



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un
Centro de Salud en Charat, 2022

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

AUTORA:

Carlos Aguilar, Leslie Mariela (orcid.org/0000-0002-1356-5321)

ASESOR:

Mg. Mejia Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

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

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Quién es mi guía y fortaleza y porque su gran amor incondicional sigue conmigo, hasta el día de hoy. Asimismo, por otorgarme la paz y la salud necesaria para crecer como persona y profesional, ofreciéndome bendiciones cada día y la fuerza para superar las adversidades que se me presentan.

A mi Madre:

Que, aunque no esté presente físicamente, ella siempre fue mi mejor ejemplo de lucha, con bastante perseverancia y con amor al prójimo. Te amo mamá.

A mis hermanas:

Por siempre demostrarme su apoyo en todo momento, asimismo, por su cariño y amor, son un buen ejemplo a seguir.

Leslie Mariela

Agradecimiento

A Mg. David Alberto Mejía Pinedo

Por la guía que me brindó en todo momento para poder terminar mi investigación siguiendo los pasos necesarios, asimismo, por los consejos y conocimientos para el adecuado recojo de información, transformación y procesamiento y presentación de la información recolectada a la población investigada.

Al personal docente de Postgrado

Por su acertada disposición a ofrecer sus conocimientos en beneficio de los estudiantes, logrando responder a las inquietudes que se generaron en el proceso de esta maestría, asimismo, por las estrategias y capacidades para ser un profesional más competente.

Al Centro de Salud

Por la facilidad que me brindó para realizar mi investigación sin poner ninguna traba en el proceso, asimismo, a los pacientes que me facilitaron la información relevante para poder aplicar mis encuestas.

Leslie Mariela

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 16	
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de calidad de atención al usuario externo del centro de salud	20
Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud	21
Tabla 3 Análisis de la relación entre las dimensiones de calidad y variable satisfacción.....	22
Tabla 4 Pruebas de normalidad de las variables.....	23
Tabla 5 Relación entre Calidad de atención y Satisfacción al usuario externo	24

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación.....	15
Figura 2 Fórmula de la muestra	17
Figura 3 Nivel de calidad de atención al Usuario externo	64
Figura 4 Nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud	64

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat, 2022 el tipo de estudio utilizado fue básico, el enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estudiada fue 100 usuarios del Centro de Salud en Charat, obteniéndose un resultado, según sus dimensiones que es el nivel de calidad de atención fue regular con 75%, seguido de un nivel eficiente con 17% y con un 8% un nivel deficiente. Se identificó que los usuarios externos de un Centro de Salud en Charat, cuentan con un nivel regular de percepción de la satisfacción del servicio recibido con 69%, seguido de un 20% del nivel eficiente y con un 11% un nivel deficiente; se encontró la relación entre las dimensiones de la calidad de atención con satisfacción, como la tangibilidad (Rho de 0.288), capacidad de respuesta (Rho de 0.249) y empatía (Rho de 0.425). Concluyéndose que, se comprueba la relación entre calidad de atención y la variable satisfacción, con una significancia de 0.001, determinando la relación con coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,341.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, centro de salud.

Abstract

The general objective of this study was the relationship between quality of care and satisfaction of the external user of a Health Center in Charat, 2022, the type of study used was basic, the approach was quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population studied was 100 users of the Health Center in Charat, obtaining a result, according to its dimensions, which is the level of quality of care was regular with 75%, followed by an efficient level with 17% and with 8% a poor level. It was identified that the external users of a Health Center in Charat have a regular level of perception of satisfaction with the service received with 69%, followed by 20% of the efficient level and 11% a deficient level; a relationship was found between the dimensions of quality of care with satisfaction, such as tangibility (Rho of 0.288), responsiveness (Rho of 0.249) and empathy (Rho of 0.425). Concluding that the relationship between quality of care and the satisfaction variable is verified, with a significance of 0.001, determining the relationship with the Spearman's Rho correlation coefficient, a p value of 0.341 was obtained.

Keywords: Quality of care, satisfaction, health center.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la población en general especialmente las personas que trabajan en salud ante el incremento de la COVID-19 que conlleva a una pandemia, debido a que viene causando la muerte de personas día a día, siendo necesario que el personal de salud ofrezca servicios de calidad a los pacientes que se atienden en diferentes centros de salud velando por el bienestar de cada uno de ellos logrando satisfacer cada expectativa, asimismo, según Gonzáles, Acuña & Loredó (2021) señalan que se debe considerar evaluar el nivel de seguridad y satisfacción en cada paciente a fin de conocer los indicadores que influyan en la percepción de calidad de servicio brindado haciendo una retroalimentación constante.

Según el artículo realizado por Jaramillo, Fabara & Falcón (2020) la satisfacción del servicio salud se logra cuando las instituciones son pioneras o realizan todos sus esfuerzos por brindar una atención técnica por medio de herramientas y equipos de calidad, como también cuando existe un trato interpersonal asertivo, donde existe un vínculo que genera confianza entre cada profesional de salud y paciente o usuarios; siendo factores fundamentales para la pronta recuperación del paciente o para reducir el estrés laboral.

Por otro lado, Vizcaíno, Vizcaíno, & Salvador (2019) señalan que la salud es el sector más importante en una sociedad, por ello, el sistema de salud que se implementa en cada comunidad nace para responder a la necesidad del individuo, no obstante, existen falencias en lo referente a la calidad y calidez en el personal de salud, siendo un factor que incide negativamente en la condición de vida y pronta recuperación del atendido, según la encuesta que mide la dimensión de empatía el 71% de pacientes señalan que el conocimiento del personal médico es fundamental; en la dimensión fiabilidad el 74% señalan que la comprensión que tiene el personal de salud es lo más rescatable; respecto a las capacidades para responder al paciente se encontró un 66% señalan a la rapidez en la atención como un punto fundamental; en la dimensión seguridad el 79% señalan que la privacidad del paciente por parte del personal de salud es lo más importante y en la dimensión tangibilidad el 79% afirman que la apariencia e higiene del personal de salud es lo más importante.

A nivel nacional, en los últimos 40 años se ha determinado que la esperanza de vida aumento de 70 años a 72 años en los varones y en las mujeres de 76 a 77 años, esto se debe a las políticas del estado por mejorar la condición de vida, disminución de pobreza extrema, nuevos medicamentos y sobre todo a la calidad en el tratamiento otorgado por el personal de salud lo que da como resultado la disminución de la mortalidad (INEI, 2021).

Por su parte, Montalvo, Estrada & Mamani (2020) en su artículo dan a conocer que, las instituciones como centros de salud, puestos de salud, hospitales, etc., no están brindando servicios de calidad ya que el trato percibido por parte de los profesionales de la salud carece de cortesía, empatía y capacidades para poder determinar las enfermedades relacionadas a las dolencias que padecen, teniendo como resultado que un 65% de pacientes afirman que el servicio es regular, el 16% señalan que es malo y solo un 11% señalan que es bueno el servicio brindado, siendo necesario que lo que se encuentra en este rubro se capaciten a fin de potencializar el servicio para ofrecer sus servicios con calidad.

Caycay (2018) investigó acerca de atención de calidad y los niveles de satisfacción que tienen los atendidos en un hospital en Huacho, el objetivo fue analizar la asociación de las variables calidad y satisfacción, el método utilizado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, asimismo fue correlacional, como sujetos de estudio se consideraron a 135 participantes. El resultado fue, un 52% de pacientes dieron a conocer su satisfacción regular, seguido de un 35% que afirman que es bajo, y, solo el 11% señalan que es alto. Determinado la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Rho se encontró un 0.296 y una significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa.

Ante lo mencionado, un centro de salud en Charat no es ajena a la realidad expuesta, ya que existen problemas relacionados a la falta de atención presencial por falta de personal, no se cuenta con una adecuada planificación y monitoreo del paciente, deficientes estrategias de comunicación, etc., generando insatisfacción en los usuarios y pacientes que visitan la institución. Ante ello se establece la pregunta ¿Tiene relación la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022?

Evaluando la situación actual de la institución se observa que durante el cuidado del paciente se observa un alto nivel de necesidades insatisfechas por parte del usuario, esto se debe porque los personales de salud no cuentan con los conocimientos necesarios que permitan brindar una oportuna atención, limitando mucho la idónea entrega del servicio de cuidado, entrega de información, restringiendo un servicio de calidad en la atención médica. Cabe señalar, que entre las principales deficiencias durante el cuidado hacia el paciente es el trato poco empático y cálido, que evita la creación de un vínculo no solo físico sino afectivo que genere un cuidado integral.

La investigación se justifica a nivel práctico porque se empleará estadística descriptiva e inferencial, la cual se verá el nivel de calidad de atención, como también el nivel de satisfacción de los usuarios externos, con los datos recopilados plantear alternativas de solución a fin de maximizar la satisfacción de cada paciente. Se justifica a nivel teórico ya que, por medio de la fundamentación teórico de los distintos contextos estudiados se pretende mejorar la realidad actual del centro de salud aplicando diversos enfoques. Se justifica a nivel social ya que, se recomendarán acciones y tareas para mejorar el servicio por medio de una toma de decisiones efectivas en la organización mejorando la satisfacción, ya que la satisfacción engloba múltiples dimensiones que involucran a la infraestructura y al factor humano.

Se estableció como objetivo es Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022. y Analizar el nivel de la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022. Identificar el grado de satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022 y finalmente la relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud de la misma.

Se plantearon como hipótesis: H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022 y Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por medio del capítulo presente se estudiarán diversas investigaciones académicas internacionales, nacionales y locales; artículos y bases teóricas relacionadas a las variables investigadas, siendo de vital importancia para el planteamiento de dimensiones e indicadores.

Según Bidzan et al. (2020) a través de su estudio denominado como Calidad de vida y satisfacción de un hospital de Alemania; estableció como objetivo, relacionar calidad de vida y satisfacción del usuario hospitalizado en un centro de salud de Alemania. Estudiando a una población de 490 personas. El resultado fue que, existe un nivel elevado de insatisfacción en personas jóvenes, mientras que en los mayores la insatisfacción obtuvo niveles bajos. Se concluyó que existe una significancia en la relación entre la calidad de vida y satisfacción de personas en un hospital ya que, la significancia fue de 0.00 con un coeficiente de relación de Pearson equivalente a 0.528.

