



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción
de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022**

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

AUTOR:

Contreras Rodas, Edgar (orcid.org/ 0000-0001-5029-6899)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/ 0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mis padres y familia ser razón y motivo de continuar con la formación profesional y personal, inculcándonos siempre la humildad.

Agradecimiento

A Dios por permitirnos ser parte de mundo, los docentes que nos impartieron sus conocimientos para el logro de nuestros objetivos, profesionales de salud y los pacientes de la IPRES quienes apoyaron a realizar el estudio.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
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	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1. Nivel de calidad de atención y sus dimensiones en usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.</i>	21
<i>Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario y según sus dimensiones en usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac, 2022.</i>	22
<i>Tabla 3. Prueba de variables prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov</i>	23
<i>Tabla 4. “Relación entre la calidad de atención en salud y la satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	24
<i>Tabla 5. “Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	25
<i>Tabla 6. “Relación entre dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	26
<i>Tabla 7. “Relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	27
<i>Tabla 8. “Relación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	28
<i>Tabla 9. “Relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.</i>	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño y esquema de la investigación.	14
Figura 2. Fórmula de la muestra	69

Resumen

En la investigación presente tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un establecimiento de salud, Grau-Apurímac 2022; sobre la metodología fue con un enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental transversal de nivel correlacional y de análisis descriptivo, se trabajó con una muestra de 123 usuarios afiliados al SIS que acudieron a un centro de salud de Grau, se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento para ambas variables, como resultado se encontró que la calidad de atención obtuvo un nivel regular con 54.5%, y satisfacción del usuario un nivel de regular con 54.5% aplicando la prueba estadística, así mismo utilizando la Rho de Spearman para la hipótesis general se obtuvo 0.188 con coeficiente de tipo positiva baja y la significancia bilateral de 0.038 que es menor al valor de 0.05 se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, en conclusión se determinó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario obtuvieron una relación positiva y significativa en un centro de salud de Grau.

Palabras clave: *Calidad, atención, satisfacción, usuario, salud.*

Abstract

In the present investigation, the general objective is to determine the relationship between the quality of care of the health service and the level of satisfaction of users of a health establishment, Grau-Apurímac 2022; on the methodology was with a quantitative approach of basic type, cross-sectional non-experimental design of correlational level and descriptive analysis, we worked with a sample of 123 users affiliated with the SIS who attended a health center in Grau, the technique of survey and the questionnaire as an instrument for both variables, as a result it was found that the quality of care obtained a regular level with 54.5%, and user satisfaction a regular level with 54.5% applying the statistical test, likewise using Spearman's Rho for the general hypothesis, 0.188 was obtained with a low positive type coefficient and the bilateral significance of 0.038, which is less than the value of 0.05, H0 is rejected and H1 is accepted, in conclusion it was determined that the quality of care and user satisfaction obtained a positive and significant relationship in a health center in Grau.

Keywords: quality, attention, satisfaction, user, health.

I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, según (OMS), indicó que cuando una atención brindada con propiedad de equidad y calidad está dada con los principios de una atención con respeto a los pacientes y a la familia comunidad, donde los profesionales deben de tener ética profesional para que la atención sea de primera calidad donde priorizar la prevención, promoción, tratamiento y la rehabilitación, la calidad se puede medir según los resultados y puede tomarse decisiones, cabe mencionar en el 2020 mundialmente existen los estudios donde casi 300 mil madres y dos millones de nacidos suelen fallecer en el año por situaciones de una pésima atención (OMS-2020)

En España según Vals, indicó que cuando existe una excelente servicio de salud ayuda de manera expectante a poder mejorar la atención de salud de las personas y comunidad de un determinado país de esta manera se eleva la calidad de vida que es mayor en la población, con la finalidad de promover la igualdad, la equidad, la seguridad social y teniendo como resultado mejorar su economía, su objetivo principal del servicio nacional de España es lograr que su población tenga énfasis en mejorar la prevención y promoción es decir personas sanas, de la misma forma es perfeccionar la calidad de vida y su salud individual y colectiva. (Valls, 2019).

En Cuba los estudios realizados por Pérez y Balbuena indican que el resultado de una buena atención de calidad está dado por el servicio prestado donde se debe de garantizar a un buen servicio de salud donde esté dada por una buena calidad de atención que es una de las condiciones para poder eliminar la pobreza y evitar las desigualdades en un país. (Pérez, 2018).

En Perú las políticas nacionales, son normativas de vital importancia que se aplicaron, a toda situación de salud, se tienen objetivos de calidad de atención y logro de una buena percepción de los usuarios que se basaron en principios éticos, respetando la interculturalidad, en ocasiones es importante las modificaciones de las normativas de acuerdo a la realidad. (Del Carmen, 2019).

En el estudio de Morales, en el distrito de Surco, menciono que un servicio de prestación de la salud que sea buena dentro de una institución de salud, es muy valioso, porque busca que sean perfectos y con calidez, ya que permitirá que la institución permanezca allí. Expectativas sobre de cómo se brinda la atención el usuario determinará la consecuencia de regresar a recibir otras atenciones, los profesionales deben de ser competentes para generar en el paciente una satisfacción positiva. (Morales, 2021).

Según Sánchez, realizó su trabajo en una IPRES de Cañete, indica que las perspectivas de la administración de salud sobre la felicidad de los usuarios nos dicen que un buen servicio con atención de calidad incluye satisfacer la visión del cliente de acudir a un centro médico para buscar ayuda, satisfacer sus dudas y brindarle asesoramiento y comprensión para aliviar su enfermedad. Pero si no cumplimos con esta expectativa con una atención de alta calidad, los usuarios estarán insatisfechos con la atención y lo más probable es que ya no confíen más en el establecimiento y se verán obligados a buscar atención médica u otras alternativas o tratar de obtener información de otros. Los usuarios satisfechos reflejarán la credibilidad y la reputación del centro médico que brinda el servicio, y se debe tener en cuenta la satisfacción del paciente es una herramienta valiosa para evaluar el resultado de los servicios realizados. (Sánchez, 2021).

A nivel regional, en Apurímac se indicaron que según la investigación realizada menciono que cuando se implantan políticas de salud bien definidas y concretas llegan a tener éxito cuando se mejora la calidad de atención al usuario, con el único fin que es una satisfacción positiva del paciente atendido, por lo general se enfoca en tres parámetros, eficacia, cuidados y eficiencia. (Castillo, 2020).

Según Rivera, en Andahuaylas indico que la satisfacción del usuario se evalúa desde hace varios años, y se considera de vital importancia para realizar una evaluación de la prestación realizada, lo cual es cada vez más importante utilizar los instrumentos pertinentes y las técnicas adecuadas donde se evalúen la asistencia en salud percibida por los usuarios, la salud pública está enfocada en el paciente con el servicio como mecanismo para mejorar la estructura y la pertinencia de los establecimientos de salud. (Rivera, 2021).

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿De qué manera la fiabilidad está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?; (b) ¿De qué manera la capacidad de respuesta está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?; (c) ¿De qué manera la seguridad está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?; (d) ¿De qué manera la empatía está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022?; (e) ¿De qué manera los elementos tangibles está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022?

Como justificación teórica del estudio, mediante el cual se obtendrán conocimientos y los resultados del tema investigar, se obtendrán las relaciones que existen entre las dos variables que se están estudiando, de esa manera en base a lo encontrado, se mejorara la calidad de atención la equidad, eficiencia, durante la prestación a las personas que acuden a un determinado establecimiento, así también determinara y aportara las pruebas de la realidad a favor de la teoría de la morbilidad y mortalidad.

La justificación metodológica del estudio, por lo que las herramientas que se utilicen y se apliquen en este estudio servirán para ser aplicadas por otros centros de salud para evaluar cómo se encuentra la relación entre sus variables, de este estudio donde se obtendrá nuevos resultados y así se podrá determinar cuáles son las causas que propician a que un paciente refleje la insatisfacción con relación al servicio de atención recibida, la información relevante obtenida permitirá mejorar el servicio de atención humana con equidad dentro del centro de salud.

La justificación práctica, es debido a que el método utilizado en la investigación podrá coadyuvar al apoyo de continuar en las investigaciones, donde es importante la utilización de herramientas para realizar la medición que se diseñara para obtener efectos, estos alcances en esta investigación ayudara a los usuarios, de la población, los mismos trabajadores del establecimiento de salud, a los funcionarios administrativos, a los funcionarios públicos, ya que son ellos que

realizan las políticas de estado en materia de la salud pública, así mismo se podrá realizar cambios en los profesionales para mejorar que la atención sea de calidad.

Como objetivo general se planteó como: Determinar la relación entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación de la fiabilidad con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (b) Establecer la relación de capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022; (c) Establecer la relación de la seguridad con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (d) Establecer la relación de la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (e) Establecer la relación de los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.

La hipótesis general de la investigación se definió como: La calidad de atención de salud está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022, las hipótesis específicas, (a) La fiabilidad está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (b) La capacidad de respuesta está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (c) La seguridad está relacionada de manera relevante y representativo con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (d) La empatía está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022; (e) Los elementos tangibles está relacionada de manera relevante y representativo con el nivel de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022

II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional, (Yépez, 2018) dijo que, en Colombia en un contexto internacional, el objetivo es comprender como califican los pacientes sobre la prestación primaria brindada. Estudio cualitativo sobre 28 pacientes y usuarios de centros médicos. Los métodos para obtener los resultados son entrevistas semiestructuradas en grupos focales. Los resultados muestran que incentivar a las enfermeras tiene un impacto positivo, al tiempo que mejora la calidad, inclusión, continuidad, equidad y eficacia en los servicios de salud.

