



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Satisfacción del usuario externo y calidad de atención del área
Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud Aullán, junio - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Guevara Segura, Charito (ORCID: 0000-0001-8494-6888)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mis padres, por ser inspiración de superación e incondicional soporte emocional.

A mi hijo, mi persona favorita, que con su presencia me brinda las fuerzas y ánimos de superación personal y profesional.

A mis hermanos, por ser parte de mi vida, dentro de una familia llena de amor, cariño, y respeto, y así ser fuente de inspiración.

Charito.

Agradecimiento:

A la excelentísima Universidad César Vallejo, por permitir que sus maestros influyan fuertemente en nuestro crecimiento profesional.

A la asesora de investigación. Mg. Dra. Juana Judit Muñoz Asenjo, quien con sus sabios conocimientos supo orientar el diseño y desarrollo del presente trabajo, brindando recursos necesarios para realizar investigaciones e innovaciones que permitirá contribuir a la mejora en la gestión de la salud.

A la Dirección Sub Regional de Salud - Cutervo Micro Red Salomón Vílchez Murga, por autorizar la elaboración y ejecución del proyecto de investigación.

La autora

iii

Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Caratula..... | i |
| Dedicatoria: | ii |
| Agradecimiento:..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 15 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 17 |
| 3.5. Procedimientos..... | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN..... | 25 |
| VI. CONCLUSIONES | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS | 30 |
| ANEXOS..... | 37 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Correlación entre la satisfacción del usuario y elementos tangibles | 21 |
| Tabla 2 Correlación entre satisfacción del usuario y fiabilidad | 21 |
| Tabla 3 Correlación entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta | 22 |
| Tabla 4 Correlación entre satisfacción del usuario y seguridad | 23 |
| Tabla 5 Correlación entre satisfacción del usuario y empatía | 23 |
| Tabla 6 Correlación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención | 24 |
| Tabla 7 Operacionalización de las variables | 37 |
| Tabla 8 Validación del instrumento | 44 |
| Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones. | 57 |
| Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad de las variables. | 58 |
| Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad de todo el instrumento..... | 59 |

Resumen

La investigación expuesta se ha desarrollado con la principal intención de determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Puesto de Salud Aullán, ubicada en la provincia de Cutervo.

La investigación se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo – correlacional, enmarcándose en un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y referente a esta se trabajó un cuestionario, el mismo que se constituyó como el instrumento para la recolección de datos para medir las variables en estudio. La población estudiada es relativamente pequeña, consta de 25 padres de familia, que tienen niños o niñas atendiéndose en el puesto de salud de Aullán.

Como conclusiones más importantes del estudio, se corroboró la existencia de una correlación significativa alta entre la satisfacción del usuario externo con la atención que reciben los padres de familia en el área CRED del puesto de salud de Aullán. Se halló un valor Rho de Spearman de 0.735; además la primera variable ha presentado correlaciones significativas moderadas con las dimensiones de la variable calidad de atención.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad de atención, buena atención.

Abstract

The research presented has been developed with the main intention of determining the relationship between external user satisfaction and quality of care in the Growth and Development (CRED) area of the Aullán Health Post, located in the province of Cutervo.

The research is focused under the quantitative approach, with a type of basic research, of a descriptive-correlational level, framed in a non-experimental cross-sectional design. The survey technique will be considered and the reference to it will require a questionnaire, which will select the instrument for data collection to measure the variables under study. The studied population is relatively small, it consists of 25 parents, who have boys or girls attending the Aullán health post.

As the most important conclusions of the study, the existence of a significant high correlation between the satisfaction of the external user with the attention received by parents in the CRED area of the Aullán health post was confirmed. A Spearman's Rho value of 0.735 was found; Furthermore, the first variable has presented moderate specific correlations with the dimensions of the quality of care variable.

Keywords: User satisfaction, quality of care, good care.

I. INTRODUCCIÓN

Toda persona tiene derecho a obtener una asistencia sanitaria para alcanzar un nivel de vida adecuada. Este servicio de atención debe tener calidad para cumplir con la satisfacción del paciente, sin embargo, si miramos panorámicamente hoy en día este servicio va decayendo cada vez más en las atenciones que se realiza en los diferentes espacios de salud en el mundo.

En un contexto internacional, la organización Panamericana de salud (OPS), hace mención que en la actualidad las poblaciones situadas en América Latina y el Caribe, por los escasos recursos económicos asignados a salud, existe una asistencia inapropiada en la asistencia y satisfacción en estos temas de salubridad. Entonces estas poblaciones atraviesan insuficiencias en su control de la salud, siendo este una problemática primaria a solucionar.

En un contexto nacional, la realidad no se diferencia mucho ya que la razón existente es que el ministerio de salud aporta bajos o escasos recursos económicos con fines de equipar e implementar espacios destinados a la salud y en su especificidad a los servicios del área de Control de Crecimiento y Desarrollo del niño (CRED), este es un problema que afecta en cierta o mucha medida la atención óptima que se le debe de dar a menores de 0 a 5 años en su atención. No solo, el equipamiento en un centro de salud se debe tomar en cuenta, sino también el buen trato y conocimiento de personal de salud. Según el Ministerio de Salud (MINSA) quien aprobó la “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años”, donde hace hincapié en que se debe orientar a apoderados del menor en el conocimiento de un cuidado integral del niño y niña. Esta responsabilidad de orientación recae en el profesional de enfermería, donde el médico o enfermera debe estar capacitado y/o actualizado permanentemente; como también según la categoría del establecimiento de salud es necesario contar con personal especializado para el tratamiento integral del desarrollo del niño.

Con respecto al aseguramiento y cobertura de atención en estos años en el Perú, los avances son desalentadores ya que se sigue reportando insatisfacción sentida por los que asisten a establecimientos de salud. Es así, que en la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD)” del año 2016, aplicado a 25 mil 528 personas, se reportó a nivel nacional aproximadamente el

74% de estas personas que asisten a servicios de consulta externa mostraron sentimientos de satisfacción, la misma comparada con la encuesta realizada el 2014 es mayor en un mínimo de 3,8%. En esta indagación se comprobó también que aproximadamente el 67% de usuarios que asisten a los espacios del MINSA y Gobiernos Regionales mostraron satisfacción, la misma que es inferior al promedio nacional (Hernández, Rojas, Prado, & Bendezu, 2019). Esto da entender que existen deficiencias en función a la obtención de una calidad en la atención del usuario externo en temas sanitarios.

En un contexto local, en el Puesto de Salud en la comunidad de Aullán en la provincia de Cutervo, de la región Cajamarca, es palpable las deficiencias en cuanto a infraestructura en el puesto de salud y la poca preocupación de desarrollar capacitaciones al personal de salud por parte del gobierno o entidades involucradas. El espacio físico del puesto de salud Aullán es pequeño, es un establecimiento sin internamiento en la categoría I-1, funciona en una sola planta, en su configuración no hay una sala de espera, sino que ha sido acondicionado en condiciones mínimas, a la vez presenta una ventilación suficiente por el mismo clima, pero a veces es incomoda cuando hay concurrencia de pacientes, además de ello es necesario mencionar la poca iluminación natural; esto conlleva a malestares o molestias en los usuarios externos que son los padres de familia con sus menores hijos. Como se mencionó es un puesto en su categorización simple, por lo que hay falta de contar con profesionales médicos, odontólogos, obstetras, nutricionistas u otros especialistas que permitan dar un trabajo integrado para afrontar problemas propios en el desarrollo del niño y niña.

Ante lo expuesto, se formula la interrogante general ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención a niños de 5 años de edad en el área de CRED del Puesto Salud Aullán, 2020?

La investigación se justifica porque aportará al conocimiento científico, comprobando la relación entre las variables en mención, en áreas CRED de establecimientos de la zona rural en categorías I-1, todo esto con fines de aportar información para estudios posteriores que busque la maximización o mejora de la relación entre las variables estudiadas en este estudio. Es así que en lo teórico la investigación aportará a precisar la preocupación que se tiene respecto a la satisfacción de las madres y/o padres de familia y cómo esta se relaciona con la

calidad de atención que se otorga en el área CRED, de esto se tomarán decisiones más pertinentes que fortalezca el crecimiento institucional, enfocándose en una buena satisfacción del usuario externo. Del mismo modo, en lo práctico la investigación se justifica porque aspira a direccionar el encuentro de soluciones concretas a problemas de insatisfacción del usuario externo que puedan repercutir en la calidad de atención que se perciba en el área CRED del puesto de salud, mediante la evaluación y descripción de la relación encontrada. Además de ello, los resultados estarán al alcance de profesionales de la salud debido a que los temas de calidad y satisfacción, contribuyen a la mejora de su práctica profesional. Asimismo, se justifica metodológicamente porque se implementó, en base a bases teóricas, trabajos previos, usos de instrumentos validados, contribuyendo así a la adquisición de resultados comprobables.

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Aullán, 2020; derivándose de este los objetivos específicos: (1) evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles, (2) evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad, (3) evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta, (4) evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención y (5) evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía; todas estas evaluaciones en función a la atención en el área CRED del Puesto de Salud Aullán.

Como respuesta alternativa a la pregunta de investigación, se plantea la hipótesis: "Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de salud Aullán 2020". Como hipótesis específicas tenemos: (1) si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles, (2) si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad, (3) si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta, (4) si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención y (5) si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía.

II. MARCO TEÓRICO

Haciendo referencia a la problemática, existen estudios relacionados a las variables en estudio. Pero hay que considerar que el contexto donde se desarrolla la investigación presenta características muy diferenciadas, las cuales los resultados pueden variar. Por otro lado, este estudio pretende mejorar la problemática a partir de los resultados obtenidos. A continuación, se expondrán trabajos que se relacionan:

Vera (2019) en su trabajo de tesis de posgrado realizado en Guayaquil – Ecuador titulado “*Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa*”. Aquí se buscó la determinación de la influencia de la calidad de atención que se le otorga al usuario externo en las áreas de Emergencia y Consulta. Esto se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, la misma que su intención fue el diseño de un plan que mejore la situación problemática. La investigación concluyó que la determinación de la influencia de la primera variable en referencia a la segunda variable resultó ser positivo en ambas áreas de atención, calificando al servicio de atención como bueno y muy bueno, sin embargo, no fue al 100%. Es necesario mencionar que en las categorías donde se obtuvo resultados con porcentajes positivos, pero más bajos donde las calificaciones negativas los superan son información sobre los deberes y derechos del usuario externo y el tiempo en que estos esperan para recibir su atención. Viendo esto es preciso mencionar que se debe de estructurar y aplicar un plan de mejora, para superar las falencias. (pp. xiv, 88-90). Es así que la investigación mostrada hace referencia que la satisfacción y calidad no se da en su totalidad aun donde los espacios o establecimientos de salud son más complejos en cuanto a sus áreas de atención.