En Francia, Althobaiti et al. (2020) a través de su estudio denominado como Calidad de los servicios de salud y la evaluación de la percepción de cuidado de del profesional de salud; estableció como objetivo, relacionar la calidad de los servicios de salud y la evaluación de la percepción de cuidado del profesional de salud. La investigación fue cualitativa – diseño no experimental, la población lo conformaron los artículos científicos que evaluaron la percepción del cuidado del profesional de salud. El resultado fue que, dentro de los factores que se relaciona con la satisfacción del paciente se encuentra el entorno asistencial y del profesional de salud. Se llegó a concluir que, los pacientes requieren de atenciones individualizadas urgentes y respuestas entendibles son mucho tecnicismo, destacando que la capacidad de respuesta, seguridad y empatía es lo más relevante para los usuarios.

En Cuba, Pérez (2020) en su investigación denominada como satisfacción del paciente y experiencia positiva de un centro médico de Cuba; estableció el autor como finalidad de la investigación, relacionar las variables antes mencionada. La investigación fue cuantitativa, correlacional, estudiando a una población de 45 personas. Después de aplicar el cuestionario SERVPERF se tuvo como resultado que, un 30% de encuestados señalan que no existe una atención personalizada en el centro de salud. Se concluyó que, existe relación significativa entre las variables

de estudio determinadas en la investigación, contando con una sig. de 0.00 y un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,658.

En el plano nacional, Piedra (2019) investigó acerca de la calidad de la atención y los niveles de satisfacción que tienen los pacientes en un hospital, el objetivo fue analizar la asociación de las variables calidad y satisfacción, el método utilizado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, asimismo fue correlacional, como sujetos de estudio se consideraron a 124 participantes. El resultado fue, un 85% de encuestados señalan tener niveles altos de satisfacción por el servicio, específicamente en los factores empáticos con 91% y confiabilidad con 90%. Se determinó la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Tau_b de Kendal se encontró un 0.680 y una significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa.

Guerra (2021) investigó acerca de la calidad de la atención y los niveles de satisfacción que tienen los pacientes en un policlínico en Manchay, el objetivo fue analizar la asociación de las variables calidad y satisfacción, el método utilizado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, asimismo fue correlacional, como sujetos de estudio se consideraron a 232 participantes. El resultado fue, un 45,6% de pacientes dieron a conocer su satisfacción regular, seguido de un 25,4% que afirman que es bajo, y, solo el 40% señalan que es alto. Se determinó la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Rho se encontró un 0.665 y una significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa.

Flores (2020) en Iquitos, por medio de su investigación denominada como Satisfacción de los usuarios en consultorio externo de un centro de salud; estableció como objetivo, determinar la satisfacción de los usuarios en consultorio externo de un centro de salud. La investigación fue no experimental-cuantitativa, estudiando a una población de 95 personas. Después de aplicar el cuestionario se tuvo como resultado que, un contundente 92% señalaron su insatisfacción por medio del instrumento Servqual, teniendo deficiencias en las dimensiones de capacidad de respuesta 94,2%, fiabilidad con un bajo nivel equivalente al 96,1%, seguridad con 91,4% de insatisfacción.

Ramos et al. (2020) en Lima, por medio de su investigación denominada como calidad de servicio y satisfacción en pacientes en un centro de salud. La

investigación fue cuantitativa – diseño no experimental – correlacional, estudiando a una población de 23 personas. Después de aplicar los cuestionarios se tuvo como resultado que, un 23% de pacientes afirman haber obtenido una atención de calidad, obteniendo un 49% de satisfacción en fiabilidad, un 48% en capacidad de respuesta, un 56% en tangibilidad, un 52% en empatía y un 57% en seguridad. Se concluyó que, existe relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes en un centro de salud ya que se obtuvo una significancia de 0.00 y un coeficiente de 0,716.

Jiménez (2020) en Moquegua, por medio de su investigación denominada como satisfacción del paciente y calidad de servicio otorgado por el personal de un centro de salud. La investigación fue cuantitativa – diseño no experimental – correlacional, estudiando a una población de 136 personas. Después de aplicar los cuestionarios se tuvo como resultado que, un 56% de pacientes afirman que su satisfacción fue alta respecto al servicio y un 73% respecto a la calidad en general. Se concluyó que, existe relación entre satisfacción en pacientes y calidad del servicio en un centro de salud ya que se obtuvo una significancia de 0.0 y un coeficiente de 0.768. A nivel local, García & Guevara (2017) por medio de su investigación denominada como calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente de un hospital de Trujillo. La investigación fue cuantitativa, correlacional, estudiando a la población de 51 personas. Después de aplicar los cuestionarios se tuvo como resultado que, un 53% de encuestados señalan que es regular la satisfacción del usuario, el 16% señalan que es bajo, mientras que un 31% señalan que es alta. Se concluyó que, existe relación entre calidad de atención y satisfacción percibida en un hospital de Trujillo ya que se obtuvo una significancia de 0.00.

Prosiguiendo con la estructura concerniente del marco teórico, se manifiesta determinar las definiciones para la calidad de servicio y satisfacción que se emplearon en la investigación, donde se destaca lo expuesto por los autores Carvalho y Cordeiro (2018) en las cuales sustentan la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (1997) en las cuales se sostiene la relación que se desarrolla entre el/la profesional de salud y el paciente, siendo que no solo se centra exclusivamente en la atención biofísica del padecimiento, sino que se precisa focalizar en el deber con el comportamiento y afecto que el paciente

desarrolla en función al padecimiento, permitiendo cooperar en la confrontación de las dificultades que se pueden manifestar paralelamente con la enfermedad.

Conforme lo indican los autores Cordeiro y Costa (2021), manifiestan que Peplau realizó la aplicación de cogniciones que se derivaron de la ciencia referente a la conducta, concretando que utilizar el contexto psicológico de las acciones, emociones y conductas a las participaciones del profesional de salud. En el caso del autor Wasaya et al. (2021) indica que Peplau dispone de manera concreta al individuo como un ser humano, persona o cliente, en donde se define a la atención de salud como un procedimiento individual beneficioso.

Manifestando la atención de salud es la herramienta educativa que tiene por objetivo focalizar la cooperación hacia el paciente a encontrarse consciente y que se le facilite a dar solución a las distintas dificultades que restringen su diario vivir. También siendo parte de las teorías relacionadas, que influyen en la satisfacción del paciente se encuentra el cuidado humanizado de Jean Watson desarrollado en el año 1985, en donde manifiesta que se encuentra afiliado de manera pertinente por tres aspectos relevantes las cuales son, la mente, cuerpo y alma, investigando el incremento del servicio a través de una definición de respeto y apoyo entre el paciente – cuidador (profesional de salud) (Riegel, et al., 2018). Según lo indican los autores Watson y Sitzman (2018) indican que la acción de cuidar es manifestada como la característica primordial de toda persona, desarrollando la base fundamental para todo profesional de salud, adjudicándose como un procedimiento sistémico, serio y dirigido a cubrir los diversos requerimientos del paciente procurando optimizar su estado físico.

Conforme Watson y Woodward (2010) indican que tal teoría se manifiesta en la característica humana referente a los cuidados, indicándose como un aspecto primordial que ayuda a desarrollarse independientemente de la restauración de los individuos tratados; sino que también se permite buscar el respeto y la familiaridad estable como reactor que permita desenvolver fácilmente el procedimiento del cuidado con un convenio digno y humano.

Es por ello que ambas teorías se conectan con la actual investigación porque se expone que el profesional de salud no tan solo tiene que centrarse en la atención de la enfermedad del paciente, sino que también se debe velar por su bienestar psicológico, facilitándole la cooperación indefinida para que paralelamente se le

permita afrontar las dificultades externas que se pueda originar en motivo por la enfermedad que el paciente padece.

El Ministerio de Salud (2007) sostiene que a través de normativas y decretos supremos se ha podido establecer que la prestancia de los servicios asistenciales tiene que estar fijados de manera prioritaria e indispensable en cada sector del territorio peruano, debido a que se determina que la calidad de la ayuda profesional manifiesta una concreta conexión con el procedimiento del crecimiento de las ciencias y las tecnologías en las áreas de la medicina pretendiendo arduamente que se aumenten los estudios y que se permita generar un buen provecho para el bienestar de los individuos generando así incrementar las utilidades y reducir complicaciones.

Por otra parte, Larsen et al. (2021) señalan a la calidad de atención como una cualidad de la suficiencia del profesional asistencial para realizar las atenciones de forma sostenida al paciente, queriendo lograr persistentemente la reducción de riesgos y maximizar los beneficios en el paciente. Conforme al Ministerio de Salud (2007) manifiesta que se establecen tres dimensiones relacionadas a la calidad en función a las personas atendidas en los diversos centros de salud son:

A través de la dimensión relacionada a los requerimientos o necesidades primordiales que desenvuelven los pacientes, se sostiene que los individuos esperan y conceptualicen el pensamiento que la atención se manifieste de manera confiable y que se pueda brindar a través de profesionales altamente capacitados, cortés, educado y honesto que se le permita brindar una atención adecuada e impactar en que los procedimientos desarrollados en los individuos manifiesten consecuencias óptimas, por otra parte en la segunda dimensión, sostiene la responsabilidad que manifiesta el profesional de salud de brindar un servicio adecuado y accesible, persistentemente desarrollando una atención de carácter individualizado y como tercera dimensión se precisa la infraestructura física adecuada desarrollada en la arquitectura del ambiente y los profesionales médicos, pues a través de estos se permitirá desarrollar el servicio propuesto y requerido por los paciente de una forma óptima.

La Organización Mundial de la Salud (2020) destacan a la calidad de servicio de salud como una herramienta de gestión que ayuda a las entidades ofrecer un servicio sistemático, sostenible y de constante mejoramiento que permita constituir

a los centros de salud la responsabilidad de indagar y ejecutar concepciones en relación a valores agregados, alcanzando a cumplir las necesidades de las personas y de la población y en ejecutar las suficientes coberturas cerrar las brechas de los requerimientos, realizando constantemente una valoración de las opiniones de los pacientes.

Por medio de lo que indica el Ministerio de Salud (2021) lo describen como una secuencia de procedimientos concretos ayuden alcanzar una atención asistencial óptima, haciendo énfasis de manera oportuna en las capacidades que manifiesta la persona atendida y el servicio de salud en sí, concretando de esta manera disminuir el riesgo potencial e incremental la satisfacción del paciente.