(Fernández, 2020). En su estudio en costa rica que es de la evaluación y la percepción de pacientes a la prestación percibida en un centro odontológico en Costa Rica, estudio de tipo transversal, cuantitativo de tipo correlacional utilizo una encuesta con los cuestionarios en una muestra de 57 pacientes, teniendo como resultante que el 1.46 % de los pacientes estaban muy insatisfechos luego el 0,34% de pacientes atendidos estuvo insatisfecho y el 4.02 % de los pacientes estuvieron satisfechos, se percibe que la parte de infraestructura del centro es adecuada y satisfactoria del mismo modo un trato de calidad el tiempo adecuado para las atenciones, las citas programadas no son satisfactorias para los pacientes, ya que son mínimas las programas para las atenciones.

Según (Del Estal, 2022). Indico que en España según su investigación realizada, tuvo, como objetivo la organización de los profesionales de las IPRES de salud durante la prestación y la percepción del paciente, de tipo transversal, cuantitativo y observacional, trabajo con 617 profesionales, donde utilizo las encuestas por vía telefónica y las obteniendo resultados como que la situación económica no influye en la percepción del paciente, de la manera como se organizan los trabajadores de salud para darles la atención buena y óptima que contribuye a una percepción positiva en la satisfacción de los pacientes, así mismo los profesionales que brindan una atención de calidad no tienen mucha disponibilidad de citas, el mayor tiempo utilizado para la atención entre pacientes crea una satisfacción positiva, los gerentes deben encaminar, fortalecer, encaminar y promover las actitudes buenas presentadas por el profesional de la salud el cual gestara una mejora en la satisfacción del paciente.

(Carmona, 2022). En su análisis en la ciudad de España, realizó el estudio sobre la calidad de las medidas preventivas utilizadas en el covid-19 y la satisfacción de los pacientes, donde es de tipo transversal y observacional, como muestra tuvo 251 pacientes entre varones y mujeres, utilizo el método de las encuestas por medio online, donde obtuvo resultados que muestran un nivel directamente muy positivo y crea un nivel satisfactorio en los atendidos brindándoles la familiaridad de que es importante la prevención y la promoción, así mismo indica que las medidas sanitarias deben de ser promovidas y aplicadas de manera general y obligatoria para la protección contra el Covid-19

(Szwako, 2018), señaló en su obra el derecho del enfermo y el derecho a la salud, de tipo descriptivo y transversal. Teniendo como resultado de un cuestionario previamente elaborado. De 54 pacientes encuestados en Paraguay, 32 dijeron que el tiempo de espera fue suficiente. Cuando se trata de atención, el 87% de 47 pacientes dijo que siempre fue una atención adecuada. Cuando se les preguntó si los médicos explican todo lo que quieren saber sobre su salud, el 77% de 42 pacientes respondieron que los médicos siempre les explican su salud. El 90%, 49 pacientes están satisfechos con su atención en su trabajo, siempre satisfechos con su propio cuidado y sienten que es suficiente para que muchos pacientes estén satisfechos con su atención.

(Villa, 2022). Estudió, en Ecuador, con respecto a la prestación de calidad de la prestación realizada en usuarios que se atienden en el programa de hemodiálisis de un centro clínico de Guayaquil. Utilizando un método básico, cuantitativo, no invasivo. Experimental, Descriptivo, Relevante y Horizontal. Como lo muestran 256 pacientes. Su resultado fue que se encontró con respecto a la relación de las dos variables una relación muy positiva. Lo mismo ocurre con la empatía y la honestidad. Los pacientes calificaron muy buena la calidad, la atención y las recomendaciones del tratamiento, en general, la mejora en la calidad beneficia el cumplimiento de la hemodiálisis de los pacientes.

(Gerónimo, 2022). Realizó el trabajo sobre la percepción del paciente en la atención médica, es descriptiva y transversal. La población seleccionada incluye usuarios que se beneficiaron de consultas médicas en establecimientos médicos de México, utilizando la versión ambulatoria del estudio SERVQUAL. Según estadísticas descriptivas, el 8,5% de las personas que fueron atendidas están

satisfechos con la de la atención que fue de calidad. La seguridad y la empatía recibieron las puntuaciones más altas. La conclusión es que un pequeño porcentaje de personas atendidas están conformes con la atención de calidad y equidad. Y otro porcentaje no conforme, debido a que la espera para la atención fue larga, por citas, pérdidas durante las admisiones de pacientes ambulatorios, escasez de medicamentos en las farmacias y la presencia de instalaciones médicas deficientes, cabe resaltar que hubo empatía y el nivel de seguridad fueron los indicadores más aceptados y positivos en los pacientes atendidos.

En su estudio, (Cajas, 2021) determino, el tiempo de esperar la atención en odontología y la percepción del paciente. Disponible en tipo cuantitativa, básica, experimental, no cuantitativa, transversal, descriptiva y correlacionada. La muestra es de 290 usuarios del Ecuador. La encuesta fue la técnica utilizada y como herramienta fue dos, la escala de Likert y todos los instrumentos validados. Los resultados muestran que la recepción, sala de espera, dispensación, consejería tienen una correlación negativa significativa. La conclusiones que la espera para la atención se correlaciona de manera negativa con la expectativa del usuario.

(Pachana, 2021). Indicó que, en Ecuador, evaluó la relación entre prestación de calidad y satisfacción del paciente, durante consultas externas de un IPRES, donde se describieron métodos de control y cuantificación para una muestra de 348 encuestados en cada escala y correlación. Como resultado, se obtiene una relación positiva entre dimensiones satisfacción con la calidad.

A nivel nacional se mencionaron los siguientes antecedentes: (Casquero, 2021). Expresó en su estudio en Lima que fue sobre, la relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente fuera de los servicios de TB en una IPRES de Lima. con métodos cuantitativos y descriptivos, un diseño de estudio transversal. Se utilizaron técnicas de investigación y dos herramientas: Servperf y un cuestionario de satisfacción, en una muestra de 78 usuarios. Se presentó un resultado positivo y expresivo entre las dos variables.

(Vargas, 2020) mencionó en Breña, en su estudio sobre la calidad de atención en la satisfacción del usuario. Sus métodos cuantitativos básicos y diseños no empíricos con relaciones descriptivas, explicativas y causales. Este es el proceso de evaluar la relevancia del contenido y la integridad de los revisores utilizando el modelo estadístico Alpha mediante el muestreo de 349 usuarios con

una muestra de probabilidad aleatoria simple utilizando herramientas de los dos cuestionarios anteriores en orden de escala. El índice para ambos es 0,922, que es muy fiable. Finalmente, los objetivos del estudio fueron confirmados por la prueba de razón de probabilidades, que mostró que el modelo logístico fue significativo, del tanteo obtenido dice que la evaluación de la calidad es subjetiva, ofrecer una buena prestación del servicio que sea afectiva y con calidez es garantizar un estado de salud óptimo y cubrir las necesidades de salud del usuario.

(Martínez, 2020) En su estudio que realizó en Cusco, hace referencia al uso de métodos no experimentales de estimación transversal y de correlación cuantitativa donde determina de qué manera se brinda la prestación y que relación existe con la apreciación del usuario, tiene el apoyo de 144 personas atendidas externas, utilizando dos herramientas para medir como se brinda la atención en salud que fue a través de la escala SERVPERF que tiene 5 factores: confiabilidad, respuesta, seguridad, coordinación y factores positivos, emocionales y tangibles; el resultado es que están relacionadas de manera positiva y significativa con las dos variables.

(Urbano, 2022). En su estudio planteó analizar y determinar la relación entre la ergonomía y la calidad de atención en el Hospital de Sihuas, de Áncash, utilizando métodos simples, cuantitativos, analíticos y correlacionales en una muestra de 40 pacientes, los resultados fueron positivos y altos. Determinando una relación muy estrecha entre ambas variables, lo que indica que brindar a los empleados un ambiente de trabajo adecuado en el que la comunicación y las relaciones interpersonales sean efectivas y fructíferas mejora significativamente las prestaciones.

(Córdor, 2018), en su trabajo en Abancay, realizó un estudio sobre la percepción del paciente y la calidad de atención en un centro de salud, basados en un método científico, utilizó estimaciones transversales no empíricas para determinar la satisfacción del paciente de manera descriptiva-retrospectiva. Tomó muestras de 285 pacientes mayores de 18 años. el nivel de insatisfacción fue del 35,44%, no están satisfechas.

(Vilca, 2020). Estudio sobre el impacto de la gestión en la percepción interna de los empleados de una IPRES de Ocoyachi durante la pandemia del COVID-19, reportado por 79 usuarios, es cuantitativo, primario, no causal y no empírico;

Cuestionario de EM (2005). Los resultados muestran que el 60% que la gestión no es efectiva, el 30% que no es estricta y el 10% que es efectiva; mal estado de gestión, planificación, control y organización en la planificación, por otro lado, el 90% está muy insatisfecho y el 10% no está satisfecho. Los aspectos menos satisfechos fueron la aceptación personal y la ganancia económica, mostrando que el nivel de satisfacción va a depender de la gestión.

(Boada, 2019), en su estudio sobre La calidad del servicio médico y su satisfacción de los atendidos en un centro de salud, con un modelo de calidad del servicio de cinco dimensiones, ayudo a entender de cuán importante es la calidad basada en la satisfacción del paciente, especialmente cuando existen factores como el exceso de confianza del paciente en los médicos y los subsidios financieros en los países en desarrollo. El gobierno proporciona servicios médicos. Una atención muy buena con empatía y equidad es un factor importante en la diferenciación del servicio, ya que proporciona ventajas competitivas como la retención de clientes, la reducción de la rotación de personal y los costos de compra más bajos de los consumidores.

Calidad en la atención sanitaria “aquella que, con un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud. La calidad se puede definir también como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. (Real, 2021). P. 64-75.

(Soto, 2019). El comportamiento, la empatía que ponen los trabajadores de la salud influyen en la atención brindada. Se han observado cambios sustanciales en la conexión y coordinación entre los trabajadores de una institución de salud y los pacientes a lo largo del tiempo, y hoy los pacientes tienen la oportunidad y la libertad de obtener información y elegir los servicios y profesionales que les interesan para su atención.