Boza y Solano (2017) en su trabajo de tesis realizado en San José de Costa Rica, titulado “*Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera*”. La investigación estableció el objetivo analizar el nivel de satisfacción considerando la perspectiva del usuario externo, en relación a la atención que este toma, en la UCI-HNN en el lapso del mes de febrero a marzo del

año 2016. En la investigación se trabajó con 122 padres quienes representaban la muestra para el estudio. Las conclusiones que arribó el estudio es que en la UCI-HNN se cumple sus expectativas de los padres y/o madres en cuanto a la atención que reciben, pero esto no es óptimo ya que es necesario reevaluar es aspecto de la calidez del cuidado ya que esta no es totalmente acaparada a las expectativas del padre de familia. (pp. xiii-xiv). Si bien es cierto la investigación es relevante al evaluar la calidad de atención según las expectativas del usuario. Pero es notorio la relatividad de la perspectiva de dichos usuarios.

Paternina, Aldana y Mendoza (2016) en su artículo de investigación “*Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo*”, que se trazó como objetivo la caracterización de la satisfacción de los padres de familia de niños y niñas que realizan asistencia en el programa encargada de la identificación anticipada de variaciones en el crecimiento y desarrollo de niños y niñas de 10 años en la institución prestadora de servicios de salud en Sincelejo – Colombia. El estudio persiguió una investigación cuantitativo, descriptiva, operativizada con el diseño de corte transversal, aquí se consideró como muestra 292 madres y padres de familia; se concluyó que el 94% de los padres afirman un sentimiento de satisfacción con los servicios brindados, el 96% de padres manifestaron el recibimiento de un trato con respeto y dignidad por parte del personal de salud, el 92% especula que la ambientación donde se atienden es adecuado, el 82% de padres creen la forma de atender tiene características de privacidad, el 87% considera que los lugares de atención de la institución se mantienen limpios y el 65% consideraron que el tiempo de espera es adecuado; afirmándose así que un ambiente adecuado, el trato respetuoso y la comunicación son los elementos más concernientes que aportan para la satisfacción del usuario, recalcando también que los padres de familia asistentes del programa hacen entender con los resultados, que el tiempo de espera es el elemento que forma mayores índices de insatisfacción (p. 18). Con esta investigación se recalca la importancia que tiene las dimensiones como aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la variable calidad de atención permiten evaluar y en su tratamiento

adecuado se orientan a alcanzar una buena satisfacción en el usuario externo. Siendo estas dimensiones consideradas en la investigación en curso.

A nivel nacional, tenemos el trabajo de Vergara (2019) al cual fue una tesis desarrollada en Ica, titulada “*Satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años*”. El objetivo establecido fue la determinación de la satisfacción del usuario o cliente externo en relación a la atención que brindan los enfermeros en el área CRED en niños y niñas de 2 años, en el hospital de San Juan de Lurigancho, a lo largo de los meses de abril y agosto del año 2018, teniendo como muestra 72 usuarios externos. La investigación concluye que la mayoría de padres de familia califican como adecuado al recibir atención en el espacio de CRED con sus menores de dos años. Sin embargo, se cuestionan al recibir muchas veces orientaciones relacionadas a temas de estimulación temprana, el desarrollo psicomotor, el crecimiento y otras indicaciones por parte del personal de enfermería (p. 53). Con esta investigación se muestra que la satisfacción completa es que al menos exista mecanismos para brindar u orientar la atención para el progreso integral del niño o niña. Tiene que ver mucho con la preparación del personal de salud.

Angulo (2018) en su trabajo de tesis de posgrado realizado en La libertad, titulado “*Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe*”. La misma que buscó la determinación de la relación entre el nivel o grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe en el mes de junio, 2018, donde participaron 169 usuarias. Se arribó a la conclusión que el 97 % de las usuarias presentaron una satisfacción mediana en la calidad de atención en su dimensión humana, de forma similar en la dimensión técnico-científico se obtuvo que el 97% de usuarias mostraron una mediana satisfacción, y en la dimensión entorno relacionado a la calidad de atención se obtuvo un porcentaje similar. De ello se desprende que el nivel de satisfacción considerando todas las dimensiones en proporción a la calidad de atención de las usuarias, en el área CRED fue un nivel mediano en satisfacción, representado por el 96,7%. La investigación concluyó que hay una correlación significativa positiva directa con un p-valor igual a 0,023, entre las variables satisfacción de los usuarios

externos y la calidad del servicio CRED en el establecimiento de salud de Guadalupe. Afirmandose que si el nivel de satisfacción es mayor, la percepción de la calidad de atención en el servicio será mayor, y viceversa (p. 40). En esta investigación se correlacionó las variables, con la diferencia con la investigación a desarrollar que las dimensiones de las variables son diferentes.

Vásquez (2018) en su estudio de investigación de posgrado con título "*Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, en el departamento de Ayacucho*", la cual tuvo por objetivo realizar una evaluación de la existencia de la relación entre la satisfacción del usuario externo con las dimensiones de la calidad de atención en el área de servicio odontológico en un centro de salud público, llegando a la conclusión que ha resultado un $r=0.632$, indicando así, la existencia de una relación directa positiva entre las variables medidas. Esto da entender que si la satisfacción del usuario externo tiene un nivel bueno entonces la calidad de atención en el servicio le correspondería un nivel bueno (p. 73). En esta investigación las variables en estudio se relacionaron, esto indica un aporte para la investigación para plantear la hipótesis, sin embargo, difiere del tipo de servicio y tipo de establecimiento.

Cóndor (2018) en su tesis de posgrado, titulado "*Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín*", la misma que tuvo por objetivo la determinación de la relación existente entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios, con una muestra de 85 usuarios, se llegó a concluir que aproximadamente el 18% de usuarios siente satisfacción por los servicios, y el 42% de usuarios señalan que su nivel de satisfacción es bajo. Dando como resultado que los usuarios externos asistentes al establecimiento de salud el Hospital de Apoyo Junín muestran un nivel de satisfacción significativamente bajo (p. 69).

Ascona (2017) en su trabajo de investigación denominado "*Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*", que tuvo por objetivo la determinación de la relación entre el tiempo que los usuarios externo esperan y su satisfacción, donde participó 100 pacientes que representaron la muestra. Se arribó

a la conclusión que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.368, la cual es favorable para la aceptación de la hipótesis nula. De ello se afirma que no existe relación alguna entre el tiempo que esperan los usuarios externos con la satisfacción de este (p. 90). Está claro que la investigación aporta significatividad en cuanto que para alcanzar una satisfacción del usuario externo no solo debe existir una rápida atención sino está sujeto a más condiciones o factores.

Sánchez (2017) en su trabajo de tesis de grado titulado “*Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca*”, donde el objetivo fue la determinación y el análisis de la calidad de atención en la salud y la satisfacción que obtiene el usuario externo al atenderse en este centro de salud. Aquí se consideró una muestra constituido por 142 usuarios. Se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva significativa entre las variables, con un $r = 0,594$ y $p_v = 0,00$, determinándose así, que la variable calidad de atención en la salud se relaciona de manera significativa y positiva con la satisfacción del usuario externo pertenecientes al centro de salud de Pachacútec, en Cajamarca (p. xii).

Los estudios presentados relacionados a la satisfacción y la calidad en la atención, están orientadas a la forma de percibir que pueda tener el usuario frente a un servicio dado u ofrecido, estas percepciones pueden ser de dos tipos: la percepción del usuario externo el que adquiere un bien o servicio y el usuario interno que es el colaborador u empleado en una empresa. En este trabajo se abordará la percepción del usuario externo quienes serían los padres de familia del puesto de salud. La satisfacción del usuario externo en temas de salud, sigue siendo un concepto de mucha presencia en la salud pública (Bernal, Pedraza, Verástegui, & Monforte, 2017, p. 45), ya que es una pieza base que ayuda a una organización a desarrollarse o mejorar sus procesos dando una buena imagen institucional en su servicio, en este caso empresas públicas o privadas relacionadas al tratamiento de la salud.

Para definir el concepto de satisfacción, se hace referencia a Philip Kotler, quien mantiene la que este concepto es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio

con sus expectativas” (Thompson, 2005, p. 2). Otra definición relacionado a la satisfacción del usuario nos da el MINSA, quien sostiene que está dado por el nivel de cumplimiento que muestra la organización de salud en relación a las buenas perspectivas que tiene el usuario al atenderse en dicha organización (Ministerio de Salud, 2012, p. 14). La satisfacción es entendida como el sentimiento favorable de un usuario externo en función a la atención que recibe o recibió (Sánchez, Perez, García, & Martínez, 2017, p. 2).

En el sector salud, la satisfacción de los usuarios externos no es considerado solo indicador para alcanzar la excelencia, este va más allá, ya que debe ser visto como un instrumento de la excelencia, la misma que se implemente para obtener una calidad en lo que se brinda (Qualtrics, 2020). La implementación de este indicador para la excelencia de la calidad será posible cuando se tenga en mucha consideración dos aspectos: la primera es comprender la complejidad del proceso de satisfacción y la segunda, las políticas que adopta la institución para abordarla. En relación al primer aspecto es que debe estar orientada a una comprensión general o grupal al brindar el servicio en un área específica, es decir en un plano colectivo y también en el plano individual cuando el profesional se compromete con ofrecer un buen servicio, todo esto orientado a la búsqueda de la satisfacción del usuario externo. Y con respecto al segundo aspecto está orientado a la planificación, desarrollo y evaluación de formas adecuadas que ayuden a valorar los indicadores de la satisfacción de un modo serio, científico, profesional y sobre todo considerarlo útil para mejorar como organización (Massip, Ortiz, Llantá, Peña, & Infante, 2008). La satisfacción del usuario es un elemento indispensable en la reconsideración de tomas de disposiciones con fines de mejora (Khadka & Maharjan, 2017, p. 5).