Conforme los autores Henefeld, Powel y Balabanova (2017) la calidad del servicio se fundamenta como el desenvolvimiento óptimo de la persona atendida, realizando una constante evaluación de las atenciones realizadas para generar retroalimentaciones que faciliten en el proceso de asistencia, permitiendo que el sector y las personas atendidas incrementen la posibilidad de alcanzar los objetivos establecidas por el centro de salud. Por otra parte, Akachi y Kruk (2017) la manifiestan como la capacidad que desarrolla el servicio para ofrecer satisfacer un requerimiento en específico, de modo que, es expuesta por medio de la capacidad que tienen los individuos para distinguir la gratitud en relación a la asistencia.

Según Woo, Lee y Tam (2017) desarrollan que este concepto se encuentra evaluada como uno de los aspectos fundamentales en el ámbito estatal que posibilita la optimización del cierre de brechas o problemáticas latentes, tal calidad es calculada por los niveles de satisfacción desarrollados por los pacientes. Por otra parte, Bombard et al. (2018) exponen que la calidad de atención es sustentada en función a la satisfacción de las necesidades de los diferentes servicios ofrecidos, obedeciendo las exigencias del paciente; la indagación constante y optimización de un hecho teniendo la finalidad de brindarle satisfacción al paciente. Según los autores Karaca y Duma (2019) manifiestan que para calcular el nivel de calidad en la atención se requiere emplear el enfoque metodológico, lo cual permita medir el comportamiento del usuario en función al servicio adquirido, en consecuencia, se sostiene que la calidad del servicio se proyecta a través del residuo entre la sensación del individuo con sus perspectivas.

Los autores Gourin et al. (2019) indican aquellas perspectivas del paciente son generadas por las actividades o principios que una organización manifiesta, ocasionando referencia hacia las posibilidades alcanzadas de dicha entidad, en donde, una persona puede recepcionar diversas dimensiones de expectativas, las tales no son permanentes, sometiéndose de esta forma de la autoridad que tiene cada paciente y de las constantes modificaciones que manejan los establecimientos. De tal manera, Batt y Bathija (2018) manifiestan que la percepción de las personas se encuentra sostenida por medio del valor que son brindados los servicios que una organización entrega, este proceso activo-constructivo en la cual el individuo vincula los datos entregados con aquellos datos que han sido adquiridos en el desarrollo de vida.

Por otra parte, Benitez (2021) considera que el modelo SERVQUAL es manifestado como uno de las herramientas en donde se concentra en brindar el análisis de la calidad, a través de esta herramienta facilita entender las percepciones y expectativas que las entidades ofrecen a sus usuarios.

De tal manera los autores Boada, Barbosa y Cobo (2019), indican que SERVQUAL manifiesta información concreta en función a que los usuarios presentan en referencia al servicio obtenido y las consecuentes recomendaciones al respecto, en relación a la opinión y recomendaciones obtenidas por los usuarios, es permisible que las organizaciones públicas utilicen este mecanismo con la a fin de entregar un servicio con calidad a sus usuarios. A través de esta herramienta, se facilita con el análisis de la calidad en función a la atención por medio de cinco dimensiones desarrolladas y establecidas por la herramienta SERVQUAL:

Dimensión tangibilidad: Engloba aquellos factores físicos de una entidad, por ejemplo, la vestimenta personal de las personas que laboran para la entidad, la percepción física de la arquitectura de una organización, la higiene que representa el entorno y por la cantidad de herramientas hábiles para facilitar un buen servicio.

Dimensión de Confiabilidad: Se encuentra constituido a la forma de como los encargados de las labores entregan el servicio de una manera confiable, destacando aquí que la disposición de los profesionales es de mucha importancia para que de esta manera los pacientes se encuentren satisfechos a través de un ambiente adecuado y que puedan exponer que se encuentran siendo atendidos

con alto interés y que estén siendo proporcionados de una guía conveniente del servicio que solicitan.

Dimensión capacidad de respuesta: Se encuentra sostenida por la capacidad que tienen los trabajadores en presentar interés para brindar un servicio en el corto tiempo posible, manifestando que sea de manera rápida y eficiente, permitiendo que se pueda alcanzar cumpliendo la expectativa del que el paciente quiere lograr.

Dimensión Seguridad: Destaca la capacidad que tienen los trabajadores para facilitar que los usuarios tengan la seguridad por medio de la confianza que manifiestan estos al instante que son atendidos. Por medio de esto, se permite integrar las tecnologías a fin de otorgar seguridad.

Dimensión Empatía: Se refiere a la capacidad de brindar un servicio de una perspectiva más personalizada, en donde el usuario manifieste su satisfacción con el servicio en el que el trabajador de la entidad le haya brindado, considerando los aspectos de buen trato, atención personalizada y el discernimiento a las complicaciones o necesidades que el usuario requiera. Conforme a los autores Kuipers, Cramm y Nieboer (2019) indican que el usuario satisfecho se logra cuando el efecto es positivo, en donde se manifiesta por medio del acercamiento que presenta el individuo con un bien o servicio entregado.

Por otro lado, Ho y Lunk (2019) complementan como el desarrollo emocional que se presenta en efecto a la valoración de un usuario en relación a la atención recibida. Por medio de lo que indican los autores King y Linette (2019) exponen que la satisfacción se deriva de una cuantificación personal al servicio recibido, en relación a patrones personales de nivel cognitivo y afectivos que están presentados por la similitud que manifiesta la expectativa vivida y la perspectiva de cada usuario por el servicio recibido.

Actualmente la percepción del paciente se manifiesta como una dimensión primordial que ayuda al profesional a tomar una correcta decisión, la conceptualización de esta se encuentra comprendido por todos y aun así en cualquier área. Conforme lo indican los autores Asnawi et al. (2019) el grado de satisfacción de los pacientes se encuentran compuestos por las valoraciones establecidas por el personal de salud, es primordial enfatizar la consideración del paciente para las valoraciones que cumplan el nivel adecuado de atención en la entidad de salud correspondiente. Según Neupane y Devkota (2017) manifiestan

que la satisfacción es calificada como la característica principal en lo que los usuarios se sienten en función al servicio que se les brinda, en otras palabras, el paciente mediante su punto de vista manifiesta si la atención brindada ha sido óptima, deficiente o solo cumplió con aquellas necesidades que el usuario estableció desde un comienzo.

Por otra parte, Aiken et al. (2018) manifiestan que la satisfacción en todo momento se complementa o mantiene una dependencia de la manera en cómo resultaron solucionados las complicaciones presentadas en el instante de haber recibido un servicio, en donde se destaca el nivel de conveniencia y cortesía que se le brindó al usuario, sin ignorar el trato de como se le brindó.

Según los autores Badruridzwanullah, Ismail y Abdul (2018) manifiestan que normalmente, los usuarios anhelan grandemente que se les pueda brindar una atención de manera óptima y adecuada, donde se caracterice por la calidad y eficiencia en todo el proceso del servicio que se les brinda, pues por medio de las características del servicio que se le brinda se permitirá realizar la evaluación correspondiente que indique si el servicio brindado cumplió con las expectativas requeridas y si quedaron satisfechos o no con la misma.

Según Al-Damen (2017) sostiene que la satisfacción del paciente es manifestada debido al cumplimiento y exigencia de la impresión en relación con las perspectivas que exhiben los usuarios, es por ello que, la satisfacción de todo individuo se complementa concretamente a su comodidad y al goce por alcanzar lo que espera, ya sea esto por cualquier servicio que se le brinde.

Conforme Ahmed et al. (2018), se le denomina a la satisfacción como aquella emoción valorativa que se permite cuantificar de forma personal y familiar en función a la satisfacción de los usuarios, pues tal sentimiento aborda a la valoración que se le consigna al cuidado brindado por los servicios de salud, acentuando de esta manera un trato de calidad y personalizado, es debido a esto, que se manifiesta la importancia de evaluar la calidad del trato que brindan los profesionales de la salud, puesto que el nivel de satisfacción presentado permitirá funcionar como indicadores beneficiosos para incrementar el desarrollo de los procesos de calidad en la atención.

Según Julca (2020) describe tres dimensiones para el análisis de la satisfacción de los pacientes de un servicio de salud, en donde se destacan las dimensiones, humana, aspecto técnico y entorno:

La dimensión humana, para Julca (2020) manifiesta a que el individuo acciona como un ser global en donde, su entorno está presentado por características psicológicas y biológicas, resaltando que su aspecto fundamental y de vitalidad es la conexión entre individuos, debido a esto se toma en cuenta la interrelación que se presenta entre el profesional de salud y el usuario. Según Tello (2021) indica que la dimensión humana se destaca a las relaciones y a las interrelaciones que se manifiestan entre el profesional de salud y aquellos que reciben el cuidado respectivo, haciendo énfasis al servicio voluntario que existe en los profesionales de salud, sobresaliendo el grado de satisfacción que se manifiesta tanto en el paciente como en el profesional de salud.

Por otra parte, Julca (2020), sostiene la dimensión aspecto técnico, como aquella que hace relación a la agrupación de juicios para formar parte de un proceso, en donde se toma en cuenta al servicio que se le brinda al usuario, destacando la efectividad y los resultados de calidad, tal dimensión tiene como particularidad la toma de tres perspectivas para su desarrollo, como lo son, la eficacia, la eficiencia y la ética.

Conforme lo que indica Julca (2020) manifiesta que la dimensión técnica, recupera a los intelectos, las acciones y las practicas que realiza el profesional de salud en el instante que ejerce la atención correspondiente, manifestándose un servicio óptimo, efectivo y por encima de todo empleando sus cogniciones para atender los requerimientos del paciente. Por último, se aborda la dimensión entorno, en donde se abarca una representación del entorno en donde se desarrolla el servicio como tal, tomando como modelo al progreso de los servicios de salud, tal dimensión tiene como particularidad ser una necesidad a un grado esencial en donde se impone la confidencialidad y la seguridad correspondientes.

Conforme a la investigación de Febres & Mercado (2020) existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un centro de salud debido a que depende de la calidad de atención el logro de la satisfacción lo cual se refleja por la expectativa alcanzada, afirmándose así que, la calidad de atención es la capacidad para satisfacer la necesidad del paciente de manera efectiva y eficaz.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó fue básica, según Arias & Covino (2021) señalan que es cuando se analiza la situación problemática, teniendo en consideración la fundamentación teórica que permitirá conocer el comportamiento de ambas variables; esto quiere decir, que al conocer la forma de medición de calidad de atención y satisfacción permitiendo validar la realidad actual en la que se encuentra el usuario externo de un centro de salud del distrito de Charat - 2022.