(Manrique, 2018). Originalmente, el objetivo del servicio de salud era solucionar el problema mejorando el tratamiento en la enfermedad, pero eso ha modificado y ahora se sabe mejor que los médicos son los responsables de esto.

recomendar tratamientos a los pacientes para que elijan el método que mejor se adapte a su situación económica.

(Romero, 2020). algunos investigadores se refieren a los orígenes de la atención médica de calidad hace 90 años, otros apuntan a los orígenes de la calidad en el año 3000 a. C., pero no fue hasta el siglo XX que la calidad de la atención mejoro. En tal sentido, atender con calidad es fundamental en los sistemas de salud, ya que conduce a una mayor aceptación por parte de las personas. Anteriormente, la calidad de la atención se evaluaba solo mediante la visita al centro y la revisión de los registros médicos de acuerdo con las pautas de Donabedian, incluidos todos los elementos de la atención intervencionista: estructura, procedimientos típicos y resultados.

(Fernández, 2016). A mediados del siglo XX, no solo los médicos, sino también los gobiernos municipales y estatales comenzaron a participar de manera seguida y valiosa en la evaluación de cómo se brinda la calidad de atención médica. A partir de ahí, la fase administrativa comenzó a cambiar la visión de la atención con calidad, hacia un estándar de conocimiento para todos los participantes y un crear un enlace entre las necesidades de la práctica. Donabedian desarrolló una estrategia para evaluar el enfoque de una agencia en la calidad, los procesos y los resultados a través de su estudio de control de calidad, la consultoría y monitoreo de la calidad del servicio, que midió usando un modelo de calidad que incluía la relación paciente-profesional, basada en el paciente puntuación de satisfacción por la atención que recibió, por lo que estudia el concepto de calidad de atención es multidimensional porque incluye la experiencia de atención al paciente.

(Salazar, 2019). En general, mencionó, que los donantes utilizan el término "calidad" de diferentes formas. Cuando se trata de la visión del receptor, la calidad puede tratarse de crear un producto que satisfaga una necesidad individual. En pocas palabras, se puede definir como el grado en que es adecuado utilizar un producto.

En 1996, Gilmour, indicó de calidad que es una medida en que se apoya la atención médica para lograr resultados de salud positivos para los pacientes y reducir los efectos negativos del tratamiento. En resumen, podemos decir que la

atención con calidad es el resultado de comparar las perspectivas y la conciencia del destinatario. Es por eso que dicen que la calidad es una función de la conciencia personal.

(Espejo, 2018). Indica que según la (OMS) identifica criterios de cómo debe ser el servicio brindado de salud, indica que se enfoca en el profesionalismo, uso más eficiente de insumos y equipos, menor riesgo para los pacientes en etapa de ansiedad, y más compasión por el paciente.

Laura et al (2020). El enfoque de Donabedian la estructura, involucra el número y las calificaciones de los profesionales médicos y los equipos, materiales e instrumentos utilizados en la atención. Los procedimientos son procedimientos que se realizan durante el tratamiento para garantizar que se lleven a cabo. El resultado es un producto que es fruto del cuidado recibido.

(Fukuhara, 2018). El aspecto de calidad es la percepción visual del paciente. La fiabilidad, cuidado atendido con precisión y diligencia por profesionales. La respuesta del profesional sanitario ante cualquier incidencia durante el tratamiento. De manera segura, los profesionales de la salud deben infundir confianza y racionalidad, la confianza y buena voluntad en la atención. Empatía, buenas relaciones entre las personas, entre sus compañeros de trabajo y los que acuden al establecimiento.

Dopeykar, en el (2018). Indica que el modelo para evaluar la atención de un servicio de salud ayuda a comprender las opiniones y lo que necesitan los pacientes con la finalidad que la atención sea mejor en las instituciones de salud. Entre 1985 y 1988, Parasuraman, Berry y Zethmal, realizaron el instrumento de SERVQUAL para medir un servicio de calidad desde la apreciación del paciente, utilizando un cuestionario. En 1995, Atalaya definió la satisfacción es un hecho que está directamente influenciado por la percepción no solo del usuario sino también del personal médico que labora en el establecimiento. Thompson citó a Oliver en 2005 diciendo que la satisfacción satisface con las necesidades del paciente, Thomson enumera la satisfacción como una evaluación del servicio de un paciente o como un factor intangible. En general, la satisfacción se considera un indicador del éxito individual. Está determinado por cómo las personas se preparan para el evento,

sus percepciones, sus estándares y sus metas. Cuando se trata de la satisfacción del paciente, se enfoca en consideraciones éticas, culturales y sociales.

Teorías sobre la naturaleza de la satisfacción del cliente. En este campo, se pueden distinguir teorías diferentes que explican sobre motivación humana, que utiliza para determinar la satisfacción del paciente. La satisfacción ocurre cuando una persona siente que el rango de resultados obtenidos de un proceso de atención es mayor a la contribución al proceso en términos de costo, tiempo, gasto y esfuerzo. Brooks (1995).

La teoría de atribución explica cómo los clientes ven una compra como un éxito o un fracaso. Se cree que la percepción del usuario sobre la atención se debe a factores internos como la apreciación del usuario en el momento de la recepción de la prestación de salud y factores externos como la dificultad del servicio. Brooks (1995).

Teoría del Desempeño o de los Resultados donde indica que la apreciación del cliente está altamente relacionada con el desempeño de la atención percibido de un producto o servicio. Brooks (1995).

La eficiencia se define como una situación de atención con un nivel bueno que tenga la calidad del producto en relación con el costo percibido por el cliente. Así, la percepción se equipará, dándole un valor de calidad percibida y relacionada con el valor pagado por el servicio. Johnson, (1995).

Ascona (2018) indica que la seguridad es muy importante, al igual que la actitud personal y la confianza que se brinda, como la cortesía y privacidad que son valores que debe tener un profesional de la salud para el paciente, debe tener también la empatía y vigilancia del trabajador de salud, para brindarle mucha fe y una privacidad al paciente durante su atención.

La teoría de las expectativas aconseja a los clientes que se formen expectativas sobre las características funcionales de un servicio antes de adquirirlas. Después de comprar y usar un servicio, los clientes usarán una calificación de "mejor" o "peor" para comparar las expectativas funcionales del producto o servicio con el desempeño real en términos de eficiencia. Si la atención o el servicio es mejor de lo esperado, es un fracaso positivo, y si el producto o

servicio es peor de lo esperado, es un fracaso negativo. La especificación de expectativas es simplemente cuando un producto o servicio funciona como se espera y cuando la satisfacción del cliente aumenta en una dirección positiva. Liljander y Strandvik (1995).

Entre estas teorías esperadas, los científicos parecen tener más apoyo hoy en día debido a la amplia gama de aplicaciones y al creciente número de observaciones, los 03 enfoques mencionados forman parte de la estructura básica del modelo de validación de expectativas, en el que el producto o servicio se centra en los efectos comparativos y la insatisfacción que se genera cuando un determinado producto o servicio funciona mal de lo esperado. Un equilibrio buscado dará como resultado que las personas tiendan a percibir la realidad cercana a su satisfacción y comparación. Los modelos mentales de las personas, incluida la relación directa entre la prestación percibida y la percepción, es notorio que, si el servicio es bueno para el cliente, estarán contentos, ya sea que cumpla con sus expectativas o no. Liljander y Strandvik (1995).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básico, enfocado en las metas del momento, su motivación es la curiosidad, por descubrir nuevos conocimientos, es fundamental porque una base para la investigación aplicada o la tecnología; y es necesario para el desarrollo de la ciencia", Esteban Nieto, N. (2018).

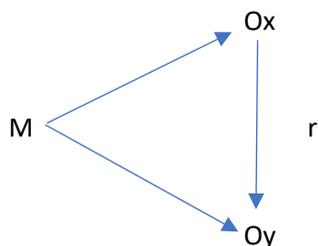
Enfoque de investigación: Es cuantitativa y adecuada cuando queremos evaluar la magnitud u ocurrencia de fenómenos y contrastar las hipótesis de Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018).

Nivel de investigación. El nivel está dado de manera correlacional, el estudio de este tipo es encontrar el grado de asociarse las variables, las categorías o fenómenos en un contexto muy particular, y permiten cierto grado de predicción, Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). Pág.141

Diseño y esquema de investigación: Es no experimental transversal, los cortes transversales no experimentales son aquellos que se toman sin tratamiento intencional, es decir, son estudios en los que no cambias de manera premeditada las variables para ver su consecuencia en otras variables. se observa o mide los fenómenos y variables tal como suceden en su manera o su entorno y realizar su observación respectiva. Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). Pág.210,213.

Figura 1.

Diseño y esquema de la investigación



En dónde:

M = usuarios SIS

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción de usuarios

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Se desarrollaron como variables cuantitativas; calidad de atención y satisfacción de usuarios afiliados al SIS, en la cual se indican las definiciones conceptuales y operacionales, donde se menciona y considera sus dimensiones y los indicadores donde se plasma en ver anexo 1.

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Es la medida en que la prestación brindada en las atenciones de salud en un establecimiento de salud a los pacientes y poblaciones deben de ser con los resultados de salud deseados y ser consistentes con una experiencia basada en la certeza. En la definición de la atención con calidad se relaciona con la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, en donde puede medirse y mejorarse continuamente, brindando una prestación que se base en la certeza, así que se consideren las preferencias y necesidades de las personas que llegan al consultorio: usuarios, familias y comunidad. OMS (2020)

Definición operacional: para medir la variable 1 se utilizaron, 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Indicadores: Tenemos 5 niveles, las cuales son la confianza, proveer un servicio de manera eficaz, conocimiento y dominio de los protocolos de atención, atención personalizada, aspectos físicos, personal infraestructura y equipos biomédicos.