Como se mencionó en el párrafo anterior la satisfacción debe ser evaluada e implementarla, para ello es necesario conocer que dimensiones ayudarían a medirlo. Por su parte, Tigani (2006) sustenta cuatro niveles de la satisfacción que representan el efecto percibido por el usuario; en este estudio se considerarán a los niveles como dimensiones con la finalidad de medir la variable antes mencionada. Las cuales son: (1) Básico, es el nivel dado por atributos mínimos, que sin estos la organización no puede entrar en competencia, (2) esperado, es el nivel dado por

atributos que el usuario externo está seguro de recibir por parte de una organización, (3) deseado, es el nivel dado por particularidades que el usuario externo no necesariamente espera, pero que en su percepción lo conoce, desea y/o aprecia, y (4) imprevisto, es el nivel dado por atributos excepcionales que agregan un valor de sorpresa para el usuario externo, a su vez este sea obtenido o conocido, este nivel se transformará en el nivel deseado. Es necesario afirmar que el nivel imprevisto da inicio a la excelencia (Tracy , 2017). Con ello se sostiene que se debe buscar este nivel y una vez adquirido implementar mecanismos para mantenerlo, y así obtener excelencia en la calidad de atención en organizaciones de la salud.

Otro punto a considerar es la calidad de atención, que es un concepto a entender en su relación con la satisfacción del usuario externo mencionados en varias investigaciones, para ello se mencionarán teorías y conceptos que permiten comprender la variable en mención.

La teoría de la comunicación efectiva, hace hincapié que la comunicación es vista como un proceso donde fluye o transmite información. De manera tradicional a la comunicación se le concebía como la reciprocidad de un conjunto de emociones, opiniones o cualquier información que era posible mediante el habla, mediante la escritura o señales (Truptimayee, 2019); es así que basándose en la definición anterior se comprende que para que esta sea eficaz y eficiente debe existir una claridad y ser concisa y su transmisión debe apuntar hacia la objetividad en un marco imparcial (EOI, 2013). Como se sabe la comunicación en una organización es un punto considerable y crítico, ya que de la comunicación depende del normal desarrollo de diferentes actividades y proyectos. Es así que si este elemento comunicativo no es efectivo sin contar con procesos eficientes y correctos es seguro que se corre el riesgo de darse malos entendidos, interpretaciones inadecuadas haciendo que el clima de la organización se vuelva tensa y así la productividad decaería (Bergman, Dellve, & Skagert, 2016, p. 534). Entonces se deduce que la comunicación interpersonal en la organización es compleja y por ello debe interpretarse, conocerse para tratarla (Zayas , 2012, p. 45). En una organización la forma de comunicarse tiene que ver con el tipo de atención que se brinde ya sea con los usuarios internos como externos.

Por su parte, hablando del usuario externo, según Estrada (2007) nos dice que un cliente es sinónimo de una persona que siente un impulso acorde a su interés para recurrir a una organización en busca de un servicio o producto, como también seleccionar otra institución para obtener su respectivo servicio o bien (p.15). El cliente entonces puede ser un estudiante, un paciente, un huésped, pasajero, entre otros. Si bien es cierto en organizaciones públicas en el rubro salud muchas veces los usuarios no tienen opción de recurrir a cierto establecimiento para satisfacer una necesidad en salud, pero esto no es razón para descuidar la buena atención ya que los establecimientos de salud son recategorizados cada tres años y esto puede ser un indicador clave.

El concepto servicio es entendido como esa acción que los usuarios internos pertenecientes a un establecimiento ejecutan en beneficio de los usuarios externos o clientes, manteniendo y mostrando el interés por atenderlo de forma especial (Morgan, 2018). Entendiendo esto, el prestar un servicio envuelve a la forma interesada que se pone con la finalidad de identificar y cumplir con los deseos o necesidad de los clientes o usuarios externos tratando en lo posible de realizar acciones adecuadas y muy necesarias que nos lleve a la satisfacción del usuario. Como es sabido el servicio no es algo que se puede transportar en nuestras pertenencias sino esto radica en nuestro interior y puede desarrollarse y acarrear consecuencias muy favorables orientadas al cliente o usuario externo, además de ello nos aporta una satisfacción como profesionales si lo proporcionamos (Estrada, 2007, p. 11). Esto queda dicho que el buen servicio es algo que va de adentro del usuario interno que atiende apuntando a la satisfacción del usuario externo al cumplir con sus perspectivas en la atención que se le otorgue (Hout, 2020, p. 2).

Los elementos que inciden en las perspectivas de usuario en función a la calidad de atención en una organización son: (1) la eficiencia, que es identificada cuando al usuario externo se le otorga información precisa sobre lo que está requiriendo o buscando, (2) la confianza, este elemento es identificado cuando el usuario externo al realizar o solicitar una consulta le muestra una actitud amistosa, (3) la servicialidad, entendida como la forma de agregar mucho más a la atención que se le otorga a un usuario externo de lo que está buscando, como brindar sugerencias, acciones con mayor detalle y con relevancia, (4) el interés personal,

entendido como la forma de mostrarnos ante el usuario externo, brindando o disipando interés por atenderlo, de esta manera se establece una relación de aprecio. Este interés debe mantenerse durante la atención y sobre todo ser natural y que el usuario externo se sienta importante es esa interacción, y (5) la confiabilidad, este elemento es entendido cuando el usuario externo sienta seguridad, confianza de las acciones o desempeños que se realicen en la organización o establecimiento (Estrada, 2007).

La Organización Mundial de Salud (OMS) define a la calidad en el sector salud como el aseguramiento en que el paciente obtenga o se beneficie de un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados con la finalidad de lograr que la atención en salud sea óptima, haciendo en consideración el conocimiento del paciente y del servicio médico para alcanzar resultados pertinentes minimizando riesgos físicos o mentales que pueden darse del tratamiento, como también la completa satisfacción del usuario externo con el proceso de atención (Molina, 2006, p.228). Entonces es necesario tener en cuenta que la satisfacción de un paciente debe ser completa, donde el usuario externo obtenga sus mejores expectativas en su atención de inicio a fin (Karaca & Durna, 2019, p. 537).

Otra definición nos da, el reconocido médico Avedis Donabedian, quien sostiene que la calidad de atención en salud es aquel cuidado que espera maximizar el bienestar de un paciente, considerando un equilibrio o balance entre las pérdidas y ganancias involucradas en todo el proceso de atención (d'Empaire, 2010). En este contexto de un buen estado de un paciente, el crecimiento y desarrollo de un niño es vital para alcanzar mejores niveles de salud cuando se sea adulto, es por ello que se ha implementado en los diferentes estacionamientos de salud esta área dedicada al control del desarrollo de un niño. Sin embargo, no escapa a las falencias que ocasionan la insatisfacción en los usuarios padres de familia.

Por lo mencionado en líneas arriba, se entiende a la calidad de la atención en un entorno de salud, como una variedad de actividades que son realizadas por establecimientos sanitarios al brindar servicio médicos al ejecutar el proceso de atención, considerando aspectos técnicos y humanos con la finalidad de llegar a

las perspectivas deseadas por el usuario, dotando a esta atención características como seguridad, eficiencia y eficacia. Todo esto se deduce a la búsqueda de la satisfacción del usuario externo (Ministerio de Salud, 2012, p. 15).

Por su parte, Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) en su libro titulado 5 dimensiones para la calidad de atención, proponen: (1) elementos tangibles, que viene a ser el aspecto de las instalaciones del lugar, del equipamiento, de la gente que labora y de los materiales para la comunicación, (2) la fiabilidad, entendida como la habilidad necesaria para efectuar un servicio ofrecido de manera honesta y esmerada, (3) la capacidad de respuesta, que comprende la acción a estar dispuesto y tener atrevimiento para apoyar a los usuarios externos y efectuar un servicio con rapidez, (4) la seguridad, comprendida por el conjunto de conocimientos para atender por parte de los empleados o trabajadores y la habilidad de este para atraer creencia y confianza, y (5) la empatía, entendida como atención personalizada a los usuarios, comprendiendo sus posiciones o puntos de vista (pp. 29,30). Estas dimensiones se considerarán para medir la variable calidad de atención.

III. METODOLOGÍA

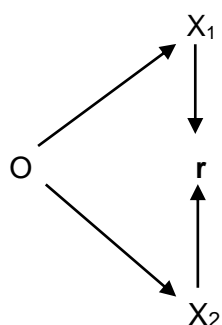
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio está enmarcado en el enfoque cuantitativo porque se recolectó datos para posteriormente corroborar la hipótesis, todo esto basado en cálculos para mediciones numéricas y ser analizados estadísticamente. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010). El estudio es de tipo investigación básica que según la RAE no menciona que este tipo de investigación busca extender el conocimiento científico, sin hacer uso de ninguna aplicación práctica (Salinas, 2010). La particularidad de este tipo de investigación es que los resultados no ayudan directamente la resolución de un problema específico, sin embargo conduce a la investigación aplicada a la resolución de problemas (Journal of Research and Development, 2019).

La investigación para el presente estudio también presentó un nivel descriptivo-correlacional porque se pretendió comprobar la asociación e intensidad que existe entre dos o más variables que se están estudiando (Sanchez & Reyes, 1987). La investigación presente busca encontrar si la variable satisfacción del usuario externo se correlaciona con la variable calidad de atención, como también detallar su grado o intensidad de dicha relación.

El estudio tuvo un diseño no experimental, con características descriptivo correlacional con corte transversal, como se detalló en el párrafo anterior. Descriptivo porque se averigua como están asociados las variables en estudio. Siguiendo este diseño se explica que los datos se van a recolectar considerando un corte en el tiempo, es decir, en el estudio se aplicará un cuestionario con preguntas orientadas a medir las variables en un solo momento u ocasión, todo esto porque son muestras independientes para la respectiva comparación.

El diseño es el que sigue:



Dónde:

O = Observación

X₁ = Variable de estudio: Satisfacción del usuario externo

X₂ = Variable de estudio: Calidad de atención en el área CRED

r = Grado de relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: satisfacción del usuario externo

Definición conceptual

Según el autor Tigani (2006) hace mención que a satisfacción del cliente está dada por la forma de hacer incrementar las perspectivas del cliente o usuario externo, con afinidad al servicio que se brinda, es así que se debe apuntar a sorprenderlo al usuario, en un marco cíclico.

Definición operacional

La satisfacción del usuario externo viene a ser la gradualidad de las expectativas que un cliente o paciente tiene ante la obtención de un servicio o bien. Este variable es mediada teniendo en cuenta las dimensiones básico, esperado, deseado e imprevisto; las misma que medirán el nivel de satisfacción.