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, según exponen Hernández et al. (2014) es cuando se obtiene resultados representados en números, permitiendo evaluar el comportamiento de cada una de las variables de estudio. Por ello, al aplicar los cuestionarios se obtuvieron datos para conocer de manera porcentual cuál es la situación problemática referente a la calidad y satisfacción.

3.1.2. Diseño de investigación

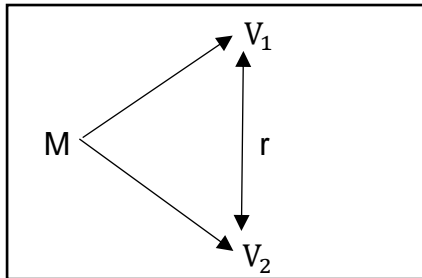
Del mismo modo, Hernández et al. (2014) manifiesta que el diseño de la investigación fue no experimental, señalando que es cuando en el presente estudio el investigador no genera o altera el comportamiento de una de las dos variables de estudio; esto se refiere, que el único propósito fue recoger información con fines de la investigación. Asimismo, fue de corte transversal debido que el recojo de los datos se realizó en un solo momento de la investigación.

También, fue correlacional, porque la presente investigación tuvo como objetivo verificar la existencia entre ambas variables y su relación. Por ende, se puede señalar que se buscó a través de un análisis estadístico lograr determinar si existió la relación, teniendo esta información clave en los objetivos propuestos.

Es por ello, se presente el siguiente esquema del diseño de la investigación:

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Hernández et al. (2014)

Donde:

M: Muestra de estudio.

V₁: calidad del servicio

V₂: Satisfacción

r: correlación.

3.2 Variables y operacionalización

La investigación se elaboró bajo enfoque cuantitativo y la operacionalización de las variables

3.2.1. Variable 1: Calidad de atención en pacientes de un Centro de Salud en Charat, 2022.

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad (Anexo 1)

3.2.1. Variable 2: Satisfacción en pacientes de un Centro de Salud en Charat, 2022.

- Humana
- Técnico científico
- Entorno (Anexo 1)

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Hernández et al. (2014) expresan que la población, es el total de unidades que analizar e integran un fenómeno; se interpreta, que es el conjunto de personas que se encuentran en un mismo contexto u realidad. Por tanto, la población de estudio que se considerará son 134 pacientes de un Centro de Salud en Charat, 2022.

Criterios de selección

- **Criterios de inclusión:** La muestra de estudio, son todos los pacientes que se atienden en el Centro de Salud en Charat,2022.
- **Criterios de exclusión:** Por exclusión se considerarán aquellos usuarios que se atienden en otros centros de salud que no sea de Charat,2022.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio, según Hurtado (2014) indica que es parte de la población, teniendo una característica en común. Cabe señalar, que la muestra que será seleccionada es una muestra finita y es de 100 pacientes de un Centro de Salud en Charat,2022.

3.3.3. Muestreo

Por tanto, se empleó el criterio de muestreo probabilístico según Hernández et al. (2014) esto se interpreta que cualquier usuario puede ser sujeto de estudio, siendo 100 personas a encuestar.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue compuesta por usuarios externos de un Centro de Salud en Charat.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica según Hernández et al. (2014) manifiesta que aquel medio que permite al investigador obtener información confiable y oportuna para dar respuesta a los objetivos planteados. Por tanto, la técnica que se empleó en el presente estudio es una encuesta, siendo el investigador aquel que se encarga de obtener la información necesaria interactuando con los sujetos interviene.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento, según Hurtado (2014) es aquella herramienta que permitió obtener información clave para la investigación, atribuyéndole al documento conformado por un conjunto de preguntas clara y que permitirán medir cada una de las variables de estudio. Por tanto, se determinó emplear por instrumento el cuestionario que permitirá medir las variables de estudio, en la primera variable calidad del servicio se pondrá un cuestionario que estará compuesto por cinco dimensiones y 22 ítems, y para la variable satisfacción estará conformado por tres dimensiones y 20 ítems.

3.4.3. Validación y confiabilidad

La validez de los instrumentos, se realizó mediante la técnica del juicio de expertos siendo más específico tres especialistas en los temas relacionados, siendo estos los que evaluarán los dos cuestionarios que serán propuestos, indicando si las preguntas están ordenadas por dimensiones, coherentes, clara, y son adecuadas para lograr medir cada una de las variables de estudio (Hernández, et al., 2014).

La confiabilidad, fue medida a través del análisis de confiabilidad por SPSS mediante el Alfa de Cronbach, el cual reconoció si las preguntas formuladas son

adecuadas para el recojo de la información, para la variable calidad de atención se obtuvo un alfa de 0.977 mientras que para la variable satisfacción del usuario se obtuvo un alfa de 0.984 (ver anexo 3) por lo tanto, al observarse que el coeficiente sobrepasa el 0.700 se afirma que son confiables (Arévalo & Padilla, 2016).

3.5 Procedimientos

Para el recojo de los datos, se realizó un conjunto de actividades, en primera instancia se solicitó el permiso a la institución de estudio para la aplicación de los instrumentos, seguidamente se diseñaron los dos cuestionarios que permitieron reconocer si son oportunos para su aplicación. Asimismo, se aplicaron los instrumentos de manera presencial y así poder obtener la base de datos que ayudaron a dar respuesta los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos

El método empleado fue deductivo, según Hurtado (2014) manifiesta que es cuando un estudio parte de un supuesto general a algo específico; esto se interpreta, que, de acuerdo a la observación percibida por el investigador, se pudo estimar cuál es la problemática que la institución posee como es el caso del débil nivel de satisfacción.

Asimismo, la investigación según Hernández et al (2014) fue de un método inferencial porque se determinó la asociación entre las variables utilizando al estadístico de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación, se rigió bajo los criterios éticos dado por Belmont siendo los que detallan a continuación:

Respeto a las personas. El criterio se desarrolló cuando se aplicó los instrumentos, siempre respetando cada una de las posiciones y percepción autónoma que posee cada uno de los usuarios que asisten a un centro de Centro de Salud en Charat.

Beneficencia. El presente criterio fue ejecutado en todo momento debido que la información obtenida no será utilizada en contra de la institución interviniente; es decir, no se generará ningún daño u malestar alguno.

Justicia. El presente criterio fue empleado porque todos los datos expuestos en el presente estudio se expondrán de manera verás sin la alteración de la información, con la finalidad de incrementar la confiabilidad de la información.

Confidencialidad. Se aplica cuando la información obtenida fue solo de uso académico, es decir para dar respuesta a los objetivos de la investigación, resguardando siempre el anonimato y percepción dada de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de calidad de atención al usuario externo de un centro de salud en Charat ,2022.

		Frecuencias	Porcentaje s	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Deficiente	8	8,0	8,0	8,0
	Regular	75	75,0	75,0	83,0
	Eficiente	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario de calidad de atención SPSS V25

De la tabla n°1, se logró identificar que en el Centro de Salud en Charat tuvo un nivel de calidad de atención regular representado con un 75%, con un 17% un nivel eficiente y con un 8% un nivel deficiente. Por lo que se precisa, que la institución aún no cumple con los requerimientos necesarios para una adecuada atención al usuario externo.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022.

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Deficiente	11	11,0	11,0	11,0
	Regular	69	69,0	69,0	80,0
	Eficiente	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario de enseñanza remota de emergencia SPSS V25

De los resultados obtenidos se identificó que en la tabla n°2 que los usuarios externos de un Centro de Salud en Charat, cuentan con un nivel regular con de percepción de la satisfacción del servicio recibido con 69%, seguido de un 20% del nivel eficiente y con un 11% un nivel deficiente; esto se interpreta, que los usuarios no están del total de acuerdo con el trato, y la manera cómo se brindó el servicio por parte del personal de salud, siendo de suma importancia reconocer el nivel para conocer la situación actual de la institución.

Tabla 2

Análisis de la relación entre las dimensiones de calidad y variable satisfacción.

				Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente	de	0,288**
		correlación		0,004
		Sig. (bilateral)		100
	Confiabilidad	Coefficiente	de	0,062
		correlación		0,541
		Sig. (bilateral)		100
	Capacidad de respuesta	Coefficiente	de	0,249*
		correlación		0,013
		Sig. (bilateral)		100
	Seguridad	Coefficiente	de	0,163
		correlación		0,105
		Sig. (bilateral)		100
Empatía	Coefficiente	de	0,425**	
	correlación		0,000	
	Sig. (bilateral)		100	
		N		

Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la tabla 3, se observó la existencia de la relación que existe entre la satisfacción y cada una de las dimensiones de la calidad del servicio al usuario externo del Centro de Salud, señalando que en entre satisfacción y la dimensión elementos tangibles se tuvo un puntaje de significancia de 0,004 siendo un puntaje menor al 0.05 y por tener un coeficiente de Rho de 0.288* determinando la existencia de una relación baja; asimismo, analizando la relación entre la variable satisfacción y la dimensión confiabilidad se obtuvo un p valor de 0,541 indicando que no se percibe ninguna relación por ser superior $p=0.005$. También analizando la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta si existe relación por tener un puntaje de 0,013 y es baja por tener un coeficiente de correlación de 0.249*, por otro lado, se identifica que, no existe relación entre satisfacción y la dimensión seguridad ya que el p valor fue de 0,105, por último, no existe relación entre baja entre satisfacción y ya que el p valor fue de 0,000 y el coeficiente de Rho de 0.425.

Tabla 3

Pruebas de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,206	100	,000
Satisfacción	,164	100	,000

Según la tabla 4, se consideró trabajar con Kolmogorov-Smirnov ya que la población fue de 100 usuarios externo de un Centro de Salud encuestados, obteniendo un puntaje de significancia de 0.000 y 0.000 respectivamente, por lo tanto, señalando que los datos no se distribuyen de manera adecuada, determinando que se empleará una prueba no paramétrica es decir se utilizará para la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre Calidad de atención y Satisfacción al usuario externo.

Correlaciones				Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	de Calidad de atención	Coefficiente de correlación	de	1,000	,341*
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		100	100
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	de	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		100	100

Conforme a la tabla 5 se comprueba la relación entre calidad de atención y la variable satisfacción, dado que la significando, fue de $0.001 < a 0.05$, determinando la existencia de una relación, y analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,341, teniendo como significado tener una relación baja, afirmando que a mayores estrategias de calidad de atención tendrá un resultado positivo en la satisfacción del usuario externo del centro de salud.

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud del distrito de Charat,2022

H₀: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud del distrito de Charat,2022

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

V. DISCUSIÓN

La discusión es basada en describir los resultados de investigación, luego se presentarán los antecedentes estudiados relacionados a las variables investigadas, por último, se precisará el fundamento teórico para estas descripciones.

