–151.

- Machaca, G. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto COVID 19, 2020*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Guayaquil Ecuador: Editorial Grupo Compás.
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. In *Documento tecnico: Política Nacional de Calidad en Salud*. RM N° 727 - 2009/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Miyahira, J. (2015). ¿Por qué la tasa de publicación de las tesis en Medicina es baja?: Posibles explicaciones. *Revista Medica Herediana* 26(4), 207– 208. doi:10.20453/rmh.v26i4.2698
- Montaño-Revilla, F. M., & Medina-Pomareda, M. R. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción del personal de la Gerencia de Recursos de Sedapar S.A. 2016*. Trujillo: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16340>
- Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munaraes, O., & Del-Carmen, J. (2019). *Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016*. Lima: An Fac med.
- Oliver, R., & Rust, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications. doi:10.4135/9781452229102.n1
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2017). *Juntos por la salud y la equidad en las Américas*. Washington, D.C.: MINSA. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34064>
- Ortega, C., Calderón, M., Gómez, C., & Muñoz, G. (2017). A satisfação do paciente do módulo DiabetIMSS e sua associação com o controle glicêmico. *revista UNAM Vol 24, No 2* , 77 - 81.

- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing Vol. 49, No. 4*, 41-50. doi:10.2307/1251430
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., & Santibáñez, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica, chile: hacia un plan de mejora*. Arica: Universidad de Tarapacá, Chile.
- Pérez-Romero, S., Gascón-Cánovas, J. J., Salmerón-Martínez, D., Parra-Hidalgo, P., & Monteagudo-Piqueras, O. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 31(5), 416–422. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.05.003>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *ANALES DE DOCUMENTACIÓN Vol. 3*, 139–153. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Roca Castillo, M., & Godoy Godoy, N. (2020). *Calidad percibida por el paciente en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología*. Colombia: Universidad Nacional Abierta a Distancia.
- Silva, J. G., Mcías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 85–101.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57–76.
- Valenzuela Meneses, J. (2020). *Calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2019*. Tacna: UNJBG.
- Vásquez, M. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna – ESSALUD, año 2019*. Tacna: UNJBG.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad. *revista javeriana Vol. 6 Núm. 13*.
- Zamora Chávez, S. C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de

atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 38–47. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Zeballos, O., & Ordoñez, P. (2017). *Factores Que Influyen A La Calidad Del Servicio Odontológico En La Ciudad De Tacna: Según Los Pacientes Extranjeros*. Tacna : Universidad San Ignacio De Loyola.

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of costumer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2011). *marketing de servicios 5 ed.* Mexico, D.F.: McGraw-Hill.

Zeithmal, V. A. (2004). *Marketing De Servicios, Un Enfoque De Integración Del Cliente A La Empresa*. Mc.Graw Hill. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/319653828>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Independiente  <b>Calidad de atención</b>	Es un concepto puramente subjetivo, resultando de una mezcla de factores y de juicios, de conocimiento, pero también de ignorancia. A veces, se afirma que la administración de la calidad de servicios es más difícil cuando se trata de bienes mixtos (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende cinco dimensiones (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985)	Tangibilidad  Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía	Establecidos en los propios items del instrumento	ordinal

---

Dependiente <b>Satisfacción del usuario</b>	Proceso mental que realiza el estudiante y/o individuo y a través de esto se adquiere o se generan cambios de habilidades, conocimientos, destrezas y conductas. Es eminentemente el cambio de conducta que se realiza en el ser humano debido a las propias experiencias obtenidas Cuestionario (MINEDU, 2021).	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende tres dimensiones (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)	Confiabilidad  Validez  Lealtad	Establecidos en los propios items del instrumento ordinal
--	--	--	---	---

---

*Fuente:* Elaboración propia

## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CALIDAD DE ATENCIÓN

### CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Datos de afiliación:

Sexo..... Edad.....

El presente cuestionario, diseñado con fines académicos, tiene como propósito determinar la percepción del paciente en relación a la calidad de la atención y la satisfacción del paciente para lo cual se solicita que marque con una “X” sobre el recuadro que represente de forma más precisa su percepción en relación a los ítems mostrados de acuerdo a la escala:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Indiferente
- 2 = En desacuerdo
- 1 = totalmente en desacuerdo

	<b>TANGIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Las instalaciones físicas del Centro De Salud están bien cuidadas	1	2	3	4	5
2	La limpieza de las instalaciones físicas del Centro De Salud así como de camillas, camas y sillas, es excelente	1	2	3	4	5
3	La presentación personal de salud del Centro De Salud es excelente.	1	2	3	4	5
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del Centro De Salud, son agradables.					