Escala de medición: La escala que se utilizara es la ordinal asociada a la escala de Likert

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: La satisfacción del usuario es una situación de salud mental positiva que brinda las intelectuales, físicas y emocionales donde se satisface sus necesidades y deseos de información. Este caso es siempre un juicio constructivo y valorativo, en el que se comparan metas y expectativas con los resultados obtenidos. Salazar, P. H. (2011).

Definición operacional: Para poder medir la variable se utilizarán 2 dimensiones: aspectos positivos, aspectos negativos.

Indicadores: Teniendo en cuenta 18 ítems: Interés, entusiasmo, energía, alivio, inspiración, estímulo, decisión, atención; Irritabilidad, tensión, molestia, temor, vergüenza, nerviosismo, miedo, susto, culpabilidad y hostilidad.

Escala de medición: En la presente investigación la escala está dada por la ordinal asociada a la escala de Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Conjunto total de personas, o cosas de quienes se desea saber situaciones dentro de una investigación. Este universo se puede integrar por las personas, así como los animales, los registros de salud, los nacimientos, las muestras de un laboratorio y otros relacionados con la población, López, (2004). La población fue determinada por 180 usuarios afiliados del SIS de la provincia de.

Criterios de inclusión: Se priorizo a todos las personas afiliados al SIS usuarios de 18 entre 60 años de Grau-Apurímac

Criterios de exclusión: En la investigación no se consideró afiliados menores de 18 años y los mayores de 61 años, usuarios con otro tipo de seguro de salud, pacientes que ingresan por emergencia, usuarios con habilidades diferentes en salud mental, usuarios referidos de otros puestos de salud.

3.3.2 Muestra

La muestra para la presente investigación fue 123 usuarios del SIS, es una selección de una población o del universo, considerando las situaciones de inclusión y exclusión, se utilizó para ahorrar tiempo y recursos, implica definir unidades de muestreo y análisis, y requiere segmentación de la población para generalizar resultados y asignar parámetros. Sampieri, R (2017). Pág.170. (formula anexo 5)

3.3.3 Muestreo

Este es un método para la selección de los componentes de la muestra de una población en su totalidad. "Son un conjunto de normas, procedimientos y criterios representados por un conjunto de elementos seleccionados de la población".

López, (2004). Pág. 69-74. Dentro de la investigación utilizaremos el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de análisis

Se menciona que es analizar una unidad que es la muestra de usuarios, donde se aplican determinados procedimientos, para lograr el objetivo requerido, Azcona, M.(2013). El objetivo de la investigación como unidad son las personas afiliados al SIS de Grau que se atienden en un centro de salud del MINSA.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Es un conjunto de instrumentos que se utilizó durante la investigación para la recopilación de los datos y en el cual se efectúa por medio del método seleccionado, Mendoza, S. H.(2020). Se utilizó la técnica de la encuesta, que se realizará a los usuarios afiliados al SIS de Grau, con la finalidad de obtener la respuesta de una determinada población sobre la satisfacción del usuario. Se medirá utilizando las dimensiones siguientes: bueno, regular y malo. Dentro de las categorías es ordinal, las cuales se determinarán en una escala de Likert final donde: Calidad Malo (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo), calidad regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo), calidad alta (de acuerdo y totalmente de acuerdo).

3.4.2 Instrumentos

Está indicado como el recurso o medio que nos proporciona resultados y que ayuda a realizar la investigación, Mendoza, S. H.(2020). Como instrumento se aplicó el cuestionario de preguntas para encontrar la correlación entre ambas variables de estudio, el cual será aplicada en un centro de salud de Grau-Apurímac, el cuestionario tiene 23 preguntas de 5 categorías para calidad, y para satisfacción tiene 18 preguntas con 2 dimensiones, se medirá utilizando los niveles siguientes: siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces, nunca. Dentro de las categorías es ordinal, las cuales se determinarán en una escala final de Likert donde: calidad Malo (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo), calidad regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo), calidad alto (de acuerdo y totalmente de acuerdo). Ver anexo 3.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Calidad de atención

Autor: Casquero paz, 2021

Adaptado: Por Edgar 2022, en vista que se tuvo que adaptar el cuestionario al caso de las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Baremos: Malo: 23-54; regular: 55-84; bueno: 85-115

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción de usuario.

Autor: Casquero paz, 2021.

Adaptado: Por Edgar 2022, en vista que se tuvo que adaptar el cuestionario al caso de las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Dimensiones: Aspectos positivos (Interés, entusiasmo, energía, alivio, inspiración, estímulo, decisión, atención); aspectos negativos: (Irritabilidad, tensión, molestia, temor, vergüenza, nerviosismo, miedo, susto).

Baremos: Escala ordinal de tipo Likert donde: malo 18-42, regular 43-66 y bueno 67-90.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez: se validó por medio de tres profesionales expertos que dieron visto bueno a los instrumentos indicando la suficiencia y siendo positivos para su aplicación (ver anexo 4), La validez se define como un valor que proporciona el instrumento para que la variable pueda ser evaluada frente a lo que se quiere medir, donde se puede comprobar la pertinencia, la relevancia y la claridad., Hernández (2018).

La confiabilidad: Los resultados de un estudio se consideran confiables cuando el valor resultante es alto, es decir, cuando no hay sesgo. Sin embargo, el término se usa más cuando se están desarrollando instrumentos clínicos o escalas, una vez que se ha establecido que la escala es consistente, y se encontró escala es confiable. Villasís. (2018), 414-421.

Se realizó el proceso de datos estadísticos, la cual se obtuvo mediante la prueba piloto con 15 usuarios, se determinó la confiabilidad con el software del SPSS y Alfa de Cronbach: ver (anexo 6) se obtuvo, V1, calidad de atención el valor de Alfa de Cronbach de 0.908 y para V2, satisfacción del usuario, según el Alfa de Cronbach 0.789, se concluyó que con estos resultados los instrumentos obtuvieron una confiabilidad alta para ser aplicado durante la investigación.

3.5 Procedimientos

Inicialmente se aplicó una prueba piloto a 15 usuarios afiliados al SIS y seguido se continuo la aplicación al total de la muestra asignada, luego se solicitó la autorización al jefe de recursos humanos del establecimiento con la finalidad de obtener la aceptación, se realizó las encuestas en los usuarios que se atienden en el centro de salud en estudio, previa autorización y aceptación del paciente para el llenado del cuestionario, se aplicó la confidencialidad del caso, los resultados se utilizaron para fines de investigación, es aplico de manera física y presencial con cada usuario con una duración de 10 minutos. (Ver anexo 7).

3.6 Método de análisis de datos

Realizados la verificación como las fichas y los resultados, se procesarán mediante las herramientas informáticas como las tablas Excel y analizadas por medio del programa SPSS, se aplicaran la prueba de Kolmogorov-Smimov, y se determinó la normalidad, a través de Rho Spearman, que determina la relación entre las variables, y se aplicara al total de la muestra, los procesos nos permitirán la organización de los datos obtenidos, el análisis será de manera descriptiva donde se especificará las características y los datos de la muestra, se utilizó la distribución de frecuencias y gráficos, el análisis estadístico inferencial porque nos permitirá analizar los cuadros, gráficos y tablas en la investigación con la finalidad de obtener resultados y aplicados.

3.7 Aspectos éticos

En el proyecto de investigación se aplicaron las normas, y el código de ética profesional de la UCV, se desarrolló el proyecto según la redacción de la normativa APA, séptima edición. Se brindo la confiabilidad para tener en cuenta los valores

de respeto a los participantes de manera que su participación sea voluntaria, en cuanto a la beneficencia como deber ético, se brindó al usuario su bienestar, su confidencialidad durante su participación, sin alterar las respuestas brindadas, tratando de maximizar todos los posibles beneficios y minimizar los eventuales riesgos de maleficencia, se respetó la autonomía del usuario en su opinión, que no exista la tergiversación ni sesgo de los datos obtenidos, la justicia respetando los principios del paciente con equidad y empatía donde se utiliza el binomio costo-beneficio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de calidad de atención y sus dimensiones en usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.

Niveles	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	2	1.6	2	1.6	2	1.6	2	1.6	0	0.0	0	0.0
Regular	72	58.5	41	33.3	73	59.3	49	39.8	52	42.3	66	53.7
Bueno	49	39.8	80	65.0	48	39.0	72	58.5	71	57.7	57	46.3
Total	123	100.0	123	100.0	123	100.0	123	100.0	123	100.0	123	100.0

Fuente: SPSS. Nota: *f* = frecuencia absoluta.

Interpretación: Realizado el análisis y la descripción de los datos de una muestra de 123 pacientes que pertenecen al SIS que pertenecen a una IPRES en Grau, se observa según la tabla 1 lo siguiente, que del total de la muestra utilizada, lo más resaltante es que 72 usuarios, que representa a 58.5% califican con un nivel de regular, así mismo representado por 49 usuarios que corresponde al 39.8% son los que percibieron un nivel bueno, y 2 de los encuestados que equivale al 1.6% percibió un nivel malo sobre la V1 que es calidad de atención; se evidencia que la prestación con respecto a calidad es regular; así mismo se detalla los resultados de las dimensiones, cabe mencionar que del total de los encuestados en relación con la dimensión de fiabilidad se obtuvo que 80 pacientes que son equivalentes al 65.0% percibieron un nivel bueno, 41 usuarios que corresponden al 33.3 % obtuvieron un nivel regular y 2 usuarios con 1.6 % están en el nivel malo; con relación a la dimensión 2 capacidad de respuesta se detalló que 73 pacientes equivalentes a 59.3 % obtuvieron un nivel regular, 48 usuarios con 39.0% percibieron un nivel bueno y 2 pacientes que hacen un 1.6% infiere un de malo; en la dimensión 3 que es la seguridad se detalla que 71 usuarios que representan el 58.5% percibió el nivel bueno del mismo modo 49 pacientes con 39.8% resultaron con nivel regular y 2 usuarios con el 1.6.% obtuvo un nivel malo; con respecto a la dimensión 4 que es la empatía se observa que 71 usuarios percibieron un nivel bueno que hace el 57.7%, 52 usuarios percibieron el nivel de regular haciendo un 42.3% y ningún usuario estuvo con nivel malo en el resultado; en la dimensión 5

sobre los elementos tangibles, se menciona que 66 pacientes que equivale a 53.7% indican un nivel regular, 57 usuarios que ocupan el 46.3% perciben el nivel bueno y ningún usuario menciona sobre el nivel malo.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario y según sus dimensiones en usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac, 2022.