Tomando en cuenta el resultado de la tabla 1, se logró identificar que en el Centro de Salud del distrito de Charat tuvo un nivel de calidad de atención regular representado con un 75%, con un 17% un nivel eficiente y con un 8% un nivel deficiente. Por lo que se precisa, que la institución aún no cumple con los requerimientos necesarios para una adecuada atención al usuario externo.

Se llegó a encontrar una similitud con el estudio de Pérez (2020) con su investigación denominada como satisfacción del paciente y experiencia positiva de un centro médico de Cuba, teniendo el resultado que, un 30% de encuestados señalan que no existe una atención personalizada en el centro de salud; asimismo, con el estudio de Flores (2020) quien investigó sobre la satisfacción del usuario en consultorio externo de un centro de salud encontrando como resultado que, un contundente 92% señalaron su insatisfacción por medio del instrumento ServQual, teniendo deficiencias en las dimensiones de capacidad de respuesta 94,2%, fiabilidad con un bajo nivel equivalente al 96,1%, seguridad con 91,4% de insatisfacción; como también se encontró de acuerdo con Bidzan et al. (2020) quienes a través de su estudio encontraron como resultado que, existe un nivel elevado de insatisfacción en personas jóvenes, mientras que en los mayores la insatisfacción obtuvo niveles bajos. Se encontró relación con el estudio de Ramos et al. (2020) con su investigación, el cual encontró como resultado que un 23% de pacientes afirman haber obtenido una atención de calidad, obteniendo un 49% de satisfacción en fiabilidad, un 48% en capacidad de respuesta, un 56% en tangibilidad, un 52% en empatía y un 57% en seguridad; por último, se encontró una relación con Althobaiti et al. (2020) quienes a través de su estudio relacionado con la calidad de servicios de salud y la evaluación de la percepción de cuidado de del profesional de salud, encontraron como resultado que, dentro de los factores que se relaciona con la satisfacción del paciente se encuentra el entorno asistencial y del profesional de salud, concluyendo que, los pacientes requieren de atenciones individualizadas urgentes y respuestas entendibles son mucho tecnicismo,

destacando que la capacidad de respuesta, seguridad y empatía es lo más relevante para los usuarios.

De acuerdo a lo analizado, Larsen et al. (2021) manifiestan que la calidad de atención, se simboliza como la suficiencia del profesional asistencial para realizar las atenciones de forma sostenida al paciente, queriendo lograr persistentemente la reducción de los riesgos y beneficios para el paciente.

Por otro lado, analizando la tabla 2 se identificó que los usuarios externos de un centro de salud del distrito de Charat cuentan con un 69% presenta un nivel regular de percepción de la satisfacción del servicio recibido, con un 20% un nivel eficiente y con un 11% un nivel deficiente; esto se interpreta, que los usuarios no están del total de acuerdo con el trato, y la manera cómo se brindó el servicio por parte del personal de salud, siendo de suma importancia para el diagnóstico situacional.

La investigadora se encuentra de acuerdo con el estudio de Jiménez (2020) quien investigó acerca de la satisfacción del paciente y calidad de servicio de un centro de salud, encontrándose como resultado que, un 56% de pacientes afirman que su satisfacción fue alta respecto al servicio y un 73% respecto a la calidad en general; asimismo, se encuentra de acuerdo con el estudio de García & Guevara (2017) con su estudio sobre calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente de un hospital de Trujillo, teniendo como resultado que, un 53% de encuestados señalan que es regular la satisfacción, el 16% señalan que es bajo, mientras que un 31% señalan que es alta.

Por lo expuesto, Aiken et al. (2018) manifiestan que la satisfacción en todo momento se complementa o mantiene una dependencia de la manera en cómo resultaron solucionados las complicaciones presentadas en el instante de haber recibido un servicio, en donde se destaca el nivel de conveniencia y cortesía que se le brindó al usuario, sin ignorar el trato de como se le brindó.

Según los autores Badruridzwanullah, Ismail y Abdul (2018) manifiestan que normalmente, los usuarios anhelan grandemente que se les pueda brindar una atención de manera óptima y adecuada, donde se caracterice por la calidad y eficiencia en todo el proceso del servicio que se les brinda, pues por medio de las características del servicio que se le brinda se permitirá realizar la evaluación correspondiente que indique si el servicio brindado cumplió con las expectativas

requeridas y si quedaron satisfechos o no con la misma, en el sector salud se precisa constantemente promover la satisfacción de los pacientes.

Según Al-Damen (2017) sostiene que la satisfacción del paciente es manifestada debido al cumplimiento y exigencias de la impresión en relación con las perspectivas demostradas por el usuario, es por ello que, la satisfacción de todo individuo se complementa concretamente a su comodidad y al goce por alcanzar lo que espera.

Conforme Ahmed et al. (2018), se le denomina a la satisfacción como aquella emoción valorativa que se permite cuantificar de forma personal y familiar en función al nivel de satisfacción del usuario, abordando la valoración que se le consigna al cuidado brindado por los servicios de salud, acentuando de esta manera un trato de calidad y personalizado, es debido a esto, que se manifiesta la importancia de evaluar la calidad de la atención que brinda el personal de la salud, puesto que el nivel de satisfacción presentado permitirá funcionar como indicadores beneficiosos para incrementar el desarrollo de los procesos de calidad en la atención.

Por otra parte, Julca (2020) señala que las dimensiones que se encuentran relacionadas a la satisfacción son: humana, aspecto técnico y entorno:

La dimensión humana, para Julca (2020) manifiesta a que el individuo acciona como un ser global en donde, su entorno está presentado por características psicológicas y biológicas, resaltando que su aspecto fundamental y de vitalidad es la conexión entre individuos, debido a esto se toma en cuenta la interrelación que se presenta entre el profesional de salud y el usuario. Según Tello (2021) indica que la dimensión humana se destaca a las relaciones y a las interrelaciones que se manifiestan entre el profesional de salud y aquellos que reciben el cuidado respectivo, haciendo énfasis al servicio voluntario que existe en los profesionales de salud, sobresaliendo el grado de satisfacción que se manifiesta tanto en el paciente como en el profesional de salud. Por otra parte, Julca (2020), sostiene la dimensión aspecto técnico, como aquella que hace relación a la agrupación de juicios para formar parte de un proceso, en donde se toma en cuenta al servicio que se le brinda al usuario, destacando la efectividad y los resultados de calidad, tal dimensión tiene como particularidad la toma de tres perspectivas para su desarrollo, como lo son, la eficacia, la eficiencia y la ética. Por último, según Julca

(2020) manifiesta que la dimensión técnica, recupera a los intelectos, las acciones y las practicas que realiza el profesional de salud en el instante que ejerce la atención correspondiente, manifestándose un servicio óptimo, efectivo y por encima de todo empleando sus cogniciones para atender los requerimientos del paciente. Por último, Julca (2020) aborda la dimensión entorno, en donde se abarca una representación del entorno en donde se desarrolla el servicio como tal, tomando como modelo al progreso de los servicios de salud, tal dimensión tiene como particularidad ser una necesidad a un grado esencial en donde se impone la confidencialidad y la seguridad entre los profesionales de salud y los usuarios correspondientes.

Mediante la tabla 3 se observó la existencia de la relación que existe entre la satisfacción y cada una de las dimensiones de la calidad del servicio al usuario externo del Centro de Salud Callancas, señalando que en entre satisfacción y la dimensión elementos tangibles se observó tener un puntaje de significancia de 0,004 siendo un puntaje menor al 0.05 y por tener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.288* determinando la existencia de una relación baja; asimismo, analizando la relación entre la variable satisfacción y la dimensión confiabilidad se obtuvo un p valor de 0,541 indicando que no se percibe ninguna relación por ser superior $p=0.005$. También analizando la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta si existe relación por tener un puntaje de 0,013 y es baja por tener un coeficiente de correlación de 0.249*, por otro lado, se identifica que, no existe relación entre satisfacción y la dimensión seguridad ya que el p valor fue de 0,105, por último, no existe relación entre baja entre satisfacción y ya que el p valor fue de 0,000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.425.

Encontrándose de acuerdo con el estudio de Bidzan et al. (2020) con su estudio denominado como Calidad de vida y satisfacción de las personas en un hospital de Alemania, quienes concluyeron que, existe una significancia en la relación entre la calidad de vida y satisfacción de personas en un hospital ya que, la significancia fue de 0.00 con un coeficiente de relación de Pearson equivalente a 0.528. Asimismo, se encontró de acuerdo con Pérez (2020) con su investigación denominada como satisfacción del paciente y experiencia positiva de un centro médico de Cuba, el cual determinó la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Tau_b de Kendal se encontró un 0.680 y una

significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa.; de igual forma con el estudio de Caycay (2018) con su investigación denominada como calidad de la atención y los niveles de satisfacción que tienen los pacientes en un hospital en Huacho, determinó la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Rho se encontró un 0.296 y una significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa.

Analizando las dimensiones de calidad según Boada, Barbosa y Cobo (2019) indican que SERVQUAL manifiesta información concreta en función a que los usuarios presentan en referencia al servicio obtenido y las consecuentes recomendaciones al respecto, en relación a la opinión y recomendaciones obtenidas por los usuarios, es permisible que las organizaciones públicas utilicen este mecanismo con la necesidad de incrementar la calidad de los servicios entregados a sus usuarios.

Dimensión elementos tangibles: Se encuentra sostenido por la presentación del personal de labor, la percepción física de la arquitectura de una organización, la higiene que representa el entorno y por la cantidad de equipos que se encuentran constituidos para facilitar un buen servicio.

Dimensión de Confiabilidad: Se encuentra constituido a la forma de como los encargados de las labores entregan el servicio de una manera confiable, destacando aquí que la disposición de los profesionales es de mucha importancia para que de esta manera los pacientes se encuentren satisfechos a través de un ambiente adecuado y que puedan exponer que se encuentran siendo atendidos con alto interés y que estén siendo proporcionados de una guía conveniente del servicio que solicitan.

Dimensión capacidad de respuesta: Se encuentra sostenida por la capacidad que tienen los trabajadores en presentar interés para brindar un servicio en el corto tiempo posible, manifestando que sea de manera rápida y eficiente, permitiendo que se pueda alcanzar con las expectativas que el paciente quiere lograr.