Variable dependiente: calidad de atención

Definición conceptual

Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) en el libro “Calidad total de la gestión del servicio” hacen referencia que la calidad del servicio está dada en la estimación total que hace el usuario o cliente con respecto al bien o servicio, en sus dos parámetros: yo esperaba y esto es lo que me han dado.

Definición operacional

La calidad de atención es comprendida como la expectativa ideal que tiene un usuario frente a la atención en sí, en una organización al adquirir un bien o servicio. Esta variable ha sido medida mediante sus cinco dimensiones propuestas; las mismas que son características apropiadas para medir la calidad de intención en un establecimiento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Vara (2010), hace referencia que una población está dada por un conjunto de individuos que presentan propiedades o características comunes, pertenecientes a un espacio particular y variante en el tiempo (p. 221).

En la investigación, la población lo conformó 25 usuarios que asisten al área CRED del Puesto de Salud Aullán ubicado en la Provincia de Cutervo.

Para considerar la muestra, se ha hecho uso del muestreo no probabilístico de tipo intencional. Según Vara (2010), dice que esta tipología de muestreo no probabilístico “se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador. Se basa, primordialmente, en la experiencia con la población” (p.226).

Es necesario mencionar que en esta oportunidad se seleccionó la totalidad de madres y padres de niños y niñas con una edad de 5 años que asisten al área CRED del espacio de salud Aullán, que en números son 25 personas. Las características de la muestra son: madres o padres con menores de 5 años que se están atendiendo más de 1 año, madres o padres con edad entre 18 y 40 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica para recoger los datos en la investigación se hizo uso de la encuesta, la que se aplicó a las madres y/o padres de menores de 5 años de edad asistentes al área CRED para identificar y diagnosticar la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en dicha área del Puesto de Salud Aullán. Se precisa que sólo se aplicó una vez ya que el estudio respondió a un diseño de corte transversal. El instrumento de recolección de datos que se utilizó corresponde a la técnica encuesta, este fue un cuestionario, aquí “se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 217). Es así que este instrumento permitió observar los sucesos mediante la valoración del encuestado, limitando la subjetividad de estos sujetos. Como se mencionó el cuestionario operativizó la realización de la encuesta.

Para la validez, que según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, p. 270) hacen mención que “se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir”. Entonces es muy necesario que el investigación aplique mecanismos que permitan dotar al instrumento, ya sea al ser diseñado o adaptado que mida realmente lo que se quiere estudiar. En la investigación se validará un instrumento para recoger datos sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio de atención en un establecimiento de salud, específicamente en el área CRED.

Para evaluar la validez del instrumento se aplicó la validez de contenido que según Hernández (2011), la cual es entendida como el análisis de las preguntas integradas en el instrumento de recolección de datos por parte del juicio de jueces, aquí se mide el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) de las preguntas y su totalidad. Esta evaluación permitió rescatar la pertinencia y relevancia de los ítems en relación a lo que se intenta medir (p. 29). Para evaluar la validez del instrumento se calculó haciendo uso de la siguiente fórmula, después de ser evaluado por 3 expertos:

$$CV C_t = \frac{\sum CV C_{ic}}{N} = \sum \left[\left[\frac{\sum x_i / J}{V_{mx}} \right] - P_{ei} \right] (1/N)$$

Dónde:

N = representa la totalidad de ítems o preguntas de instrumento recolector de datos

$\sum x_i$ = representa la suma total de los puntajes asignados por cada experto o juez J a cada uno de los ítems o preguntas i

V_{mx} = representa el máximo valor usado por los expertos

P_{ei} = representa la probabilidad del error por cada pregunta

J = representa el número de expertos que asignaron puntajes a cada ítem

Otro punto de proporciones similares de importante que la validez es la confiabilidad, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Para cumplir con ello se aplicó el cuestionario validado en una muestra piloto para su análisis correspondiente. En este análisis se evalúa el alfa de cronbach, el cual “permite determinar la confiabilidad; utilizando la fórmula si el resultado es 0.80 o más se considera aceptable el instrumento” (Delgado, Colombo, & Rosmel, 2002, p. 2).

3.5. Procedimientos

En un primer momento para la recolección de los datos se validó y otorgó la confiabilidad del cuestionario, seguidamente se procedió a su aplicación. Para analizar los datos, se utilizó la Excel y el software SPSS. Al hablar de Excel, se entiende como un programa del paquete de ofimática que ha sido estructurado para el trabajo con hojas de cálculo desde sencillas operaciones matemáticas hasta las más complejas (Computer Hope, 2020). Además de ello soporta el uso de una variedad de elementos gráficos para hacer representaciones estadísticas. También se utilizará SPSS 24, es un software estadístico que facilita tanto el análisis estadístico de los datos, como su ilustración básica.

Estos softwares permitirán analizar los datos que sean recolectados mediante los cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de ser recogido los datos mediante el cuestionario, se realizó el análisis de los mismos utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Se construyeron tablas de frecuencia, que son útiles para presentar ordenadamente un grupo de datos u observaciones. Como es sabido un listón de frecuencias se registran los valores de una variable cuantitativa donde de manera paralela se ubican los menudeos o correspondientes (Guerrero, Buitrago, & Currieses, 2007, p. 31), en estas tablas de frecuencia se integran la conocidas medidas de centralización y medidas de dispersión, como la Desviación estándar(S), que según Triola (2009) dice “es una medida de variación de todos los valores con respecto a la media” (p. 94). También se define o describe el coeficiente de correlación de Spearman como “una medida estadística de la fuerza de una relación monótonica entre datos emparejados” (Jasim, 2017, p. 13). Este coeficiente de Spearman ρ (rho) nos permite medir la correlación o asociación en dos variables aleatorias. Para su interpretación del coeficiente rho de Spearman se tiene en cuenta que si su valor es próximo a 1 presentará una correlación fuerte y positiva, de lo contrario si se

aproxima a -1, la correlación será fuerte y negativa. Pero cuando se acerca a cero se deduce que no hay una correlación lineal.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se cumplió con aspectos éticos, donde la investigadora adoptó una conducta responsable en todo el proceso de la investigación; es así, se asumió el principio de la originalidad del trabajo al respetar y seguir protocolos establecidos para la investigación; el respeto de las ideas y producción de otros investigadores, haciendo uso de las normas APA en las citas respectivas. También se adoptó una actitud de justicia, en la discriminación justa de los participantes de la muestra y del mismo modo respetándolos al proteger la confidencialidad de la información de los padres de familia a cargo de sus hijos de 5 años que se atienden en el área de Control de Desarrollo y Crecimiento del puesto de salud de Aullán, de Cutervo, tomando las medidas necesarias. Es necesario mencionar, que se hizo uso del software Turnitin para verificar información no consistente en cuando a índices de coincidencia, permitiendo así no atentar contra los derechos de autor de las ideas consignadas en este estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Tabla 1 Correlación entre la satisfacción del usuario y elementos tangibles

| | | | Satisfacción del usuario externo | Elementos tangibles |
|------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|---------------------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 | ,535** |
| | | N | 25 | 25 |
| | Elementos tangibles | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,535** | 1.000 |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para su respectiva interpretación de la tabla mostrada, se observó el nivel de significancia y el coeficiente de relación (r). Con respecto al primero se obtuvo un valor de 0.006, siendo este menor a 0.05, indicando así que existe relación entre ambos valores evaluados. Con respecto al segundo punto, se obtuvo un r igual a 0.535, indicando este resultado que la correlación es positiva y moderada. Por ello se afirma que existe una relación lineal, positiva y moderada entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, en los padres de familia que tienen niños o niñas de 5 años de edad que asisten al área CRED. También se dice que hay una proporcionalidad directa.

Objetivo específico 2

Tabla 2 Correlación entre satisfacción del usuario y fiabilidad

| | | | Satisfacción del usuario externo | Fiabilidad |
|------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|------------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 | ,558** |
| | | N | 25 | 25 |
| | Fiabilidad | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,558** | 1.000 |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para su respectiva interpretación de la tabla mostrada, se observó el nivel de

significancia y el coeficiente de relación (r). Con respecto al primero se obtuvo un valor de 0.004, siendo este menor a 0.05, indicando así que existe relación entre ambos valores evaluados. Con respecto al segundo punto, se obtuvo un r igual a 0.558, indicando este resultado que la correlación es positiva y moderada. Por ello se afirma que existe una relación lineal, positiva y moderada entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, en los padres de familia que tienen niños o niñas de 5 años de edad que asisten al área CRED. También se dice que hay una proporcionalidad directa.

Objetivo específico 3.

Tabla 3 Correlación entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta

| | | | Satisfacción del usuario externo. | Capacidad de respuesta |
|------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo. | Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral) | 1.000 | ,659** |
| | | N | 25 | 25 |
| | Capacidad de respuesta. | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,659** | 1.000 |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para su respectiva interpretación de la tabla mostrada, se observó el nivel de significancia y el coeficiente de relación (r). Con respecto al primero se obtuvo un valor de 0.000, siendo este menor a 0.05, indicando así que existe relación entre ambos valores evaluados. Con respecto al segundo punto, se obtuvo un r igual a 0.659, indicando este resultado que la correlación es positiva y alta. Por ello se afirma que existe una relación lineal, positiva y alta entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, en los padres de familia que tienen niños o niñas de 5 años de edad que asisten al área CRED. También se dice que hay una proporcionalidad directa.

Objetivo específico 4.

Tabla 4 Correlación entre satisfacción del usuario y seguridad

| | | | Satisfacción del usuario externo | Seguridad |
|------------------|-----------------------------------|--|----------------------------------|-----------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo. | Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral) | 1,000 | ,652** |
| | | N | . | ,000 |
| | | | 25 | 25 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,652** | 1,000 |
| | | N | ,000 | . |
| | | | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para su respectiva interpretación de la tabla mostrada, se observó el nivel de significancia y el coeficiente de relación (r). Con respecto al primero se obtuvo un valor de 0.000, siendo este menor a 0.05, indicando así que existe relación entre ambos valores evaluados. Con respecto al segundo punto, se obtuvo un r igual a 0.652, indicando este resultado que la correlación es positiva y alta. Por ello se afirma que existe una relación lineal, positiva y alta entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención, en los padres de familia que tienen niños o niñas de 5 años de edad que asisten al área CRED. También se dice que hay una proporcionalidad directa.

Objetivo específico 5.