5	Las camillas, camas y sillas del Centro De Salud, son cómodas.					
6	La cantidad de camillas, camas y sillas del Centro De Salud, son suficientes					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Cuando asiste al Centro De Salud y llega a la hora fija, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden para una cita médica, es corto	1	2	3	4	5
8	El tiempo de espera, para que lo atendieran en emergencia del Centro De Salud, fue corto	1	2	3	4	5
9	Cuando ha tenido que ir al Centro De Salud, el hospital siempre le ha cumplido con los horarios que le ha asignado para citas, exámenes u otros	1	2	3	4	5
10	El tiempo de espera, para que lo atendieran en urgencias del Centro De Salud, fue corto	1	2	3	4	5
11	Las citas en consulta interna del Centro De Salud son asignadas de manera rápida y en un tiempo corto para la atención de su salud.	1	2	3	4	5
12	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención fue apropiada					
13	Cuando usted tuvo algún problema, los empleados del Centro De Salud se mostraron muy interesados en solucionarlo					
14	El registro que realizaron en el Centro De Salud, de su información como usuario, fue excelente sin errores.					
15	La confianza que le transmitieron a usted, el personal de salud y otros empleados del Centro De Salud, fue alta					
16	La información y orientación que le dieron en el Centro De Salud, en cuanto a Enfermedad y tratamiento, fue suficiente					

17	Al asistir al Centro De Salud usted sintió que lo ayudo a su estado de salud.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	El tiempo que esperó en el Centro De Salud para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados fue corto	1	2	3	4	5
19	El tiempo que tuvo que esperar en Centro De Salud para una cita o examen fue corto.	1	2	3	4	5
20	Los trámites que tuvo que realizar en el Centro De Salud para ser atendido, fueron sencillos	1	2	3	4	5
21	La disposición del personal de salud, para resolver sus preguntas o inquietudes sobre su problema de salud, fue apropiada.	1	2	3	4	5
22	Usted percibió que el personal de salud del Centro De Salud siempre agilizó su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.					
23	La cooperación entre el personal de salud para responder a su necesidad de atención fue apropiada					
24	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al Centro De Salud fue oportuna.					
25	Los horarios de atención del Centro De Salud, fueron apropiados					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	La solución dada por el personal médico, enfermería y otros empleados, a sus necesidades de salud fue apropiada.	1	2	3	4	5
27	Para casos de Emergencia para reducir riesgos o complicaciones mayores, la sala de atención donde lo ubicaron en el Centro De Salud fue apropiada	1	2	3	4	5
28	La capacidad de los profesionales de salud del Centro De Salud para solucionar su necesidad de salud, fue	1	2	3	4	5

	alta					
29	Las respuestas del personal de salud del Centro De Salud ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada	1	2	3	4	5
30	Usted percibió que el personal de salud del Centro De Salud cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad como paciente					
31	Las explicaciones dadas por el personal de salud del Centro De Salud, sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, fueron suficientes					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
32	En el primer contacto con usted, el personal de salud del Centro De Salud siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
33	El trato que le dieron los/las médicos/as del Centro De Salud, fue excelente	1	2	3	4	5
34	El trato que le dieron las/los enfermeras/os del, fue excelente	1	2	3	4	5
35	El trato que le dieron las/los auxiliares de enfermería del Centro De Salud, fue excelente	1	2	3	4	5
36	El trato que le dieron los Guardias, Asistentes de farmacia y personal administrativo del Centro De Salud	1	2	3	4	5
37	El trato que le dieron otros profesionales de salud como el Obstetra, Terapeuta, Licenciada de Laboratorio					
38	La atención a sus necesidades individuales en el Centro De Salud, fue excelente					
39	La comprensión de los empleados del Centro De Salud, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente					

Fuente: (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985)

## ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario, diseñado con fines académicos, tiene como propósito determinar la percepción del paciente en relación a la calidad de la atención y la satisfacción del paciente para lo cual se solicita que marque con una "X" sobre el recuadro que represente de forma más precisa su percepción en relación a los ítems mostrados de acuerdo a la escala:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Indiferente
- 2 = En desacuerdo
- 1 = totalmente en desacuerdo