Dimensión Seguridad: Destaca la capacidad que tienen los trabajadores para facilitar que los usuarios tengan la seguridad por medio de la confianza que manifiestan estos al instante que son atendidos. Por medio de esto, se permite integrar a la tecnología como parte de la función de seguridad.

Dimensión Empatía: Se refiere a la capacidad de brindar un servicio de una perspectiva más personalizada, en donde el usuario manifieste su satisfacción con el servicio en el que el trabajador de la entidad le haya brindado, considerando los aspectos de buen trato, atención personalizada y el discernimiento a las complicaciones o necesidades que el usuario requiera. Conforme a los autores Kuipers, Cramm y Nieboer (2019) indican que la satisfacción es el efecto positivo, en donde se manifiesta por medio del acercamiento que presenta el individuo con un bien o servicio entregado.

Por último, por medio de la tabla 5 se comprueba la relación calidad de calidad de atención y la variable satisfacción, dado que la significando, fue de $0.001 < a 0.05$, determinando la existencia de una relación, y analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,341, teniendo como significado tener un relación baja por ser menor a 0.5, afirmando que a mayor estrategias de calidad de atención tendrá un resultado positivo en la satisfacción del usuarios externo del centro de salud.

Asimismo, se encontró una relación con el estudio de Guerra (2021) investigó acerca de la calidad de la atención y los niveles de satisfacción que tienen los pacientes en un policlínico en Manchay; determinó la correlación entre las variables debido a que por medio del estadístico de Rho se encontró un 0.665 y una significancia inferior a 0,05, afirmándose así que existe una asociación significativa., por último, se encontró de acuerdo con el estudio de García & Guevara (2017) los cuales investigaron acerca de la calidad de la atención y los niveles de satisfacción que tienen los pacientes, concluyendo que, existe relación entre las variables en un hospital de Trujillo ya que se obtuvo una significancia de 0.00.

Conforme a Febres & Mercado (2020) existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un centro de salud debido a que depende de la calidad de atención el logro de la satisfacción lo cual se refleja por la expectativa alcanzada, afirmándose así que, la calidad de atención es la capacidad para satisfacer la necesidad del paciente de manera efectiva y eficaz.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que en el Centro de Salud del Distrito en Charat tuvo un nivel de calidad de atención regular representado con un 75%, con un 17% un nivel eficiente y con un 8% un nivel deficiente. Por lo que se precisa, que la institución aún no cumple con los requerimientos necesarios para una adecuada atención al usuario externo.
2. Se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud del distrito en Charat cuentan con un nivel regular con de percepción de la satisfacción del servicio recibido con 69%, seguido de un 20% del nivel eficiente y con un 11% un nivel deficiente; esto se interpreta, que los usuarios no están del total de acuerdo con el trato, y la manera cómo se brindó el servicio por parte del personal de salud, siendo de suma importancia reconocer el nivel para conocer la situación actual de la institución.
3. Se Concluyó que, existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de usuario externo del Centro de Salud del distrito de Charat, señalando que entre satisfacción y la dimensión elementos tangibles se observó tener un puntaje de significancia de 0,004 y tener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.288* determinando la existencia de una relación baja; asimismo, analizando la relación entre la variable satisfacción y la dimensión confiabilidad se obtuvo un p valor de 0,541 indicando que no se percibe ninguna relación por ser superior $p=0.005$. También analizando la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta si existe relación por tener un puntaje de 0,013 y es baja por tener un coeficiente de correlación de 0.249*, por otro lado, se identifica que, no existe relación entre satisfacción y la dimensión seguridad ya que el p valor fue de 0,105, por último, no existe relación entre baja entre satisfacción y ya que el p valor fue de 0,000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.425.
4. Se precisó que existe relación entre calidad de atención y la variable satisfacción, dado que la significando, fue de $0.001 < a 0.05$, determinando la existencia de una relación, y analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,341, teniendo como significado tener una relación baja por ser menor a 0.5,

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de recursos humanos del Centro de Salud en Charat, capacitar a todo el personal a cargo en aspectos relacionados a la calidad de atención como por ejemplo el trato personalizado, la empatía que se le debe brindar al paciente, la seguridad en la medicina y tratamientos a llevar a cabo, y brindar una confianza necesaria para cumplir con las expectativas de cada uno de ellos.
2. Se sugiere al director del Centro de Salud en Charat, identificar las brechas o problemas relacionados a la insatisfacción del servicio que se ofrece, iniciando desde los ambientes físicos como es la infraestructura y la atención, para ello, debe priorizar las solicitudes de compra de herramientas que optimicen la productividad general del establecimiento.
3. Se recomienda a los próximos investigadores sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud aplicar múltiples instrumentos de recolección de datos a fin de conocer a detalle los problemas relacionados con las variables y así poder proponer un plan integral que mejore la atención ofreciendo un servicio de calidad.
4. Se sugiere a los profesionales de la salud del Centro de Salud en Charat, poner en práctica los valores éticos que se necesitan para ser un profesional de salud, a fin de ofrecer un trato agradable, que sea confortable y brinde seguridad a los pacientes.

REFERENCIAS

- Akachi, Y., & Kruk, M. (2017). Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. *Bull World Health Organ*, 95(6), 465–472. doi:<https://dx.doi.org/10.2471%2FBLT.16.180190>
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*, 12(9), 137-152. doi:10.5539/ijbm.v12n9p136
- Althobaiti, S., Alharthi, S., & ALZahrani, A. (2020). Medical Systems quality evaluated by perceptions of nursing care facing covid 19 pandemic. *International Journal for Quality Research*, 14(3), 895-912. doi:10.24874/IJQR14.03-16
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1). https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Arévalo, J., Quiroz, S., & Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina - Revista multidisciplinaria*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias, J., & Covino, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Scielo*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armidos, J., Syuhaimie, A., & Eka, Y. (2020). Application of Social Skill Training using Hildegard Peplau Theory Approach to Reducing Symptoms and the Capability of Social Isolation Patients. *Journal Keperawatan*, 12(3). doi:<https://doi.org/10.32583/keperawatan.v12i3.782>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920. doi:10.5267/j.msl.2019.2.011

- Batt, J., & Bathija, P. (2018). Ensuring Access to Quality Health Care in Vulnerable Communities. *Academic Medicine*, 93(9), 1271–1275. doi:10.1097/ACM.0000000000002254
- Benitez, A. (2021). *Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL*. Bogotá: Publicaciones de la Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37398>
- Bidzan, I., Bidzan, M., Jurek, P., Bidzan, L., Knietzsch, J., Stueck, M., & Bidzan, M. (2020). A Polish and German Population Study of Quality of Life, Well-Being, and Life Satisfaction in Older Adults During the COVID-19 Pandemic. *Front Psychiatry*, 11(585813). doi:10.3389/fpsy.2020.585813
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyaca*, 6(1), 55-71. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Carvalho, J., & Cordeiro, R. (2018). Theories of the Interpersonal Relationships, Transitions and Humanistic Theories: Contribution to Frameworks of Psychiatric/Mental Health Nursing in Europe. *European Psychiatric/Mental Health Nursing in the 21st Century. Principles of Specialty Nursing (Under the auspices of the European Specialist Nurses Organisations (ESNO))*. Springer, Cham., 49-58. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31772-4_5
- Caycay, N. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordeiro, L., & Costa, M. (2021). Articulating nursing practice with the theories of Nightingale, King and Peplau: experience report. *Journal Nursing Health*, 11(4), 1-8. doi:<https://doi.org/10.15210/jonah.v11i4.18421>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Huancayo - Perú. *Revista de la facultad de medicina humana - Scielo Perú*, 20(3), 50-62.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Flores, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de COVID-19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista, 2020*. IQUITOS: Publicaciones de la Universidad Privada de la Selva Peruana.
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>

García, L., & Guevara, M. (2017). *Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el Servicio de Medicina. Hospital Belén de Trujillo - 2016*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2447>

González, J. (2015). *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad. Universidad Católica de Mazinales, Colombia*.
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1030/Eyra%20Dalena%20Murillo%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, A., Acuña, M., & Loredó, D. (2021). Impact of Social Support on the Quality of Life in a Sample of Potosinos Older Adultus. *Mexican Bioethics Review ICOSA*, 3(5), 24-31. doi:<https://doi.org/10.29057/mbr.v3i5.6383>

Gourin, C., Herbert, R., Quon, H., Fakhry, C., Kiess, A., Eisele, D., & Frick, K. (2019). Quality of care and short and long-term outcomes of oropharyngeal cancer care in the elderly. *Journal of the Sciences and specialties of the head and neck*, 3542-3550.

Guerra, E. (2021). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina satisfacción del paciente de medicina general en un policlínico*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>

Hanefeld, J., Powell, T., & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ*, 95(5), 368-374. doi:10.2471/BLT.16.179309

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Babtista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 5). México: Mc-Graw Hill.

Ho, J., & Lunk, B. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

INEI. (2021). *En el 2020 población peruana alcanza 32,6 millones de habitantes*. Lima: Publicaciones el Instituto Nacional de Estadística e informática. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-2020-poblacion-peruana-alcanza-326-millones-de-habitantes-12302/>

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Dialnet*, 5(6), 4-23. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Jimenez, M. (2018). *Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018*. Moquegua: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29203>

- Julca, W. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto* *Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto 2019*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17727>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Journal of the Sciences and specialties of the heald and neck*, 6(2), 535-545. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- King, B., & Linette, D. (2019). Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in a Psychiatric Acute Care Setting. *Revista de Servicios de Enfermería Psicosocial y Salud Mental*, 57(7). doi:<https://doi.org/10.3928/02793695-20190225-01>
- Kuipers, S., Cramm, J., & Nieboer, A. (2019). The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. *BMC Health Serv Res*, 19(13). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3818-y>
- Malqui, E. (2018). *Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018*. Tesis de posgrado. Perú: Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24658/Malqui_ME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2021). *Sistemas de gestión de calidad en Salud*. Lima: Publicaciones del Minsiterio de Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Minsiterio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Lima: Publicaciones del Minsiterio de Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Dialnet*, 1(1), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>