Niveles	Satisfacción del usuario		Aspectos positivos		Aspectos negativos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	1	0.8	4	3.3	41	33.3
Regular	67	54.5	83	67.5	79	64.2
Bueno	55	44.7	36	29.3	3	2.4
Total	123	100.0	123	100.0	123	100.0

Fuente: SPSS. Nota: *f* = frecuencia absoluta.

Interpretación: en la tabla 2, de 123 usuarios encuestados se obtiene que en la V2, el 54.5% de 67 afiliados y atendidos en el centro de salud obtuvieron un resultado regular, el 44.7% de los usuarios que equivale a 55 pacientes atendidos perciben el nivel bueno con relación a la variable, y el 0.8% de los encuestados obtuvieron un nivel de malo de satisfacción; con respecto a las dimensiones tenemos que, la dimensión de aspectos positivos en relación con la percepción del usuario se observa que un 67.5% de los pacientes equivalente a 83 atendidos obtuvieron un nivel regular seguido de 29.3% que equivale a 36 pacientes percibieron un nivel bueno y 4 usuarios con un 3.3% percibieron un nivel malo; con respecto a la dimensión de aspecto negativo se obtuvo que 79 usuarios que hacen el 64.2% indicaron un nivel regular, 41 pacientes que hacen el 33.3% indican que es un nivel malo y 3 usuarios que hacen un 2.4% percibieron un nivel bueno.

Tabla 3.

Prueba de variables prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Se realizo, con la finalidad de encontrar las distribuciones de las variables y sus respectivas dimensiones, para dicha corroboración se utiliza los resultados obtenidos en los cuestionarios por 123 usuarios de una IPRES de Grau.

Si el nivel de significancia es >0.05 , los datos se comportan normalmente

Si el nivel de significancia es <0.05 , los datos se comportan anormalmente

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	0.051	123	,200*
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0.122	123	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significancia verdadera.

a. Corrección de significancia de lilliefors.

Interpretación: En la tabla 3, se encontró que el grado de significancia para la V1, el grado significancia es de 0.200 que indica que es mayor a 0.05 y para la V2, el grado de significancia obtenido es de 0.00 que es menor al valor de 0.05 donde el resultado es una distribución anormal, en tal sentido se elige el estadístico de Rho de Spearman, y así las hipótesis.

Análisis de las hipótesis:

Hipótesis general.

H1: existe una relación relevante y representativa entre el nivel de atención en salud y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre el nivel de atención en salud y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.

Tabla 4.

“Relación entre la calidad de atención en salud y la satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

			Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,188*
		Sig. (bilateral)		0.038
		N	123	123
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,188*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038	
		N	123	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 4, se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.188 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva muy baja, se observa que el valor $P=0.038$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 , se considera como aceptable la H_1 , se menciona que si existe la relación positiva entre ambas variables

Hipótesis específica 1.

H1: existe una relación relevante y representativa entre la dimensión, fiabilidad y la satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre la dimensión, fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

Tabla 5.

“Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
			,196*
		Sig. (bilateral)	
			0.030
	N	123	123
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,196*
			1.000
		Sig. (bilateral)	0.030
	N	123	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 5, se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.196 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva muy baja, se observa que el valor $P=0.030$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 , se considera como aceptable la H_1 , se menciona que si hay relación significativa entre la dimensión de la fiabilidad y V2.

Hipótesis específica 2.

H1: existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

Tabla 6.

“Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,215*
		N	123
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,215*
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 6, se muestra como resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.215 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que el valor $P=0.017$ la cual es menor a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 , se considera como aceptable la H_1 , se menciona que si existe la relación positiva entre la dimensión de capacidad de respuesta y la V2.

Hipótesis específica 3.

H1: existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

Tabla 7.

“Relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

			Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,248**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	123	123
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,248**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	123	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 7, se muestra como resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.248 interpretado como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que el valor $P=0.006$, la cual es menor a la significancia de 0.05, en tal sentido H_0 , se considera como aceptable la H1, se menciona que si existe la relación significativa entre la dimensión de la seguridad y la V2.

Hipótesis específica 4.

H1: existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de la empatía y la satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de la empatía y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

Tabla 8.

“Relación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

			Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,215*
		Sig. (bilateral)		0.017
		N	123	123
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,215*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.017	
		N	123	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 8, se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.215 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que la significancia como valor $P=0.017$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido H_0 , se considera como aceptable la H1, se menciona que si existe la relación positiva entre la dimensión de la empatía y la V2.

Hipótesis específica 5.

H1: existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

H0: no existe una relación relevante y representativa entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac.

Tabla 9.

“Relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un centro de salud de Grau-Apurímac, 2022”.

			Elementos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,201*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	123	123
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,201*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	123	123

Fuente: SPSS,

Interpretación: En la tabla 9, se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.201 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que la significancia como valor $P=0.026$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 , se considera como aceptable la H_1 , se menciona existe la relación positiva entre la dimensión de los elementos tangibles y la V2.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada y con los resultados procesados con una base analítica con un enfoque cuantitativo con métodos estadísticos en relación a la hipótesis general, se obtuvo según Rho de Spearman es de 0.188 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva de grado muy baja, se observa que el valor $P=0.038$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza H_0 , se considera como aceptable la H_1 , se menciona que si existe la relación positiva entre ambas variables, del usuario de un centro de salud de Grau 2022, en relación con la hipótesis general, los resultados obtenidos se contrastan con otros estudios donde indica los mismos resultados hallados como, Del Estal, (2022). En España realizó un estudio teniendo como resultado que una buena organización de los trabajadores en salud que para realizar una prestación que sea positiva y buena, contribuyen a que la percepción de los pacientes sea excelente y significativa, donde si existe una correlación entre ambas variables; en la investigación realizada cabe mencionar que si los profesionales de la salud se encuentran con la capacidad resolutoria, y a la vez se encuentran motivados desde la jefatura y ellos mismos emplean los valores éticos durante la atención definitivamente los usuarios estarán contentos y satisfechos con lo recibido, y, por lo tanto, la calidad y satisfacción son positivas, así mismo se contrasta con, Pachana, (2021). Que también confirma lo hallado, ya que evaluó la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario durante consultas externas, donde se describieron métodos de control y cuantificación para una muestra de 348 encuestados en cada escala y correlación. Como resultado, se obtiene que si hay relación de buena y significativa entre las dos variables estudiadas y sus dimensiones. Teóricamente, en 1996, Gilmour dice de calidad que es una medida en que se apoya la atención médica para lograr resultados de salud positivos para los pacientes y reducir los efectos negativos del tratamiento. En resumen, podemos decir que la atención con calidad es el resultado de comparar las perspectivas y la conciencia del destinatario. Es por eso que dicen que la calidad es una función de la conciencia personal. Del mismo modo, para la comparación de los resultados mencionó, Minaya, (2018). Que una prestación de salud y la percepción personal del paciente de un área de medicina, muestra de 110 pacientes, se obtuvieron los datos según la encuesta, por medio del

cuestionario, según la Alfa de Cronbach igual a 0,612 para v1 y de 20 pacientes obteniéndose de 0.0517 para v2, que según de Rho de Spearman, relación positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos H_0 nula y aceptar H_1 , si existe la correlación de positiva entre variables.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se encontró en cuanto a la D1, la fiabilidad indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.196 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva muy baja, se observa que el valor $P=0.030$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se considera como aceptable la hipótesis alterna, se menciona que si existe la relación significativa entre la dimensión de la fiabilidad y la variable de satisfacción del usuario. Se realizó la comparación con otra investigación, según Alarcón, (2022). "Menciono que la dimensión fiabilidad de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,796 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto es; la dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en un centro de salud Jayanca, así mismo se encontró que si existe una relación positiva y significativa", otro estudio realizado para la comparación se encontró que, Zaid, (2020), mencionó que en la atención médicas del Hospital Regional Sunyani en Ghana, reconocieron que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la confiabilidad y el tiempo de espera se encuentran entre los factores que afectan a la satisfacción del usuario entonces indico que los profesionales que brindan servicios de salud y Los administradores de las instalaciones de atención médica deben darse cuenta del hecho de que brindar servicios de atención médica de alta calidad encuentra el camino para la satisfacción del paciente, aumentando así el cumplimiento del régimen de tratamiento por parte de los pacientes, los resultados mostraron que la relación entre calidad y fiabilidad es positiva $p = 0.340$, ($t = 3.092$), lo que respalda la hipótesis, es importante e imperativo hacer que los pacientes perciban una alta calidad de servicio por medio de la fiabilidad y asegurar su satisfacción porque solo los clientes leales tienen más probabilidades de patrocinar los servicios de la instalación en el futuro y actuar como agentes de promoción gratuita al traer más clientes para la atención. Del mismo modo teóricamente menciono Fukuhara,

(2018). El aspecto de calidad es la percepción visual del paciente. La fiabilidad, cuidado atendido con precisión y diligencia por profesionales. La respuesta del profesional sanitario ante cualquier incidencia durante el tratamiento. De manera segura, los profesionales de la salud deben infundir confianza y racionalidad, la confianza y buena voluntad en la atención. Empatía, buenas relaciones entre los trabajadores de salud y los usuarios. En consecuencia, indico que la “fiabilidad, es brindar el servicio propuesto de manera exacta y de acuerdo a lo pactado” (Lezcano, 2018).