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el puesto de salud es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	puesto de salud le brinda seguridad al momento de la atención					
3	en el puesto de salud son claros con el diagnostico					
4	puesto de salud tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando se lo atiende en el puesto de salud					
6	en el puesto de salud muestran un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	en el puesto de salud son carismáticos y usted se siente acogido en la atención					

8	En el puesto de salud se toman su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el puesto de salud realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el puesto de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para la atención					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada en el puesto de salud					
13	En el puesto de salud le suelen explicar en qué consistirá el tratamiento					
14	La atención recibida fue de calidad					
15	en el puesto de salud son eficientes con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Usted Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el puesto de salud					
18	Usted trata con respeto a los profesionales del el puesto de salud					
19	Usted comprende que existen límites en la atención brindada en el puesto de salud					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

Fuente: (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)

#### ANEXO 4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

---

Validez y confiabilidad	VALOR
<b>Validez y confiabilidad de contenido</b>	>0,896 (alto grado de confiabilidad)
<b>Validez y confiabilidad constructo</b>	>0,956 (alto grado de confiabilidad)
<b>Validez y confiabilidad general</b>	>0,861 (alto grado de confiabilidad)

---

*Fuente:* (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1885)

#### ANEXO 5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

Validez y confiabilidad	VALOR
<b>Validez y confiabilidad de contenido</b>	>0,962 (alto grado de confiabilidad)
<b>Validez y confiabilidad constructo</b>	>0,994 (alto grado de confiabilidad)
<b>Validez y confiabilidad general</b>	>0,955 (alto grado de confiabilidad)

---

*Fuente:* (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)

## ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 16 de noviembre de 2021

**Carta P. 873-2021-UCV-EPG-SP**

MEDICO JEFE DEL ESTABLECIMIENTO  
DRA. MARIA MERCEDES LUGERIO MANSILLA  
JEFE DEL ESTABLECIMIENTO  
PUESTO DE SALUD LAS YARAS, REGION TACNA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NINAJA QUENTA, JOSEFA**; identificado(a) con DNI/CE N° 40642540 y código de matrícula N° 7002551699; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II 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 Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021.**

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,

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

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## ANEXO 7. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO



RED  
DE  
SALUD

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

CLAS PS LAS YARAS

Tacna, 16 de Noviembre del 2021

CARTA N°01 -2021/PSI/CLY-MJB/DRS.T-DRS.T/GOB.REG.TACNA

A: RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA  
Coordinadora General de Posgrado Semipresenciales

DE: MED. MARIA MERCEDES LUGERIO MANSILLA  
Jefe del Puesto de Salud Las Yaras

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez por medio del presente comunicarle que se le otorgará la facilidad de obtener información del establecimiento, Puesto de Salud Las Yaras, a la Licenciada en Obstetricia Josefa Ninaja Quenta, para que pueda realizar su respectivo trabajo de investigación.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



*Maria Mercedes Lugerio Mansilla*  
Médica Mercedes Lugerio Mansilla  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP. 090228

## ANEXO 8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Relación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario Externo del “Puesto de Salud Las Yaras” Tacna, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Dimensiones	indicadores	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL				TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es aplicada
¿En qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?	Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La calidad de atención incide significativamente en la Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	Calidad de atención	Tangibilidad fiabilidad capacidad de respuesta seguridad empatía	Establecidos en los propios items del instrumento	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no se manipularán las variables.
						POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizara el muestro probabilístico.
a) ¿En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?	Determinar En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	Satisfacción del usuario	Confiabilidad Validez Lealtad	Establecidos en los propios items del instrumento	TAMAÑO DE MUESTRA 183 usuarios externos
						TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>METODOLOGIA</b>
b) ¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?	Determinar En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021				<p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario (Parasuraman, Zeithalm, &amp; Berry, 1985)</p> <p>(Zeithalm, Berry, &amp; Parasuraman, 1993)</p>
c) ¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario externo Del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?,	Determinar En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario externo Del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo Del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021				
d) ¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?	Determinar En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La seguridad significativamente incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021				
e) ¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021?	Determinar En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021	La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021				

*Fuente:* Elaboración propia