- Muñoz, J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%
c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. *Publicaciones de la Organización Mundial de la Salud*, 1-8. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Palma, S. (2005). *Escala satisfacción laboral SL-SPC*. Lima: Cartolan E.I.R.L.
- Peplau, H. (1997). Peplau's Theory of Interpersonal Relations. *Nursing Science Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.1177%2F089431849701000407>
- Pérez, J., Berrio, J., Ojeda, Y., Rodríguez, N., Fernández, S., & Aranguren, D. (2020). Evaluation of satisfaction of patients seen at " Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico -Surgical University Hospital due to COVID-19. *Medicentro Electrónica*, 630-641. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=es.
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Pie
dra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Tello, W. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello
o_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Vicuña, S. (2015). *Aplicación de los principios bioéticos por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Víctor ramos guardia de Huaraz*. Ica: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/16/3/SARMELLY%20%20ROSSMERY%20%20VICUNA%20%20RIOS%20-%20APLICACION%20DE%20LOS%20PRINCIPIOS%20BIOETICOS.pdf>
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., & Salvador, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Dialnet*, 18(1), 27-36. doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- Wasaya, F., Shah, Q., Shadheen, A., & Crrol, K. (2021). Peplau's Theory of Interpersonal Relations: A Case Study. *Revista Nursing Science Quarterly*, 34(4), 368-371. doi:<https://doi.org/10.1177%2F08943184211031573>
- Woo, B., Lee, J., & Tam, W. (2017). The impact of the advanced practice nursing role on quality of care, clinical outcomes, patient satisfaction, and cost in the emergency and critical care settings: a systematic review. *Hum Resour Health*, 15(63). doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-017-0237-9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Variable independiente: Calidad de atención	La calidad de atención se refiere sobre la satisfacción de las obligaciones del servicio, que cumplan con las expectativas del individuo; la búsqueda perseverante de la perfección de una acción tiene como objetivo el poder satisfacer al usuario o paciente (Parkvall y Skold, 2019)	La calidad de atención se encuentra conformada por 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) y de 22 indicadores.	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1	Ordinal	Cuestionario
				Instalaciones físicas atractivas	2		
				Limpieza	3		
				Materiales informativos	4		
				Presentación pulcra	5		
			Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6		
				Interés	7		
				Intervención correcta	8		
				Atención oportuna y segura	9		
			Empatía	Atención individualizada	10		
				Adecuada atención	11		
				Interés para el bienestar	12		
				Identificación de necesidades	13		
			Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14		
				Priorización de atención	15		

				Conocimiento, destreza y habilidad	16		
				Disposición a la ayuda	17		
			Seguridad	Inspiración de confianza	18		
				Seguridad en tensión	19		
				Cortesía y amabilidad	20		
				Seguridad en el quehacer	21		
				Gestión documentaria	22		
Variable dependiente: Satisfacción	La satisfacción se caracteriza por ser el criterio clave que realiza y presenta el usuario frente a un servicio recibido, dicho de otra manera, se refiere al proceso de verificación que destaca un usuario respecto a la atención recibida infiriendo si fue buena o mala,	La dimensión satisfacción consta de 3 dimensiones: la dimensión humana, la dimensión técnico científico y la dimensión entorno	Humana	Atención sin demora y con respeto	1	Ordinal	Cuestionario
				Información completa	2		
				Interés por la salud	3		
				Comunicación	4		
				Amabilidad y cordialidad	5		
				Sentimientos afectivos	6		
			Técnico científico	Charlas educativas	7		
				Entendimiento	8		
				Rápida atención	9		
				Atención dentro del horario establecido	10		
				Consejos	11		
				Atención pendiente	12		
				Seguridad	13		
				Preocupación	14		

<p>evaluando ciertos requisitos satisfactorios acorde a la percepción recibida (Martínez, 2017).</p>			Comunicación sencilla	15		
				Involucramiento de la familia		
		Entorno	Ambiente agradable y atractivo	17		
			Comodidad	18		
			Privacidad	19		
			Limpieza y orden	20		

Anexo 2: Cálculo del tamaño de la muestra

Figura 1.

Fórmula de la muestra.

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

Fuente: Rodríguez (2016).

Dónde:

N: Población, 134

Z: Confianza estadística 95%, 1.96

P: Probabilidad éxito / fracaso, 0.5

E: Margen de error, 0.05

$$n = \frac{134 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(134 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = 100$$

Así pues, serán 100 usuarios externos a encuestar

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la calidad de atención

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
1	Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
4	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.					
5	La presentación del profesional de salud es pulcra.					
	Confiabilidad					
6	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.					
7	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.					

8	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.					
9	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.					
	Capacidad de respuesta					
10	El profesional de salud le brinda una atención individualizada					
11	El profesional de salud le escucha con mucha atención.					
12	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.					
13	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
	Seguridad					
14	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
15	El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo con el orden correspondiente.					
16	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
17	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.					
	Empatía					
18	El profesional de salud le inspira confianza.					
19	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.					
20	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.					
21	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.					
22	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.					

Escala valorativa:

Elementos tangibles (5 ítems)	Confiabilidad (4 ítems)	Empatía (4 ítems)	Capacidad de respuesta (4 ítems)	Seguridad (5 ítems)	Calidad de servicio (22 ítems)
[1-8] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-8] Bajo	[1-37] Bajo
<8-17] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<8-17] Medio	<37-73] Medio
<17-25] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<17-25] Alto	<73-110] Alto

Cuestionario de satisfacción

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Humana					
1	La atención es sin demora y con mucho respeto.					
2	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.					
3	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.					
4	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.					
5	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad					
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.					
	Técnico científico					
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					

8	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.					
9	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.					
10	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.					
11	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.					
12	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.					
13	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.					
14	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.					
15	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.					
16	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.					
	Entorno					
17	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.					
18	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.					
19	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.					

20	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.					
-----------	--	--	--	--	--	--

Escala valorativa:

Humana (6 ítems)	Técnico científico (10 ítems)	Entorno (4 ítems)	Satisfacción (20 ítems)
[1-10] Bajo	[1-17] Bajo	[1-7] Bajo	[1-33] Bajo
<10-20] Medio	<17-34] Medio	<7-13] Medio	<33-66] Medio
<20-30] Alto	<34-50] Alto	<13-20] Alto	<66-100] Alto

Anexo 4: Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validez con análisis factorial confirmatorio de calidad de atención

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,742
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	2483,846
Bartlett	gl	231
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,862	35,735	35,735	7,862	35,735	35,735	5,688	25,854	25,854
2	4,033	18,332	54,067	4,033	18,332	54,067	3,784	17,198	43,052
3	1,944	8,836	62,904	1,944	8,836	62,904	3,486	15,845	58,898
4	1,555	7,070	69,973	1,555	7,070	69,973	2,121	9,639	68,537
5	1,271	5,775	75,749	1,271	5,775	75,749	1,587	7,212	75,749
6	,979	4,451	80,200						
7	,807	3,669	83,869						
8	,724	3,292	87,161						
9	,682	3,099	90,260						
10	,472	2,147	92,407						
11	,394	1,793	94,200						
12	,289	1,316	95,515						
13	,276	1,256	96,771						
14	,199	,905	97,676						
15	,147	,669	98,345						
16	,131	,594	98,939						
17	,084	,384	99,323						
18	,066	,299	99,622						
19	,043	,195	99,818						
20	,018	,081	99,899						
21	,014	,064	99,963						
22	,008	,037	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	Elementos T	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
It2	,851				
It18	,848				
It14	,830				
It10	,804				
It1	,774				
It19	,750				
It4	,684				
It3	,615				
It21		,964			
It12		,958			
It22		,933			
It20		,926			
It6			,879		
It5			,804		
It9			,790		
It13				,726	
It17				,676	
It16				,654	
It8				,597	
It7					,754
It15					,725
It11					

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Confiabilidad por alfa de Cronbach de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
It1	56,48	161,787	,666	,854
It2	56,75	155,523	,830	,847
It3	56,73	165,108	,795	,852
It4	56,70	162,818	,775	,851
It5	56,80	169,455	,661	,857
It6	56,31	178,842	,316	,866
It7	55,98	188,848	-,059	,879
It8	56,56	177,380	,237	,871
It9	56,76	169,841	,667	,857
It10	56,69	165,711	,746	,853
It11	55,97	180,110	,215	,870
It12	56,48	178,939	,234	,870
It13	55,63	182,821	,132	,872
It14	56,38	168,521	,669	,856
It15	55,78	183,729	,098	,874
It16	55,63	173,326	,434	,863
It17	55,86	172,243	,481	,862
It18	56,21	168,410	,626	,857
It19	56,24	169,336	,712	,856
It20	56,72	173,456	,358	,866
It21	56,50	179,424	,214	,871
It22	56,68	173,472	,338	,867

Validez con análisis factorial confirmatorio de satisfacción

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,892
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1681,887
Bartlett	gl	191
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,553	52,766	52,766	10,553	52,766	52,766	7,407	37,034	37,034
2	1,650	8,252	61,018	1,650	8,252	61,018	3,667	18,333	55,366
3	1,539	7,697	68,715	1,539	7,697	68,715	2,670	13,349	68,715
4	,923	4,616	73,331						
5	,747	3,734	77,065						
6	,655	3,276	80,342						
7	,567	2,833	83,175						
8	,503	2,515	85,690						
9	,454	2,268	87,958						
10	,416	2,081	90,039						
11	,373	1,864	91,902						
12	,323	1,617	93,520						
13	,284	1,421	94,941						
14	,260	1,300	96,240						
15	,206	1,029	97,269						
16	,183	,916	98,185						
17	,147	,736	98,921						
18	,094	,472	99,392						
19	,077	,385	99,778						
20	,044	,222	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	Humana	Técnico científico	Entorno
It_2		,878	
It_10		,792	
It_18		,784	
It_14		,765	
It_3		,745	
It_4		,745	
It_1		,734	
It_19		,691	
It_9		,691	
It_20		,655	
It_12		,612	

It_11	,516		
It_16		,692	
It_13		,685	
It_15		,676	
It_8		,668	
It_17		,637	
It_7		,630	
It_6			,889
It_5			,695

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 17 iteraciones.