Se encontró para la hipótesis específica 2, capacidad de respuesta en relación con satisfacción del usuario, los siguientes, según Rho Spearman es de 0.215 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que el valor $P=0.017$ la cual es menor a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se considera como aceptable la hipótesis alterna, se menciona que si existe la relación positiva entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario. Cabe mencionar que, si existe una atención inmediata y casi oportuna para los usuarios en un centro de salud de Vilcabamba, realizando las comparaciones y se asemejan a la de Martínez, (2021). En cusco realizo sus estudios y se encontró un resultado de que, si existe una buena correlación de Spearman, estadísticamente significativa, considerable ($r= 0.608$) y directamente proporcional; debido a que el valor de valor $p < 0.05$ donde indico que se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . Por lo que, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de un puesto de salud en lucre. Del mismo modo, Según Eguizabal, (2022). Indico que “la capacidad de respuesta del sistema de salud es un concepto definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que mide cómo el sistema de salud aborda las expectativas legítimas de las personas en cuanto a aspectos no médicos de la atención de la salud, e implica la experiencia personal del contacto del paciente”

En cuanto a la hipótesis específica 3, que fue la seguridad en la atención de un centro de salud de Vilcabamba se encontró el resultado que un coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.248 interpretado como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que la significancia de valor $P=0.006$, la cual es menor a

la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se considera como aceptable la hipótesis alterna, se menciona que si existe la relación significativa entre la dimensión de la seguridad y la variable de satisfacción del usuario. Así mismo se encontró y concuerda con investigaciones similares como la de Mejía, (2020). “Quien indico que existe una relación directa y significativa entre la dimensión, seguridad y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos de un puesto de salud, la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.594, con un valor $p = 0.005$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación”. Se menciona que la seguridad tiene mucha relación significativa con la satisfacción del usuario porque se consideró como un principio fundamental en la atención que se tienen que orientar a controlar los riesgos en relación con la bioseguridad, la ética profesional, privacidad del paciente de medicamentos y equipos se coincide de manera teórica con la investigación de Ascona, (2018). “Donde indico que la seguridad es vital como la actitud de confianza, cortesía y privacidad que refleja el personal de salud hacia el usuario, que además refiere comprensión y vigilancia del personal de salud acompañado de destreza para influir fe y una intimidad profesional al usuario que acude por una atención”. Se enfatizó que hay relación estrecha entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario, entonces se dice que influye de manera importante en la percepción de la satisfacción del usuario, donde se tiene que guardar la confidencialidad de salud del paciente, así mismo los pacientes esperan que sean tratados con respeto y se maneje la empatía.

Sobre la hipótesis específica 4, que es la empatía, se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.215 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que la significancia como valor $P=0.017$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 , como aceptable la H_1 , se menciona que si existe la relación positiva entre la dimensión de la empatía y la variable de satisfacción del usuario. Se realizó las comparaciones con otra investigación donde se encontró, según, Rodríguez, (2021). Donde indico que de 66 trabajadores evaluados de un hospital en Trujillo, “dice que la variable satisfacción laboral tiene una correlación positiva con la variable empatía, dado que existe una significancia de 0,002, siendo menor del 5%

del margen de error permitido, de tal manera se acepta la hipótesis general (H_a) existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, con un coeficiente de correlación de 0,379, por lo que presentó una relación directa débil de acuerdo a interpretación de Rho de Spearman”, del mismo modo se cotejó con otro autor y según, Mercado, (2022). Encontró como resultado una correlación entre variables, empatía y satisfacción. donde el valor $p= 0.000 < 0.01$; entonces se rechaza H_0 , existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud en lima así mismo indico que el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman es 0.427; esto indica que la relación es directa, significativa y moderada entre empatía y satisfacción; es decir, a mayores puntajes de empatía le corresponde mayores puntajes de satisfacción, cabe mencionar que la empatía es un aspecto de la personalidad que es muy importante en la relación del profesional y el paciente y de esa manera proporcionar y entender los sentimientos y experiencias a la otra persona, por lo tanto, es de vital importancia esta dimensión para lograr una satisfacción óptima en el usuario en el establecimiento de salud, realizando un análisis teórico y según Vargas, (2021). “La Empatía, se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, sin necesidad alguna de compartir las mismas opiniones respecto a las actitudes, comportamiento y emociones expresada por la otra parte. Siguiendo el mismo orden de ideas, podemos definir la empatía como la capacidad para distinguir el estado emocional de los demás y la habilidad de reconocer las opiniones emocionales de las personas”.

Con respecto a la hipótesis específica 5, que son los elementos tangibles en la investigación que se realizó se muestra el resultado siguiente que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.201 que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva baja, se observa que la significancia como valor $P=0.026$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se considera como aceptable la hipótesis alterna, se menciona que si existe la relación positiva y eficaz entre la dimensión de los elementos tangibles y la variable de satisfacción del usuario. Realizando las comparaciones de los resultados en Piura según, Sandoval, (2020). Demostró sobre los elementos tangibles una correlación a través

de la prueba estadística no paramétrica de Spearman, se tienen un coeficiente de 0.825; que es directa, positiva y un valor obtenido de 0.000, el cual es menor valor de 0.01, por lo tanto, se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis H1; si hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las víctimas de violencia familiar. Según Huamán,(2020). Los elementos tangibles forman un elemento importante para lograr la satisfacción del usuario, se mencionó que se brinda de una manera como lo que se puede sentir o tocar dentro de la institución de salud, el cliente es quien percibe esto de acuerdo a la infraestructura, máquinas y equipos que se usan.

Sobre la V1, realizada el análisis y la descripción de los datos de una muestra de 123 pacientes que pertenecen al SIS que se atienden en un centro de salud Grau, se tiene como resultado como lo más resaltante es que 72 usuarios, que representa a 58.5% califican con un nivel de regular, así mismo representado por 49 usuarios que corresponde al 39.8% son los que percibieron un nivel bueno, y 2 de los encuestados que equivale al 1.6% percibió un nivel malo.

Con respecto a la V2, en la investigación se obtiene que de 123 usuarios encuestados que son afiliados al SIS que pertenecen a un centro de salud de Grau, se logró alcanzar un resultado donde el 54.5% de 67 afiliados y atendidos en el centro de salud obtuvieron un resultado regular, el 44.7% de los usuarios que equivale a 55 pacientes atendidos perciben el nivel bueno con relación a la variable, y el 0.8% de los usuarios indicaron un nivel de malo en la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : En la investigación presente tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un establecimiento de salud, Grau-Apurímac 2022; sobre la metodología fue con un enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental transversal de nivel correlacional y de análisis descriptivo, se trabajó con una muestra de 123 usuarios afiliados al SIS que acudieron a un centro de salud de Grau, se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento para ambas variables, como resultado se encontró que la calidad de atención obtuvo un nivel regular con 54.5%, y satisfacción del usuario un nivel de regular con 54.5% aplicando la prueba estadística, así mismo utilizando la Rho de Spearman para la hipótesis general se obtuvo 0.188 con coeficiente de tipo positiva baja y la significancia bilateral de 0.038 que es menor al valor de 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , en conclusión se determinó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario obtuvieron una relación positiva y significativa en un centro de salud de Grau.
- Segunda** : En la investigación, basándose en los objetivos específicos y relacionados a las dimensiones de V1, se menciona las más relevantes en cuanto nivel donde; D1 la fiabilidad con nivel bueno con 65.0%, D2 capacidad de respuesta tuvo nivel regular con 59.3 %, D3 seguridad como bueno con 58.5%, D4 empatía está con nivel bueno con 57.7%, D5 elementos tangibles, con nivel regular hacen un 53.7%, indicando que la V1 está relacionada con sus dimensiones con un nivel de regular a bueno.
- Tercera** : Sobre la hipótesis general se encontró que según el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.188, que se interpreta como un coeficiente de tipo positiva muy baja, y el grado de

significancia se observa que el valor $P=0.038$ es inferior a la significancia de 0.05, en tal sentido se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , y que si hay relación significativa y positiva entre ambas variables.

Cuarta : Con respecto a la variable satisfacción del usuario se encontró la relación con sus dimensiones y según el nivel más alto se encontró que; D1 aspectos positivos con 67.5% equivalente a un nivel de regular y D2 aspectos negativos obtuvo 64.2% ubicado en un nivel regular, V2 con relación a sus dimensiones de manera general se encuentra en un nivel de regular.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Esta investigación pueda ser utilizada para futuros estudios, utilizando muestras más grandes y donde se pueda analizar otros factores mediante la utilización de otro tipo de metodología; en el establecimiento, realizar y monitorear de las variables estudiadas mediante encuestas en las diferentes áreas de la institución.
- Segunda** : En la dimensión de aspectos negativos se sugiere tomar acciones para que la prestación de salud sea de calidad y la percepción del paciente sea positivo, incentivando al personal de salud en sus buenas acciones, respetando sus derechos de los profesionales, realizando capacitaciones para que estén actualizados y a la vanguardia de las necesidades de los usuarios.
- Tercera** : Realizar una gestión para contar con infraestructura adecuada en los consultorios del establecimiento que sean equipados, adecuados y cómodos para la atención de calidad, así mismo presupuestar para la implementación con materiales, medicamentos e instrumentos que se utilizarán durante la prestación de salud, con la finalidad que la percepción del usuario es buena.
- Cuarta** : Dentro del establecimiento, sensibilización a los profesionales de salud relacionados a los valores, con la finalidad de transmitir la seguridad y confianza a los que asisten a la institución, así aumentar que la prestación y que sea muy buena en los pacientes, elevando la percepción en el usuario y puedan retornar al establecimiento y resolver todos sus problemas relacionados a su salud, enfatizando en mantener la confidencialidad y la privacidad del paciente.
- Quinta** : Se realice coordinaciones con la entidad rectora respecto a recursos humanos en vista que según la capacidad resolutive en cada centro de salud se debe priorizar el profesional necesario

para la atención, así se tendrá suficiente personal para realizar un servicio adecuado y la percepción del paciente sea óptima.