Tabla 5 Correlación entre satisfacción del usuario y empatía

| | | | Satisfacción del usuario externo | Empatía |
|------------------|-----------------------------------|--|----------------------------------|---------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo. | Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral) | 1,000 | ,690** |
| | | N | . | ,000 |
| | | | 25 | 25 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,690** | 1,000 |
| | | N | ,000 | . |
| | | | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para su respectiva interpretación de la tabla mostrada, se observó el nivel de significancia y el coeficiente de relación (r). Con respecto al primero se obtuvo un valor de 0.000, siendo este menor a 0.05, indicando así que existe relación entre ambos valores evaluados. Con respecto al segundo punto, se obtuvo un r igual a

0.690, indicando este resultado que la correlación es positiva y alta. Por ello se afirma que existe una relación lineal, positiva y alta entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención, en los padres de familia que tienen niños o niñas de 5 años de edad que asisten al área CRED. También se dice que hay una proporcionalidad directa.

Tabla 6 Correlación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención

| | | | Satisfacción del usuario externo. | Calidad de atención. |
|------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|----------------------|
| Rho. de Spearman | Satisfacción del usuario externo. | Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral) | 1,000 | ,735** |
| | | N | 25 | 25 |
| | Calidad de atención. | Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral) | ,735** | 1,000 |
| | | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el nivel de significancia es 0.000, siendo este menor a 0.05, por lo que se afirma que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, en los padres de familia que asisten al área CRED del puesto de salud de Aullán de la provincia de Cutervo. También se extrae que la correlación es alta (0.735) y directamente proporcional, indicando que, si hay una mayor satisfacción del usuario externo, entonces será porque hay mayor calidad de atención en el área CRED.

V. DISCUSIÓN

La validación del instrumento, se posibilitó mediante la valoración de tres jueces. Se identificó un coeficiente de validez de contenido de 0.83 en todos sus ítems, mostrándose en la tabla N° 8, siguiendo el procedimiento que muestra Hernández (2011). Este coeficiente indicó que el instrumento tiene una validez y concordancia “buena”. Después de validar se procedió a evaluar su confiabilidad, para ello se utilizó el programa de estadístico SPSS 25 para procesar la data obtenida luego de la aplicación piloto del cuestionario. En la tabla N° 11 se evidencia que se ha obtenido una fiabilidad del instrumento en su totalidad de 0.975. deduciéndose así una calificación de “excelente”, por ser mayor a 0.9, sustentada por George y Mallery citado por (Frías, 2014). Es así, que se permitió realizar una medición acorde a los objetivos propuestos en la investigación.

Considerando el objetivo uno, se ha confirmado la hipótesis específica “si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención”. En la tabla N° 1, se demuestra una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.535, la cual nos indica que es moderada la correlación y directamente proporcional, basándose en lo que menciona Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) en función a este estadístico. Estos resultados concuerdan con los autores Paternina, Aldana y Mendoza (2016) ya que hacen mención que los aspectos tangibles como la limpieza del lugar y la ambientación forman parte importante en la atención que se brinde a un usuario externo para alcanzar una buena satisfacción en ellos. De forma similar, se concuerda con Angulo (2018), al afirmar que el entorno donde se brinda el servicio de atención tiene que ver con la satisfacción del usuario externo, si esta es buena.

Considerando el objetivo dos, se ha confirmado la hipótesis específica “si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención”. En la tabla N° 2, se refleja una significativa relación, con un Rho de Spearman de 0.558, la cual nos indica que es moderada la correlación y directamente proporcional, basándose en lo que menciona Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) en función a este estadístico. Estos resultados

encontrados concuerdan con los estudios de Vera (2019), Paternina, Aldana y Mendoza (2016) quienes afirman que aspectos de fiabilidad como el tiempo de espera o la rapidez que se atiende es necesaria para que un usuario externo se sienta satisfecho, sin embargo, los resultados de la presente investigación no concuerdan con Ascona (2017) quien menciona que el tiempo de espera (un aspecto de fiabilidad en la presente investigación) de los usuarios no tiene relación alguna con la satisfacción de este.

Considerando el objetivo tres, se ha confirmado la hipótesis específica “si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en la atención”. En la tabla N° 3, se demuestra que existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.659, la cual nos indica que es alta la correlación y es directamente proporcional, basándose en lo que menciona Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) en función a este estadístico. Estos resultados encontrados concuerdan con los resultados de Paternina, Aldana y Mendoza (2016) donde se considera la capacidad de respuesta un elemento importante de la atención para lograr una satisfacción en el usuario externo.

Considerando el objetivo cuatro, se ha confirmado la hipótesis específica “si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención”. En la tabla N° 4, se demuestra que existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.652, la cual nos indica que es moderada la correlación y es directamente proporcional, basándose en lo que menciona Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) en función a este estadístico. Estos resultados encontrados concuerdan con los resultados de Paternina, Aldana y Mendoza (2016) donde se considera la seguridad, parte importante para la calidad en la atención y alcanzar una buena satisfacción en el usuario. Si bien es cierto, por la situación crítica de la pandemia en estos tiempos mayormente a los mecanismos de seguridad son visto como obligatorio en una organización u ambiente de atención. Por otro lado, la seguridad en un aspecto que el usuario exige y por ende debe cumplirse para satisfacer las expectativas del cliente.

Considerando el objetivo cinco, se ha confirmado la hipótesis específica “si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en

la atención". En la tabla N° 5, se demuestra que existe una relación significativa, con un Rho de Spearman de 0.690, la cual nos indica que es alta la correlación y también directamente proporcional, basándose en lo que menciona Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) en función a este estadístico. Estos resultados encontrados concuerdan con los resultados de Paternina, Aldana y Mendoza (2016) donde se considera la empatía parte significativa para la calidad en la atención y alcanzar una buena satisfacción en el usuario externo, ya que se encontró que características del trato respetuoso y digno por parte del personal de salud es muy deseado por el usuario externo. Por otro lado, la investigación concuerda con Vergara (2019) al mencionar que debe existir un profesionalismo por parte del personal de salud en la atención para que este se sienta satisfecho. Considerando al profesionalismo como la adopción y práctica de interacciones empáticas.

Por lo detallado en párrafos anteriores, es notorio que existe una correlación significativa alta entre la satisfacción del usuario externo con la atención que reciben estos usuarios. Esto se corrobora con la tabla N° 6, donde se muestra una correlación alta entre dichas variables con un valor Rho de Spearman de 0.735, con esto se asume la aceptación de la hipótesis alterna: existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, en los padres de familia que asisten al área CRED del puesto de salud de Aullán de la provincia de Cutervo, 2020. Estos resultados concuerdan con los aportes de Paternina, Aldana y Mendoza (2016) al sustentar que las dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, la empatía y aspectos tangibles de la variable calidad de atención permiten evaluar y tratar para la orientación de alcanzar una buena satisfacción en el usuario externo. De forma similar se concuerda con Angulo (2018), Sánchez (2017) quienes sostienen, si el nivel de satisfacción es mayor o buena, la percepción de la calidad de atención en el servicio será también mayor o buena, y viceversa. Además el trabajo se parece al estudio de Vásquez (2018) quien ha trabajado la evaluación de la relación entre la variable satisfacción del usuario externo con las dimensiones de la calidad de atención. Su trabajo lo realizó en ambientes de servicio odontología. Las correlaciones en su estudio y el presente resultaron positivos moderados y altos.

VI. CONCLUSIONES

1. Al correlacionar la variable satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención que se brinda a padres de familia que sus hijos tienen 5 años, en el área CRED del puesto de Salud de Aullán en Cutervo, se demostró que hay una relación significativa, lineal, positiva y moderada, con un valor $r=0.535$. Hay proporcionalidad directa.
2. Al correlacionar la variable satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención que se brinda a padres de familia que sus hijos tienen 5 años, en el área CRED del puesto de Salud de Aullán en Cutervo, se demostró que hay una relación significativa, lineal, positiva y moderada, con un valor $r=0.558$, Hay proporcionalidad directa.
3. Al correlacionar la variable satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en la atención que se brinda a padres de familia que sus hijos tienen 5 años, en el área CRED del puesto de Salud de Aullán en Cutervo, se demostró que hay una relación significativa, lineal, positiva y alta, con un Rho de Spearman de 0.659. Hay proporcionalidad directa.
4. Al correlacionar la variable satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención que se brinda a padres de familia que sus hijos tienen 5 años, en el área CRED del puesto de Salud de Aullán en Cutervo, se demostró que hay una relación significativa, lineal, positiva y alta, con un Rho de Spearman de 0.652. Hay proporcionalidad directa.
5. Al correlacionar la variable satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en la atención que se brinda a padres de familia que sus hijos tienen 5 años, en el área CRED del puesto de Salud de Aullán en Cutervo, se demostró que hay una relación significativa, lineal, positiva y alta, con un Rho de Spearman de 0.690. Hay proporcionalidad directa.
6. En la investigación se halló que existe una correlación significativa alta entre la satisfacción del usuario externo con la atención que reciben los usuarios externos, con un valor Rho de Spearman de 0.735. Aceptándose la hipótesis alterna: existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, en los padres de familia que asisten al área CRED del puesto de salud de Aullán de la provincia de Cutervo, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

En el presente trabajo se cree por conveniente las siguientes recomendaciones:

A nivel nacional, implementar los puestos de salud, aplicar políticas de buena atención al usuario, considerando las dimensiones trabajadas en la investigación. Todo ello con la finalidad de mejorar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en los puestos de salud.

A nivel regional, la implementación y seguimiento de programas de fortalecimiento de la calidad de atención.

A nivel de local, que las redes de salud tomen protagonismo en cuanto a gestionar capacitaciones en torno a la buena atención y satisfacción del paciente, considerándose las dimensiones de las variables del estudio.

A nivel institucional, que el Puesto de Salud Aullán de Cutervo, tome decisiones para mejorar la relación de las variables en estudio. A partir de este trabajo se puede diseñar programas o planes de mejora.