Confiabilidad por alfa de Cronbach de satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
It_1	50,8500	260,654	,746	,948
It_2	51,0500	252,715	,861	,945
It_3	51,0100	262,454	,802	,947
It_4	50,9300	258,975	,824	,946
It_5	51,1300	267,468	,777	,947
It_6	50,8300	275,456	,512	,951
It_7	50,8900	278,826	,411	,952
It_8	50,7100	277,804	,442	,952

lt_9	50,5800	262,872	,761	,947
lt_10	51,0100	262,535	,800	,947
lt_11	50,7800	273,971	,538	,951
lt_12	50,5700	264,530	,720	,948
lt_13	50,5100	269,384	,601	,950
lt_14	50,7100	272,834	,623	,949
lt_15	50,7100	271,077	,616	,949
lt_16	50,5200	266,979	,666	,949
lt_17	50,5300	266,151	,729	,948
lt_18	50,6800	262,664	,794	,947
lt_19	50,6400	268,314	,693	,948
lt_20	50,9100	269,012	,719	,948

Anexo 5: Base de datos

Calidad de atención

	Calidad de atención																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Persona_1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	1	2	1	3	3
Persona_2	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	2	3	1	1
Persona_3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	5	2	2	5	2	1	3	2	3	4	5
Persona_4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	1	3	3	3	2	3	3
Persona_5	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1
Persona_6	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
Persona_7	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1	3	2
Persona_8	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	1	2	2
Persona_9	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona_10	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
Persona_11	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	5	2	5	5	3	3	3	1	1	1
Persona_12	2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	4	2	2	1	5	5	3	1	2	2	3	1
Persona_13	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1
Persona_14	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Persona_15	1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	1	2	5	2	5	4	4	2	3	2	3	2
Persona_16	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3
Persona_17	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	5	2	5	2	5	1	3	3	1	1
Persona_18	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
Persona_19	3	3	3	3	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	5	5
Persona_20	1	1	1	1	2	4	5	5	1	2	4	5	3	2	2	4	5	1	3	3	2	2
Persona_21	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1
Persona_22	3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1

Persona_23	2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	2	4	3	2	1	1	4	4
Persona_24	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5
Persona_25	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1
Persona_26	1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	5	2	2	4	3	1	3	1	3	3
Persona_27	3	1	3	2	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	2	4	1	3	3	3	1	1
Persona_28	1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	4	5
Persona_29	1	1	1	2	1	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	4	3	2	1	2	3	3
Persona_30	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1
Persona_31	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Persona_32	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2
Persona_33	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2
Persona_34	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona_35	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
Persona_36	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1	1	1
Persona_37	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	2	3	3	1	2	3	3	1
Persona_38	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1
Persona_39	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Persona_40	1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	3	5	3	2	3	3	3	1	3	3	2
Persona_41	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	1	2	1	3	3
Persona_42	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	2	3	1	1
Persona_43	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	5	2	2	5	2	1	3	2	3	4	5
Persona_44	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	1	3	3	3	2	3	3
Persona_45	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1
Persona_46	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
Persona_47	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1	3	2
Persona_48	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	1	2	2
Persona_49	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona_50	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2

Persona_51	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	5	2	5	5	3	3	3	1	1	1
Persona_52	2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	4	2	2	1	5	5	3	1	2	2	3	1
Persona_53	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1
Persona_54	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Persona_55	1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	1	2	5	2	5	4	4	2	3	2	3	2
Persona_56	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3
Persona_57	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	5	2	5	2	5	1	3	3	1	1
Persona_58	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
Persona_59	3	3	3	3	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	5	5
Persona_60	1	1	1	1	2	4	5	5	1	2	4	5	3	2	2	4	5	1	3	3	2	2
Persona_61	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1
Persona_62	3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1
Persona_63	2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	2	4	3	2	1	1	4	4
Persona_64	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5
Persona_65	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1
Persona_66	1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	5	2	2	4	3	1	3	1	3	3
Persona_67	3	1	3	2	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	2	4	1	3	3	3	1	1
Persona_68	1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	4	5
Persona_69	1	1	1	2	1	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	4	3	2	1	2	3	3
Persona_70	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1
Persona_71	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Persona_72	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2
Persona_73	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2
Persona_74	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona_75	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
Persona_76	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1	1	1
Persona_77	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	2	3	3	1	2	3	3	1
Persona_78	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1

Persona_79	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Persona_80	1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	3	5	3	2	3	3	3	1	3	3	2
Persona_81	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	1	2	1	3	3
Persona_82	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	2	3	1	1
Persona_83	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	5	2	2	5	2	1	3	2	3	4	5
Persona_84	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	1	3	3	3	2	3	3
Persona_85	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1
Persona_86	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
Persona_87	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1	3	2
Persona_88	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	1	2	2
Persona_89	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
Persona_90	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
Persona_91	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	5	2	5	5	3	3	3	1	1	1
Persona_92	2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	4	2	2	1	5	5	3	1	2	2	3	1
Persona_93	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1
Persona_94	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
Persona_95	1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	1	2	5	2	5	4	4	2	3	2	3	2
Persona_96	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3
Persona_97	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	5	2	5	2	5	1	3	3	1	1
Persona_98	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
Persona_99	3	3	3	3	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	5	5
Persona_100	1	1	1	1	2	4	5	5	1	2	4	5	3	2	2	4	5	1	3	3	2	2

Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario externo																			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	1	2	1
3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	2	3
1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	5	2	2	5	2	1	3	2	3
1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	1	3	3	3	2
3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3
5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1
3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	1
5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	5	2	5	5	3	3	3	1
2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	4	2	2	1	5	5	3	1	2	2
4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	1	2	5	2	5	4	4	2	3	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	5	2	5	2	5	1	3	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3
1	1	1	1	2	4	5	5	1	2	4	5	3	2	2	4	5	1	3	3
3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	2	4	3	2	1	1
4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3

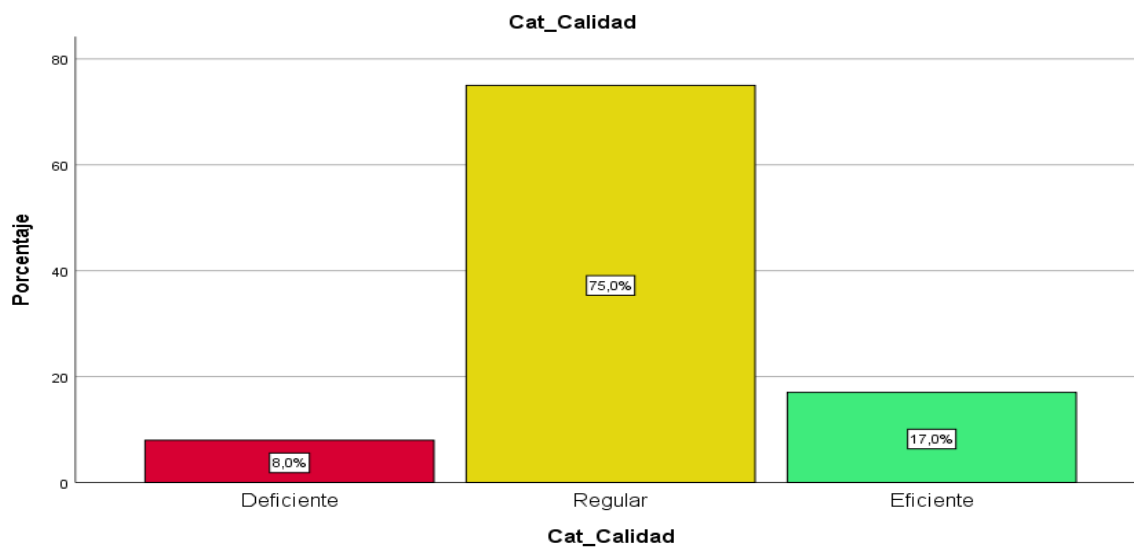
3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	5	2	2	4	3	1	3	1
3	1	3	2	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	2	4	1	3	3	3
1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3
1	1	1	2	1	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	4	3	2	1	2
3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3
5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	3	3	1
3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1
5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1
2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	2	3	3	1	2	3
4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	3	5	3	2	3	3	3	1	3
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	5	3	2	2	4	1	3	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	2	2	2	5	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3
1	1	1	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	3	2	3	4	1	4	3
3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1
4	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3
3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	1	4	1
3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	4	2

1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	3
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	4	3
3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3
5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	3	4	1
3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1
5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	1	4	5	5	5	5	4
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1
2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2
4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3
3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1
3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2

5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3
3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2

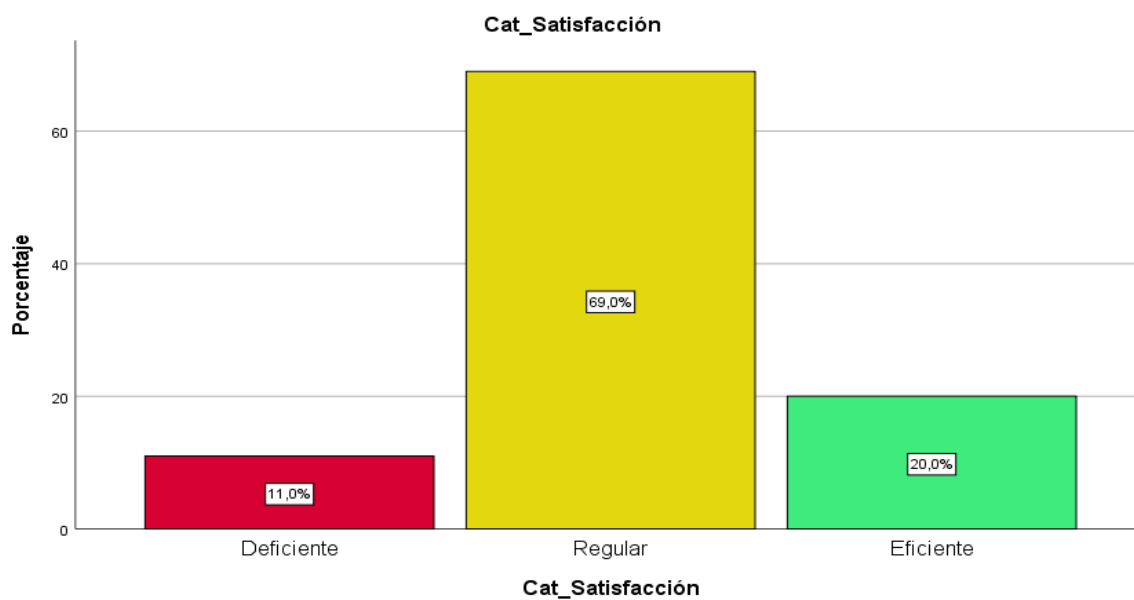
Anexo 6: Figuras

Figura 2. Nivel de calidad de atención al Usuario externo



Nota. Cuestionario de enseñanza remota de emergencia SPSS V25

Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat, 2022



Nota. Cuestionario de Satisfacción del usuario externo SPSS V25

Anexo 7: Evidencias fotográficas







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat,2022", cuyo autor es CARLOS AGUILAR LESLIE MARIELA, 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.

TRUJILLO, 19 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID 0000-0002-8790-1682	Firmado digitalmente por: DAMEJIAP14 el 05-08- 2022 08:33:56

Código documento Trilce: TRI - 0352566