Sexta : Gestionar presupuesto para incentivar al profesional de la salud y técnicos profesionales, como en tema de su remuneración, que sea la adecuada y lograr que sean más competitivos, así mismo brindar reconocimientos e incentivos a los profesionales sobre sus acciones realizadas, y lograr atenciones de calidad y obteniendo usuarios muy satisfechos.

REFERENCIAS

- Alarcón Bautista, M. D. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la pandemia Covid-19.*
- Ascona Briceño, A. R. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017. Universidad César Vallejo.*
- Azcona, M., Manzini, F. A., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. In IV Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, Argentina, 2013).*
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 6(1), 55-71.*
- Cajas Echeverría, K. A. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare-Ecuador, 2021.*
- Carmona, D. G., Leiva, A. P., Montes, S. J. C., & Dueñas, P. P. M. (2022). *Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, 54(2), 4.*
- Carranza Simón, C. S. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud "San Martín de Porres" Pacasmayo 2020.*

- Casquero Paz, S. K. (2021). *Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima–2021.*
- Castillo Motta, E. S. (2020). *Plan de mejora para la atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Díaz de la Vega Abancay, Apurímac-2020.*
- Condor Astucuri, L. E. (2019). *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac-Abancay 2018.*
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 288-295.*
- Del Estal García, M. C., & González, M. (2022). *Importance of health care personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care. Atencion Primaria, 54(4), 102281-102281.*
- Eguizabal, E. R., de Gómez, M. J. G., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Vázquez, V. C., Calavera, M. A. S., & Botaya, R. M. (2022). *Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gaceta Sanitaria, 36(3), 232-239.*
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación.*
- Fernández Chaves, J. M. (2020). *Evaluation of user satisfaction with the attention received in the Forensic Dentistry Unit of the Department of Legal Medicine of the Organismo de Investigación Judicial (Judicial Investigation Agency) in the second semester of 2018. Medicina Legal de Costa Rica, 37(1), 162-178.*
- Florez Muñoz, G. S., Ordoñez Bastidas, A. F., & Rebolledo Muñoz, X. E. (2022). *Percepción de calidad de los usuarios de telemedicina en la IPS Centro de*

Diagnóstico Clínico SAS de la ciudad de Armenia-Colombia en el periodo de junio a septiembre de 2021 (Bachelor's thesis, Especialización en Administración Hospitalaria Presencial).

George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R., & Guevara Silveira, S. A. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir, (35).*

Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C (2022). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo, 9(35), 11-15.*

Huaman Vilca, A. (2020). *La cultura organizacional y su incidencia en el servicio administrativo en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2016.*

Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación, las metas cuantitativas, cualitativas y mixta. Editorial mcGraw-hill interamericana editores*

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.*

Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova, 16(29), 21-31.*

Jesús Huamán, M. M. (2020). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo.*

- Lezcano Tobón, L. A., & Cardona Arias, J. A. (2018). *Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia.*
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74.*
- Martinez Espinoza, A. D. C. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre-Cusco, 2020.*
- Martinez Mendoza, M. F. (2022). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga–Piura, 2021* .
- Mejía Alva, M. R. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote - 2019.*
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53.*
- Mercado Lengua, F. O. (2022). *“Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021”.*
- Minaya Torres de Ossio, E. L. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016.*
- Morales Mijahuanca, M. E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020.*
- Palacios-Barahona, U., Arango-Posada, M. D. M., Ordoñez, J. E., & Alvis-Guzman, N. (2019). *Quality of Life of Patients with Type 2 Diabetes in Colombia.*

Systematic Review and Cumulative Meta-analysis. CES Psicología, 12(3), 81.

Panchana Gómez, G.S. (2021). *Evaluation of quality and user satisfaction in external consultation of the SC November 22 period January-December 2019 (Master's thesis).*

Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. Revista Cubana de Salud Pública, 44, 325-343.*

Real Delor, R. E. (2021). *Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study. Rev. Nac. (Itauguá), 64-75.*

Rodríguez Saavedra, M. M. (2021). *Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.*

Salazar, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368.*

Sánchez Huasasquiche, C. (2021). *Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud quilmaná 2020.*

Rivera de la Cruz, J. E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020.*

Sandoval Chima, L. M. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la comisaria de Familia Tumbes, 2019.*

Szwako, A. and Vera, F. (2018). *Perception of the quality of medical care in Clinics of the Chair of Family Medicine of the Hospital de Clinicals, Asunción-Paraguay. Year 2013. Journal of Public Health of Paraguay, 7(2), 26-30.*

- Tinoco Camargo, J. M., & Velasquez Salas, I. F. (2020). *Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019.*
- Urbano Chávez, F. L. (2022). *Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021.*
- Valenzuela-Ciencia, G. B. (2021). *Calidad del servicio de planificación familiar y satisfacción del usuario externo, puesto de salud Cerro Prieto, Salas Guadalupe, Junio 2018. Revista Internacional de Salud Materno Fetal, 6, S3-S3.*
- Valls Martínez, M. D. C., & Ramírez-Orellana, A. (2019). *Patient satisfaction in the Spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(24), 4886.*
- Vargas Puscan, E. G. (2021). *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020.*
- Vera Muñoz, A. H. (2022). *Calidad de atención percibida y adherencia al tratamiento en pacientes en hemodiálisis de una clínica de Guayaquil, 2021.*
- Vilca Apaza, G. R. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020.*
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). *The research protocol VII. Validity and reliability of measurements. Revista Alergia México, 65(4), 414-421.*

Yépez-Chamorro, M. C., Ricaurte-Cepeda, M., & Jurado-Fajardo, D. M. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud, 20(2), 97-110.*

Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). *The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. Technology Reports of Kansai University, 62(03), 221-232.*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Calidad de atención: X				
¿Cuál es la relación que existe con la Calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022	La calidad de atención de salud está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Orientación y explicación	1	Ordinal	Malo: 22-51 Regular: 52-81 Bueno: 82-110
				Atención en el horario programado.	2	Escala de Likert	
				Respeto del orden de llegada.	3	1. Totalmente en desacuerdo.	
				Disponibilidad de la historia clínica.	4	2. En desacuerdo.	
				Disponibilidad en la obtención de citas.	5	3. Ni en acuerdo ni desacuerdo.	
			Capacidad de respuesta	Celeridad de la atención.	6	4. De acuerdo	
				Tiempo de espera para la atención.	7	5. Totalmente de acuerdo	
				Tiempo de espera en la atención del profesional.	8		
			Seguridad	Resolución de problemas o dificultades.	9		
Respeto a la privacidad.	10						
Minuciosidad en el examen médico.	11						
Tiempo adecuado en el proceso de administración del tratamiento.	12						
Empatía	Confianza transmitida por el profesional de salud.	13					
	Preguntas entendibles por parte del profesional.	14					

				Presentación del profesional y procedimiento a realizar. Claridad en la Información transmitida.	15 16			
				Trato con amabilidad, respeto.	17			
				Interés en solucionar el problema de salud.	18			
			Elementos tangibles	Señalización.	19			
				Presentación del personal.	20			
				Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.	21			
				Limpieza y comodidad de las instalaciones.	22			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿De qué manera la fiabilidad está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?	determinar la relación de la fiabilidad con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022;	la fiabilidad está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.		Variable Satisfacción del usuario: Y				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿De qué manera la capacidad de respuesta está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?	establecer la relación de capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022.	la capacidad de respuesta está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.	Aspectos positivos	Interés. Entusiasmo. Energía. Alivio Inspiración. Estímulo. Decisión. Atención.	1 2 3 4 5 6 7 8	Ordinal Escala tipo Likert 1. Nada 2. Poco 3. moderadamente 4. Bastante 5. Intensamente	Malo: 18-42 Regular: 43-66 Bueno: 67-90	
¿De qué manera la seguridad está relacionada con el nivel de satisfacción	Establecer la relación de la seguridad con el	la seguridad está relacionada de manera relevante y representativo con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de						

<p>del usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?</p> <p>¿de qué manera la empatía está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022?</p> <p>¿De qué manera los elementos tangibles están relacionada con el nivel de satisfacción del usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022?</p>	<p>nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022</p> <p>Establecer la relación de la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau - Apurímac 2022.</p> <p>Establecer la relación de los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau- Apurímac</p>	<p>salud de Grau-Apurímac 2022.</p> <p>la empatía está relacionada de manera relevante y representativa con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022.</p> <p>los elementos tangibles están relacionados de manera relevante y representativo con el nivel de usuarios de un centro de salud de Grau-Apurímac 2022.</p>	<p>Aspectos negativos</p>	<p>Irritabilidad.</p> <p>Tensión.</p> <p>Molestia.</p> <p>Temor.</p> <p>Vergüenza.</p> <p>Nerviosismo.</p> <p>Miedo.</p> <p>Susto.</p> <p>Culpabilidad.</p> <p>Hostilidad.</p>	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>		<p>Población: 180</p> <p>Muestra: 123</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Análisis: descriptivo donde se especificará las características y los datos de la muestra mediante la rho de Spearman,</p> <p>Inferencial, se utilizará para la correlación el Rho de Spearman, nos permitirá analizar los cuadros, gráficos y tablas y obtener conclusiones para la toma de decisiones. prueba de Kolmogorov-Smimov que determina la prueba de normalidad.</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variab es de estudi o	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variabl e 1 Calida d de atenci ón	Espejo, (2018). Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define las características de calidad de los servicios de salud, tales como: mejor profesionalismo, mejor uso de insumos y equipos, reducción de riesgos para los pacientes en fase de ansiedad y más empatía con el paciente.	en la medición de esta variable se utilizarán 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, teniendo en cuenta para esta variable 5 indicadores: nivel de confianza, proveer un servicio de manera eficaz, conocimiento y dominio de los protocolos de atención, atención personalizada, aspectos físicos personal infraestructura y equipos biomédicos.	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. - Atención médica en el horario programado. - Respeto del orden de llegada para la atención. - Disponibilidad de la historia clínica para la atención. - Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Ni en acuerdo ni desacuerdo. - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad de la atención. - Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico. - Tiempo de espera para la atención en la administración de medicamentos según esquema. 	
			seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la privacidad en la atención. - Minuciosidad en el examen médico. - Tiempo adecuado en el proceso de administración del tratamiento. - Confianza transmitida por el médico u otro profesional. 	
			empatía	Atención personalizada	
			Elementos tangibles	Aspectos físicos, personal, infraestructura y equipos biomédicos	
Variabl e 2, satisfa cción del usuari o	En 1995, Atalaya definió la satisfacción como un hecho que está directamente influenciado por la percepción no solo de los pacientes, sino también del personal médico que trabaja en las instalaciones.	para poder medir la medir la variable se utilizarán 2 dimensiones: que son la satisfacción y la insatisfacción, tomando en cuenta 2 indicadores: valores positivos de las perspectivas y las expectativas, valores negativos de las perspectivas y las expectativas.	Aspectos positivos	Interés, entusiasmo, energía, alivio, inspiración, estímulo, decisión, atención.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nada 2. Poco 3. moderadamente 4. Bastante 5. Intensamente
			Aspectos negativos	Irritabilidad, tensión, molestia, temor, vergüenza, nerviosismo, miedo, susto, culpabilidad, hostilidad	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario 1