REFERENCIAS

- admin-edenblog. (25 de 11 de 2015). *Factores positivos y negativos para la satisfacción laboral*. Recuperado el 14 de 04 de 2017, de <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/factores-positivos-y-negativos-para-la-satisfaccion-laboral/>
- Angulo Pariona, F. M. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018*. Guadalupe: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ascona Briceño, A. R. (2017). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16839>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bergman, C., Dellve, L., & Skagert, K. (2016). Exploring communication processes in workplace meetings: A mixed methods study in a Swedish healthcare organization. *Work*, 54(3), 533-541.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., Verástegui, J. L., & Monforte García, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 36-47.
- Bonnet Jerez, J. L. (2004). *Lecciones de estadística: estadística descriptiva y probabilidad*. San Vicente: ECU - Club Universitario. Recuperado el 03 de Junio de 2015, de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/440.pdf>
- Boza Orozco , R., & Solano Castro , E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados*

Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. San José: Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>

Computer Hope. (30 de Abril de 2020). *Excel is a spreadsheet application.*

Obtenido de <https://www.computerhope.com/jargon/e/excel.htm>

Cóndor Mateo, J. L. (2018). *Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018.* Junín: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34806/condor_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

d'Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>

EOI. (11 de 06 de 2013). *La Comunicación Efectiva en las Empresas.* Recuperado el 12 de 04 de 2017, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/la-comunicacion-efectiva-en-las-empresas/>

Estrada Vera, W. (4 de Junio de 2007). *Servicio y Atención al Cliente.* Obtenido de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtencionCliente110708.pdf>

Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS.* Recuperado el 22 de 07 de 2015, de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

Gestiopolis. (06 de 07 de 2011). *De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas.* Recuperado el 15 de 04 de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>

Guerrero, A., Buitrago, M. V., & Curieses Paulete, M. (2007). *Estadística básica.* Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

- Hernández Nieto, R. (2011). *Instrumentos de Recolección de Datos en Ciencias Sociales y Ciencias Biomédicas*. Mérida - Venezuela: Universidad los Andes.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, México: McGRAW-HILL.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628.
- Hout, N. (2020). Customer Service Skills Every Employee Should Have.
- Jasim, H. R. (2017). Correlation between literacy rate and sex ratio in thiruvananthapuram district: A geographical study. *International journal of applied and pure science and agriculture*, 12-16.
- Journal of Research and Development. (12 de Marzo de 2019). *Basic research*. Obtenido de <https://www.longdom.org/scholarly/basic-research-journals-articles-ppts-list-218.html>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*, 535-545. doi:10.1002/nop2.237
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty*. Pietarsaari: University of applied sciences.
- Maldonado, R. (2012). *Percepción del desempeño docente en relación con el aprendizaje de los estudiantes*. Lima, Perú. Universidad de San Martín de Porres. Lima: UNMSM. Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1693/1/Palomino_zf.pdf
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.

- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). The evaluation of health satisfaction: a challenge for quality. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.
- Molina Illán, J. A. (2006). ¿Qué se puede/debe hacer? *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 4(2), 227-231. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-pdf-13091834>
- Morgan, B. (5 de Marzo de 2018). *Customer Experience Vs. Customer Service Vs. Customer Care*. Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2018/03/05/customer-experience-vs-customer-service-vs-customer-care/#6eb406f94167>
- Noe Carranza, D. A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33196/noe_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paternina González, D., Aldana Álvarez, M. P., & Mendoza Castro, K. D. (2016). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincelejo. *REVISALUD Unisucre*, 3(1), 18-25. Obtenido de <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

- Qualtrics. (7 de Junio de 2020). *How to measure customer satisfaction: 4 key metrics*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/measure-customer-satisfaction/>
- Salinas, P. J. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Sánchez Jaeger, M. J. (2017). *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%c3%9aTEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Rodríguez, A., Pérez Campdesuñer, R., García Vidal, G., & Martínez Vivar, R. (2017). Tools for measuring and improving external customer satisfaction in stores of Santo Domingo, Ecuador. *International Journal of Engineering Business Management*, 9, 1-12.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (1987). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima-Perú: Editorial Universitaria.
- Sánchez, M. E. (2014). *Diseño de un programa de acompañamiento pedagógico y monitoreo para fortalecer los modos de actuación de los docentes de educación primaria de la FACHSE*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque: UNPRG.
- Say, R. (2012). *La evaluación del desempeño laboral de los docentes de nivel medio de los centros educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 14 de Mayo de 2018
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Rev. Med.*, 6.

- Tigani, D. (2006). *Excelencia Excelencia*. Liderazgo 21. Obtenido de http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Tracy , B. (27 de Abril de 2017). *Use The 4 Levels Of Customer Satisfaction To Build Customer Loyalty*. Obtenido de <https://www.briantracy.com/blog/business-success/rules-of-customer-satisfaction-customer-loyalt>
- Triola, M. F. (2009). *Estadística*. México: Pearson.
- Truptimayee, R. (11 de Noviembre de 2019). *What is Communication?* Obtenido de <https://www.economicdiscussion.net/management/communication/what-is-communication/32117>
- Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Vara Horna, A. A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (Tercera ed.). Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vásquez Bernaola, A. J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018*. Putacca: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29992>
- Vera Bustos, V. H. (2019). *“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
- Vergara Cochachin, J. (2019). *Satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del*

Hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.

Chincha: Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/432>

Zayas Agüero , P. M. (8 de Marzo de 2012). *La comunicación ineterpersonal.*

Obtenido de

http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 7 Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Instrumento |
|----------------------------------|---|---|-------------|--|------------|------------------|--------------|
| Satisfacción del usuario externo | La satisfacción del cliente está dada por la forma de hacer incrementar las expectativas del cliente o usuario externo, con respecto al servicio que se brinda, es así que se debe apuntar a sorprenderlo al usuario, en un | La satisfacción del usuario externo viene a ser la gradualidad de las expectativas que un cliente o paciente tiene ante la obtención de un servicio o bien. Este variable es mediada teniendo en cuenta las dimensiones básico, esperado, | Básico | orden en la atención con historias clínicas | 1,2 | Nominal | Cuestionario |
| | | | | recibe el control según la edad | 3,4,5 | | |
| | | | Esperado | orden y cortesía en la atención | 6,7 | Casi siempre (2) | |
| | | | | el proceso de atención es norma | 8,9,10 | | |
| | | | Deseado | proactividad en la atención | 11, 12, 13 | Nunca (0) | |
| | | | | Empatía en la atención | 14, 15 | | |
| | | | Imprevisto | Brindan orientación para el bienestar del paciente | 16, 17, 18 | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------|--|------------|--|--|
| | marco cíclico. (Tigani, 2006). | deseado e imprevisto; las misma que medirán el nivel de satisfacción. | | Brindan información oportuna y actualizada | 19, 20 | | |
| Calidad de atención | Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) hacen referencia que la calidad del servicio está dada en la estimación total que hace el usuario o cliente con respecto al bien o servicio, en sus dos parámetros: yo esperaba y esto es lo que me han dado. | La calidad de atención se define como la expectativa ideal que tiene un usuario frente a la atención en sí, en una organización al adquirir un bien o servicio. Esta variable será medida mediante cinco dimensiones: los elementos tangibles, la | Elementos tangibles | Materiales y equipos adecuados | 21, 22 | | |
| | | | | Servicios y ambientes limpios | 23, 24 | | |
| | | | Fiabilidad | Disposición a sugerencias y recibir lo que el enfermero recete | 25, 26 | | |
| | | | | Atención eficaz | 27, 28 | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Atención según turno y sin discriminación | 29, 30, 31 | | |
| | | | Seguridad | Atención confiable respetando su privacidad | 32, 33 | | |
| calidad en la atención y orientaciones | 34, 35, 36 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---------|--|------------|--|--|
| | | fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía ofrecida; son características apropiadas para medir la calidad de intención en un establecimiento. | Empatía | comprensión y respeto a la hora de atención | 37, 38, 39 | | |
| | | | | tolerancia y preocupación por el desarrollo del paciente | 40, 41 | | |

Fuente: Elaboración por la investigadora.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Instrumento para recolectar información sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención al padre o madre de familia de menores de 5 años en el Área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Aullán.

Instrucciones: El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Recuerde que Ud. es considerado como paciente. Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

0. Nunca

1. A veces

2. Casi siempre

3. Siempre

| Variables | Dimensiones | Ítems | Categorías | | | |
|----------------------------------|-------------|---|------------|---|---|---|
| Satisfacción del usuario externo | Básico | 1. En el área de CRED el personal de salud, recoge la tarjeta y le dice el número de orden para su atención | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | | 2. En el área de CRED el personal de salud, le pide su historia clínica | | | | |
| | | 3. En el área CRED se encuentra atendiendo como mínimo un personal de salud | | | | |
| | | 4. En el área de CRED el personal de salud, pesan y tallan a su niño(a) | | | | |
| | | 5. En área de CRED el personal de salud, le preguntan si su niño(a) tiene sus vacunas correspondientes | | | | |
| | Esperado | 6. En área de CRED atienden conforme el turno que le tocó | | | | |

| | | | | | | |
|--|------------|--|--|--|--|--|
| | | 7. En el área de CRED el personal de salud, le saludan a lo hora que usted ingresa | | | | |
| | | 8. En el área de CRED el personal de salud, les dan los micronutrientes si le corresponde a su niño(a) | | | | |
| | | 9. En el área de CRED el personal de salud, le colocan la vacuna si le corresponde a su niño(a) | | | | |
| | | 10. En el área de CRED el personal de salud, anota en la tarjeta de control los datos del peso, talla y vacunas que está teniendo su niño(a) | | | | |
| | Deseado | 11. En el área de CRED el personal de salud, le brindan un trato personal y considerado | | | | |
| | | 12. En el área de CRED el personal de salud, le preguntan sobre los intereses y necesidades del niño(a) a ser atendido(a) | | | | |
| | | 13. En el área de CRED el personal de salud, se despiden y le mencionan que están para servirlo | | | | |
| | | 14. En el área de CRED el personal de salud, muestran interés en que el niño(a) se desarrolle de manera normal | | | | |
| | | 15. En el área de CRED el personal de salud, demuestran confianza | | | | |
| | Imprevisto | 16. En el área de CRED el personal de salud, entregan folletos o trípticos con información que le ayuden saber cómo va el desarrollo de su niño(a) | | | | |
| | | 17. En el área de CRED el personal de salud, le enseña cómo realizar ejercicios de estimulación para sus niños(as) | | | | |
| | | 18. En el área de CRED el personal de salud, le explica cómo va el progreso de desarrollo según los meses o años de su niño(a) | | | | |
| | | 19. En el área de CRED el personal de salud, le explican cómo las condiciones socioculturales influyen en el desarrollo de su niño(a) | | | | |
| | | 20. En el área de CRED el personal de salud, ante un problema de crecimiento en el desarrollo de su niño le recomiendan centro especializados para que usted lo pueda llevar | | | | |
| | | 21. Observas en el área CRED carteles, letreros o flechas adecuados para orientar a los pacientes a ser atendidos | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|------------------------|--|--|--|--|--|
| Calidad de atención | Elementos tangibles | 22. Observas en el área CRED equipos disponibles y materiales necesarios la su atención | | | | |
| | | 23. Observas en el área CRED baños limpios para los pacientes | | | | |
| | | 24. Observas en el área CRED una sala de espera limpia, con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes que esperen | | | | |
| | Fiabilidad | 25. Observas en el área CRED mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (el libro de reclamos y su solución inmediata) | | | | |
| | | 26. Cuando te recetan algún medicamento el personal de salud, te entregan en ese momento recetado | | | | |
| | | 27. Observas en el área CRED que la atención es rápida y apropiada | | | | |
| | | 28. En el área CRED el tiempo de espera para ser atendido es corto | | | | |
| | Capacidad de respuesta | 29. En el área CRED, sientes que te atienden sin diferencia alguna en relación a otras personas | | | | |
| | | 30. En el área CRED la atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada | | | | |
| | | 31. Observas en el área CRED, que la atención por el personal de salud se realiza según un horario publicado | | | | |
| | Seguridad | 32. En el área CRED sientes que respetan tu privacidad | | | | |
| | | 33. En el área CRED el personal de salud inspira confianza | | | | |
| | | 34. En el área CRED el personal de salud que le atenderá realiza un examen completo y minucioso | | | | |
| | | 35. En el área CRED el personal de salud le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud del niño(a) | | | | |
| | | 36. En el área CRED el personal de salud le brinda el tiempo necesario para orientar según el motivo de su atención | | | | |
| | Empatía | 37. En el área CRED el personal de salud al atenderle, le trata con amabilidad, respeto y paciencia | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | | 38. En el área CRED el personal de salud comprende cuando los niños están tristes o molestos | | | | |
| | | 39. En el área CRED el personal de salud en la sala de espera le trata con amabilidad, respeto y paciencia | | | | |
| | | 40. En el área CRED el personal de salud le habla de manera sencilla sobre el desarrollo de su niño(a) | | | | |
| | | 41. Comprende lo que el personal de salud del área CRED le dice sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener con su niño(a) | | | | |

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Validación

Tabla 8 Validación del instrumento

| ítems | valoraciones | | | S_{x1} | M_x | CVC_i | Pe_i | CVC |
|-------|--------------|----|----|----------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 2 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 3 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 4 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 5 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 6 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 7 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 8 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 9 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 10 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 11 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 12 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 13 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 14 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 15 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 16 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 17 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 18 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 19 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |

| | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|------------|------------|------------|------------|
| 20 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 21 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 22 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 23 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 24 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 25 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 26 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 27 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 28 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 29 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 30 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 31 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 32 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 33 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 34 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 35 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 36 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 37 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 38 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 39 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 40 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |
| 41 | 20 | 16 | 16 | 52 | 17.3333333 | 0.86666667 | 0.03703704 | 0.82962963 |

Interpretación: el instrumento aplicado a tres expertos es válido ya que se ha obtenido en todos sus ítems un coeficiente de validez de contenido 0.83, la cual indica que tiene una validez y concordancia BUENA, por lo tanto, es viable su aplicación.

Experto 1:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y Apellidos de los Validador : Marina Caján Villanueva
 1.2. Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 1.3. Cargo : Docente- Licenciada en enfermería
 1.4. Grado Académico : Doctora en Ciencias de la Salud
 1.5. E-mail : _____ Celular : 996055257
 1.6. Nombre del Instrumento Evaluado : Instrumento para recolectar información sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención
 1.7. Título de la Investigación :

Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en área CRED en el Puesto de Salud Aullán, 2020

- 1.8. Autora del instrumento : Br. Charito Guevara Segura
 Estudiante de **Maestría en Gestión de los Servicios de Salud** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

II. INDICADORES:

1. **Coherencia:** El ítem presenta un grado de correspondencia con lo que se pretende medir.
2. **Claridad:** El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
3. **Escala:** El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento
4. **Relevancia:** El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación

III. ESCALA DE VALORES:

Inaceptable = 1 Deficiente = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente = 5

| Ítems | Contenido | | Escala de valoración | | | | |
|---|---------------------|---------------|----------------------|---|---|---|---|
| | Criterios generales | Observaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. En el área de CRED el personal médico, recoge la tarjeta y le dice el número de orden para su atención | Coherencia | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | X |
| 2. En el área de CRED el personal médico, le pide su historia clínica | Coherencia | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | X |
| 3. En el área CRED se encuentra atendiendo como mínimo un personal médico | Relevancia | | | | | | X |
| | Coherencia | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | X |
| 4. En el área de CRED el personal médico, pesan y tallan a su niño(a) | Escala | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | X |
| | Coherencia | | | | | | X |
| 5. En área de CRED el personal médico, le preguntan si su niño(a) tiene sus vacunas correspondientes | Claridad | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | X |
| 6. En área de CRED atienden conforme el turno que le tocó | Coherencia | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | X |
| 7. En el área de CRED el personal médico, le saludan a lo hora que usted ingresa | Relevancia | | | | | | X |
| | Coherencia | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | X |

| | | | | | | | | | |
|---|------------|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | Relevancia | | | | | | | | X |
| 38. En el área CRED el personal médico comprende cuando los niños están tristes o molestos | Coherencia | | | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | | | X |
| 39. En el área CRED el personal médico en la sala de espera le trata con amabilidad, respeto y paciencia | Coherencia | | | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | | | X |
| 40. En el área CRED el personal médico le habla de manera sencilla sobre el desarrollo de su niño(a) | Coherencia | | | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | | | X |
| 41. Comprende lo que el personal médico del área CRED sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener con su niño(a) | Coherencia | | | | | | | | X |
| | Claridad | | | | | | | | X |
| | Escala | | | | | | | | X |
| | Relevancia | | | | | | | | X |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y Fecha: Ciudad de Chiclayo, 27 de mayo del 2020

Dr. Juan Pedro Soplavuco Montalvo
 1042 16417372
 Chiclayo 2195

Firma del Experto Validador

Experto 2:



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y Apellidos del Validador : Dr. Juan Pedro Soplavuco Montalvo.
- 1.2. Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Chiclayo
- 1.3. Cargo : Docente contratado
- 1.4. Grado Académico : Doctor
- 1.5. E-mail : smontalvojp@ucvvirtual.edu.pe Celular : 949570072
- 1.6. Nombre del Instrumento Evaluado : Instrumento para recolectar información sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención
- 1.7. Título de la Investigación :
Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en área CRED en el Puesto de Salud Aullán, 2020
- 1.8. Autora del Instrumento : Br. Charito Guevara Segura
Estudiante de **Maestría en Gestión de los Servicios de Salud** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

II. INDICADORES:

1. **Coherencia:** El ítem presenta un grado de correspondencia con lo que se pretende medir.
2. **Claridad:** El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
3. **Escala:** El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento
4. **Relevancia:** El ítem es relevante para cumplir con la preguntas y objetivos de la investigación

III. ESCALA DE VALORES:

Inaceptable = 1 Deficiente = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente = 5

| Ítems | Contenido | | Escala de valoración | | | | |
|---|---------------------|---------------|----------------------|---|---|---|---|
| | Criterios generales | Observaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. En el área de CRED el personal médico, recoge la tarjeta y le dice el número de orden para su atención | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| 2. En el área de CRED el personal médico, le pide su historia clínica | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| 3. En el área CRED se encuentra atendiendo como mínimo un personal médico | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| 4. En el área de CRED el personal médico, pesan y tallan a su niño(a) | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| 5. En área de CRED el personal médico, le preguntan si su niño(a) tiene sus vacunas correspondientes | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| 6. En área de CRED atienden conforme el turno que le tocó | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |

| | | | | | | | |
|--|------------|---------|--|--|--|---|--|
| 7. En el área de CRED el personal médico, le saludan a la hora que usted ingresa | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| 8. En el área de CRED el personal médico, les dan los micronutrientes si le corresponde a su niño(a) | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| 9. En el área de CRED el personal médico, le colocan la vacuna si le corresponde a su niño(a) | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| 10. En el área de CRED el personal médico, anota en la tarjeta de control los datos del peso, talla y vacunas que está teniendo su niño(a) | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| 11. En el área de CRED el personal médico, le brindan un trato personal y considerado | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| 12. En el área de CRED el personal médico, le preguntan sobre los intereses y necesidades del niño(a) a ser atendido(a) | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| 13. En el área de CRED el personal médico, se despiden y le mencionan que están para servirlo | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |

| | | | | | | | |
|--|------------|---------|--|--|--|--|---|
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 14. En el área de CRED el personal médico, muestran interés en que el niño(a) se desarrolle de manera normal | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 15. En el área de CRED el personal médico, demuestran confianza | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 16. En el área de CRED el personal médico, entregan folletos o trípticos con información que le ayuden saber cómo va el desarrollo de su niño(a) | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 17. En el área de CRED el personal médico, le enseña cómo realizar ejercicios de estimulación para sus niños(as) | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 18. En el área de CRED el personal médico, le explica cómo va el progreso de desarrollo según los meses o años de su niño(a) | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 19. En el área de CRED el personal médico, le explican cómo las condiciones socioculturales influyen en el desarrollo de su niño(a) | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 20. En el área de CRED el personal médico, ante un problema de crecimiento en el | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |

| | | | | | | | |
|--|------------|---------|--|--|--|--|---|
| desarrollo de su niño le recomiendan centro especializados para que usted lo pueda llevar | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 21. Observas en el área CRED carteles, letreros o flechas adecuados para orientar a los pacientes a ser atendidos | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 22. Observas en el área CRED equipos disponibles y materiales necesarios la su atención | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 23. Observas en el área CRED baños limpios para los pacientes | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 24. Observas en el área CRED una sala de espera limpia, con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes que esperen | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 25. Observas en el área CRED mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (el libro de reclamos y su solución inmediata) | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |
| 26. Cuando te recetan algún medicamento el personal médico, te entregan en ese momento recetado. | Coherencia | Ninguna | | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | | X |

| | | | | | | |
|--|------------|---------|--|--|--|---|
| 27. Observas en el área CRED que la atención es rápida y apropiada | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 28. En el área CRED el tiempo de espera para ser atendido es corto | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 29. En el área CRED, sientes que te atienden sin diferencia alguna en relación a otras personas | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 30. En el área CRED la atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 31. Observas en el área CRED, que la atención por el personal médico se realiza según un horario publicado | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 32. En el área CRED sientes que respetan tu privacidad | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| 33. En el área CRED el personal médico inspira confianza | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |

| | | | | | | |
|---|------------|---------|--|--|--|---|
| 34. En el área CRED el personal médico que le atenderá realiza un examen completo y minucioso | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 35. En el área CRED el personal médico le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud del niño(a) | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 36. En el área CRED el personal médico le brinda el tiempo necesario para orientar según el motivo de su atención | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 37. En el área CRED el personal médico le trata con amabilidad, respeto y paciencia | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 38. En el área CRED el personal médico comprende cuando los niños están tristes o molestos | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 39. En el área CRED el personal médico en la sala de espera le trata con amabilidad, respeto y paciencia | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |
| | Claridad | Ninguna | | | | X |
| | Escala | Ninguna | | | | X |
| 40. En el área CRED el personal médico le habla de manera sencilla sobre el | Relevancia | Ninguna | | | | X |
| | Coherencia | Ninguna | | | | X |

| | | | | | | | |
|---|------------|---------|--|--|--|---|--|
| desarrollo de su niño(a) | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |
| 41. Comprende lo que el personal médico del área CRED sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener con su niño(a) | Coherencia | Ninguna | | | | X | |
| | Claridad | Ninguna | | | | X | |
| | Escala | Ninguna | | | | X | |
| | Relevancia | Ninguna | | | | X | |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y Fecha: Ciudad de Chiclayo, 27 de mayo del 2020