Estimado Usuario(a) le presentamos 02 cuestionarios donde se desea conocer su opinión sobre **calidad de atención y satisfacción del usuario**, de la atención percibida en el centro de salud, se le brindara todas las garantías de confidencialidad a las respuestas brindadas, marcar la alternativa que considere en su punto de vista.

Brindo mi consentimiento para desarrollar la siguiente encuesta: SI () NO ()

Datos generales:

Fecha:Edad: Género: M () F ()

Estudios: inicial () Primaria () Secundaria () Superior técnico () Universitario ()

Instrucciones: Marque con un X según su respuesta donde:

1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni en acuerdo ni desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

CALIDAD DE ATENCION						
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de salud fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?					
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza?					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
14	¿El profesional de salud de consulta externa le hizo preguntas entendibles sobre su problema de salud?					
15	¿El profesional de salud que le atendió se presentó y explico que procedimientos realizara?					

16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la salud le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El profesional de la salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El profesional de la salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El profesional de la salud estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios donde se atendió contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los consultorios donde le brindaron la atención se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Cuestionario 2

Marque con X según su respuesta: 1: nada, 2: poco, 3: moderadamente, 4: bastante, 5: intensamente.

Satisfacción del usuario						
ASPECTOS POSITIVOS		1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el centro de salud?					
3	¿Se siente aliviado con el tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con los servicios para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El profesional de salud que trabaja en el centro de salud le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en los diferentes servicios del establecimiento?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el profesional de salud en el área donde se atendió?					
ASPECTOS NEGATIVOS		1	2	3	4	5
9	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el área donde asistió?					
10	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
11	¿El profesional de la salud o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
12	¿Siente temor al relacionarse con el profesional de la salud?					
13	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el área donde se atendió?					
14	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?					
15	¿El profesional de la salud que lo atendió en su tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?					
16	¿Le asusta tener que regresar al centro de salud?					

17	¿El profesional de la salud del área donde se atendió lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
18	¿El profesional de la salud del área donde se atendió le mostró hostilidad en su trato?					

Anexo 4. Certificado de validez.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de salud fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?	✓		✓		✓		
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA								
14	¿El profesional de salud de consulta externa le hizo preguntas entendibles sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de salud que le atendió se presentó y explicó que procedimientos realizara?	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la salud le brindó sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
17	¿El profesional de la salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
20	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	✓		✓		✓		
21	¿El profesional de la salud estuvo correctamente uniformado?	✓		✓		✓		
22	¿Los consultorios donde se atendió contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
23	¿Los consultorios donde le brindaron la atención se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. EDUARDO JOSÉ LONGA RAMOS DNI: 29835747

Especialidad del validador: REHABILITACIÓN ORAL DR: CIENCIAS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco 17 de MAYO del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ASPECTOS POSITIVOS								
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	✓		✓		✓		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el centro de salud?	✓		✓		✓		
3	¿Se siente aliviado con el tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
4	¿Siente orgullo de contar con los servicios para Ud. y sus familiares?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
6	¿El profesional de salud que trabaja en el centro de salud le estimula a mejorar su condición de salud?	✓		✓		✓		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en los diferentes servicios del establecimiento?	✓		✓		✓		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el profesional de salud en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: ASPECTOS NEGATIVOS								
9	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el área donde asistió?	✓		✓		✓		
10	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de la salud o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	✓		✓		✓		
12	¿Siente temor al relacionarse con el profesional de la salud?	✓		✓		✓		
13	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
14	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de la salud que lo atendió en su tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	✓		✓		✓		
16	¿Le asusta tener que regresar al centro de salud?	✓		✓		✓		

17	¿El profesional de la salud del área donde se atendió lo hizo sentir culpable por alguna situación?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud del área donde se atendió le mostró hostilidad en su trato?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. EDUARDO JOSÉ LONGA RAMOS DNI: 29335747

Especialidad del validador: REHABILITACIÓN ORAL DR. EN CIENCIAS DE LA SALUD

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

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

CUSCO

17 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de salud fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?	✓		✓		✓		
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATIA								
14	¿El profesional de salud de consulta externa le hizo preguntas entendibles sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de salud que le atendió se presentó y explicó que procedimientos realizara?	✓		✓		✓		

ESCUELA DE POSTGRADO

16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la salud le brindó sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
17	¿El profesional de la salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
20	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	✓		✓		✓		
21	¿El profesional de la salud estuvo correctamente uniformado?	✓		✓		✓		
22	¿Los consultorios donde se atendió contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
23	¿Los consultorios donde le brindaron la atención se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Urbisola Canache Rudyard Jesús DNI: 31044099

Especialidad del validador: Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

... 17 de 05 del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ASPECTOS POSITIVOS								
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	✓		✓		✓		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el centro de salud?	✓		✓		✓		
3	¿Se siente aliviado con el tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
4	¿Siente orgullo de contar con los servicios para Ud. y sus familiares?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
6	¿El profesional de salud que trabaja en el centro de salud le estimula a mejorar su condición de salud?	✓		✓		✓		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en los diferentes servicios del establecimiento?	✓		✓		✓		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el profesional de salud en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: ASPECTOS NEGATIVOS								
9	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el área donde asistió?	✓		✓		✓		
10	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de la salud o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	✓		✓		✓		
12	¿Siente temor al relacionarse con el profesional de la salud?	✓		✓		✓		
13	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
14	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de la salud que lo atendió en su tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	✓		✓		✓		
16	¿Le asusta tener que regresar al centro de salud?	✓		✓		✓		

17	¿El profesional de la salud del área donde se atendió lo hizo sentir culpable por alguna situación?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud del área donde se atendió le mostró hostilidad en su trato?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Urbio Comacho Ruyard Jesús DNI: 31044093

Especialidad del validador: Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

17 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de salud fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?	✓		✓		✓		
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 EMPATIA								
14	¿El profesional de salud de consulta externa le hizo preguntas entendibles sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de salud que le atendió se presentó y explicó que procedimientos realizara?	✓		✓		✓		

16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la salud le brindó sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
17	¿El profesional de la salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
20	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	✓		✓		✓		
21	¿El profesional de la salud estuvo correctamente uniformado?	✓		✓		✓		
22	¿Los consultorios donde se atendió contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
23	¿Los consultorios donde le brindaron la atención se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiente por la medición*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mtra. Nancy Elizabeth Ureña Díaz* DNI: *44519054*

Especialidad del validador: *Endocrinóloga Maestra en Ciencias Estomatológicas*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

17 de *05* del *20* *22*

[Firma]
CEU - UAC
Firma del Experto Informante.
COP. 24432

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ASPECTOS POSITIVOS								
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	✓		✓		✓		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el centro de salud?	✓		✓		✓		
3	¿Se siente aliviado con el tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
4	¿Siente orgullo de contar con los servicios para Ud. y sus familiares?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
6	¿El profesional de salud que trabaja en el centro de salud le estimula a mejorar su condición de salud?	✓		✓		✓		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en los diferentes servicios del establecimiento?	✓		✓		✓		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el profesional de salud en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: ASPECTOS NEGATIVOS								
9	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el área donde asistió?	✓		✓		✓		
10	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional de la salud o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	✓		✓		✓		
12	¿Siente temor al relacionarse con el profesional de la salud?	✓		✓		✓		
13	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el área donde se atendió?	✓		✓		✓		
14	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional de la salud que lo atendió en su tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	✓		✓		✓		
16	¿Le asusta tener que regresar al centro de salud?	✓		✓		✓		

17	¿El profesional de la salud del área donde se atendió lo hizo sentir culpable por alguna situación?	✓		✓		✓		
18	¿El profesional de la salud del área donde se atendió le mostró hostilidad en su trato?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente para ser aplicados

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

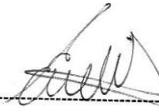
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mtra. Nancy Elizabeth Ucañani Nsajo DNI: 44519054

Especialidad del validador: Endodermia

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

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

17 de 05 del 2022


 Firma del Experto Informante.
 J. Ucañani A.
 OP. 24432

Anexo 5. Formula de la muestra.

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

Donde:

N = Población 180

Z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

n = 123

$$\frac{(1.96)^2(180)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(180-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 122.7871298$$

Anexo 6. Estadística de fiabilidad de variables

Estadísticas de fiabilidad calidad de atención		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.908	0.910	22

Fuente: SPSS, prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad de satisfacción del usuario		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.789	0.805	18

Fuente: Fuente: SPSS, prueba piloto



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022", cuyo autor es CONTRERAS RODAS EDGAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 12-08- 2022 09:25:05

Código documento Trilce: TRI - 0399580