 Juan Pedro Soplapuco Montalvo
 DNI 17404624
 Firma del Experto Validador

Experto 3:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y Apellidos de los Validador : Eli Mego Mondragón.
 1.2. Institución donde labora : Hospital Santa María de Cutervo.
 1.3. Cargo : Enfermero Asistencial.
 1.4. Grado Académico : Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
 1.5. E-mail: elmegeo1985@gmail.com. Celular: 961582894.
 1.6. Nombre del Instrumento Evaluado : Instrumento para recolectar información sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención.
 1.7. Título de la Investigación :

Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en área CRED en el Puesto de Salud Aullán, 2020

- 1.8. Autora del instrumento : Br. Charito Guevara Segura
 Estudiante de **Maestría en Gestión de los Servicios de Salud** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

II. INDICADORES:

1. **Coherencia:** El ítem presenta un grado de correspondencia con lo que se pretende medir.
2. **Claridad:** El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
3. **Escala:** El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento
4. **Relevancia:** El ítem es relevante para cumplir con la preguntas y objetivos de la investigación

III. ESCALA DE VALORES:

Inaceptable = 1 Deficiente = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente = 5

| Ítems | Contenido | | Escala de valoración | | | | |
|---|---------------------|-------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| | Criterios generales | Observaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. En el área de CRED el personal médico, recoge la tarjeta y le dice el número de orden para su atención | Coherencia | Personal médico a personal de salud | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 2. En el área de CRED el personal médico, le pide su historia clínica | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 3. En el área CRED se encuentra atendiendo como mínimo un personal médico | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 4. En el área de CRED el personal médico, pesan y tallan a su niño(a) | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 5. En área de CRED el personal médico, le preguntan si su niño(a) tiene sus vacunas correspondientes | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 6. En área de CRED atienden conforme el turno que le tocó | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |

| | | | | | | | |
|--|------------|--|--|--|--|---|--|
| 7. En el área de CRED el personal médico, le saludan a lo hora que usted ingresa | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 8. En el área de CRED el personal médico, les dan los micronutrientes si le corresponde a su niño(a) | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 9. En el área de CRED el personal médico, le colocan la vacuna si le corresponde a su niño(a) | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 10. En el área de CRED el personal médico, anota en la tarjeta de control los datos del peso, talla y vacunas que está teniendo su niño(a) | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 11. En el área de CRED el personal médico, le brindan un trato personal y considerado | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 12. En el área de CRED el personal médico, le preguntan sobre los intereses y necesidades del niño(a) a ser atendido(a) | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | X | |
| 13. En el área de CRED el personal médico, se despiden y le mencionan que están para servirlo | Coherencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Escala | | | | | X | |

| | | | | | | | | | |
|---|------------|--|--|--|--|--|--|---|--|
| desarrollo de su niño(a) | Escala | | | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | | | X | |
| 41. Comprende lo que el personal médico del área CRED sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener con su niño(a) | Coherencia | | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | | X | |
| | Escala | | | | | | | X | |
| | Relevancia | | | | | | | X | |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y Fecha: Ciudad de Chiclayo, 27 de mayo del 2020

GOBIERNO REGIONAL TACNA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL SANTA ANA DE CUTERVO

Mg. GS S. Eli Mago Mondragon
 INSC. N.º 10000 - CEP. N.º 52719

Firma del Experto Validador

Confiabilidad

A. Confiabilidad por dimensiones del instrumento de recojo de información.

Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones.

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------------|------------------|---|----------------|
| Básico | 0.762 | 0.779 | 5 |
| Esperado | 0.807 | 0.822 | 5 |
| Deseado | 0.872 | 0.871 | 5 |
| Imprevisto | 0.853 | 0.870 | 5 |
| Elementos tangibles | 0.804 | 0.817 | 4 |
| Fiabilidad | 0.892 | 0.893 | 4 |
| Capacidad de respuesta | 0.714 | 0.732 | 3 |
| Seguridad | 0.873 | 0.878 | 5 |
| Empatía | 0.862 | 0.859 | 5 |

Fuente: Aplicación del piloto en el área CRED del Puesto Salud Urcurume de Cutervo, el 05 de julio del 2020.

Al observar la tabla estadística de fiabilidad se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad, seguridad, deseado, imprevisto, empatía, esperado y

elementos tangibles cuentan con el 89.3%, 87.8%, 87.1%, 87.0%, 85.9%, 82.2% y 81.7% respectivamente, mostrando los más altos alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados; en otras palabras, se encuentran en la apreciación bueno; y seguidamente se observa que las dimensiones básico y capacidad de respuesta cuentan 77.9% y 73.2% respectivamente, encontrándose en la apreciación de aceptable. Por ello se puede afirmar que la mayoría de dimensiones del instrumento de recolección de datos se encuentran en la apreciación de bueno y sólo 2 de ellas en la apreciación de aceptable; por lo tanto, dicho instrumento tiene proyección a medir, con un buen nivel de homogeneidad de las interrogantes o ítems en relación a lo que se pretende medir.

B. Confiabilidad por variables del instrumento de recojo de información.

Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad de las variables.

| Variables | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|----------------------------------|------------------|---|----------------|
| Satisfacción del usuario externo | 0.951 | 0.954 | 20 |
| Calidad de atención | 0.95 | 0.951 | 21 |

Fuente: Aplicación del piloto en el área CRED del Puesto Salud Urcurume de Cutervo, el 05 de julio del 2020.

En la tabla estadísticas de fiabilidad relacionado a la confiabilidad de las variables propuestas en el estudio se puede observar, que la primera variable tiene Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados de 95.4%, es decir, se encuentra en la apreciación de excelente y la segunda variable se encuentra en el 95.1% del Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados, ubicándose también en la apreciación de excelente; es así se puede derivar que las preguntas o ítems de cada una de las variables presentan una consistencia interna entre las variables, por lo tanto cada una de estas variables se proyectan a su medición.

C. Confiabilidad de todo el instrumento de recojo de información.

Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad de todo el instrumento.

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.973 | 0.975 | 41 |

Fuente: Aplicación del piloto en el área CRED del Puesto Salud Urcurume de Cutervo, el 05 de julio del 2020.

En la tabla Estadísticas de fiabilidad relacionado al análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se puede apreciar que el Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados se encuentra en el posicionándose en la apreciación de excelente; esto nos da a precisar que todas las preguntas o ítems del instrumento presentan una relación interna y una alta homogeneidad entre ellas, es así que se afirma que el instrumento propuesto permite la medición de los objetivos planteados en el estudio.

Anexo 4: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|--|--|---|---|
| <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención a niños de 5 años de edad en el área de CRED del Puesto Salud Aullán, 2020?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Aullán, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles. Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad. Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta. Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención. Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía. | <p>Hipótesis general: Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de salud Aullán 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles, Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad, Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta, Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en la atención. Sí existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía. | <p>Tipo de investigación: Investigación básica Investigación descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental – correlacional de corte transversal.</p> <p>Población y Muestra: 25 usuarios padres de familia que tiene niños de 5 años de edad que se atienden en el área Crecimiento y Desarrollo del Niño del puesto de salud Aullán – Cutervo.</p> <p>Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario externo Calidad de atención <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta – cuestionario con 41 ítems. El cuestionario fue validado y otorgado fiabilidad.</p> |

Anexo 5: Autorización para el desarrollo de la tesis



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD – CUTERVO
MICRO RED SALOMON VILCHEZ MURGA



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Cutervo, 10 de junio del 2020.

OFICIO N°:40- 2020- DRSC/DSRSC/MCR. SVM.

DRA: MERCEDES. A. COLLAZOS ALARCON
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO

ASUNTO: RESPUESTA

PRESENTO:

Me dirijo a usted para saludarle en nombre de los trabajadores de la Micro Red Salomón Vilchez Murga que pertenece al distrito y provincia de CUTERVO, desarrollando acciones de promoción, prevención y recuperación de la Salud en los 25 Establecimientos.

La presente es para dar respuesta a la solicitud de la Alumna **CHARITO GUEVARA SEGURA**, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita permiso para desarrollar el trabajo de investigación (**TESIS**) en el Puesto de Salud de AÚLLAN que pertenece a nuestra Microred, la cual esta jefatura Autoriza lo Solicitado por dicho Profesional.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cutervo
Lic. Enf. José Alex Rivera Quispe

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto colaborar voluntariamente en el presente estudio: “**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención del área Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud Aullán, junio – 2020**”, afirmo saber el fin de la investigación. Mi intervención radica en contestar con certeza y de forma escrita a las interrogantes presentadas. El investigador se responsabiliza a preservar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se notificarán de modo global, custodiando la identidad de las personas entrevistadas. Por lo cual autorizo mi participación firmando el presente documento.

FIRMA

.....

Anexo 7: Resultados

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

| Nº | Básico | | | | | Esperado | | | | | Deseado | | | | | Imprevisto | | | | |
|----|--------|----|----|----|----|----------|----|----|----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4 | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 7 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 8 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 12 | 0 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 21 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 22 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 23 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

| Nº | Elementos tangibles | | | | Fiabilidad | | | | Capacidad de respuesta | | | Seguridad | | | | | Empatía | | | | |
|----|---------------------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
| | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 |
| 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 6 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 7 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 12 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 16 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 22 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |