



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**La calidad de atención y la satisfacción del usuario en la
Clínica Famisalud, Chincha, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Portal Almeyda Elsie Estefanni (orcid.org/0000-0002-0307-4051)

ASESOR:

Mtro. Lucas Tamayo Sidney Erico (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esto va dedicado en primera instancia a Dios, gracias Él es quien he podido llegar hasta aquí, definitivamente sin su ayuda no hubiese logrado nada, dedicado a mis padres y abuelos, a mi Hermanita Keyla quien siempre es el impulso a muchas metas.

Agradecimiento

El agradecimiento va dirigido a Dios, y mi Papá por siempre confiar en mí, brindarme lo necesario y acompañarme a lo largo de este camino, gracias por tus consejos y compañía y hacer de mi cada día una mejor persona.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráfica | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 19 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2 Variables y operacionalización. | 20 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 23 |
| 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 3.5 Procedimientos | 29 |
| 3.6 Método de análisis de método. | 29 |
| 3.7 Aspectos éticos. | 29 |
| IV. RESULTADOS | 30 |
| V. DISCUSIÓN | 45 |
| VI. CONCLUSIONES | 47 |
| VII. RECOMENDACIONES | 49 |
| REFERENCIAS | 50 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la Variable "X" (V. Independiente)..... | 20 |
| Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la Variable "Y" (V. Dependiente) | 22 |
| Tabla 3 Estadísticos de las variables | 31 |
| Tabla 4 Frecuencias de la V1: Calidad de atención | 32 |
| Tabla 5 Frecuencias de V2: Satisfacción del usuario | 33 |
| Tabla 6 Baremo para medir el nivel de satisfacción del usuario..... | 35 |
| Tabla 7 Nivel de Calidad en atención según sus dimensiones (Agrupada) | 36 |
| Tabla 8 Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha 2022. | 38 |
| Tabla 9 Correlación de la dimensión efectividad y variable satisfacción del usuario . | 40 |
| Tabla 10 Correlación de la dimensión eficacia y variable satisfacción del usuario | 41 |
| Tabla 11 Correlación de la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario. | 42 |
| Tabla 12 Correlación de la dimensión accesibilidad y variable satisfacción del usuario | 43 |
| Tabla 13 Correlación de la dimensión equidad y variable satisfacción del usuario.... | 44 |

Índice de gráfica

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Histograma de Calidad de atención | 34 |
| Gráfico 2 Histograma Satisfacción del usuario | 34 |
| Gráfico 3 Histograma Nivel de Satisfacción del usuario | 35 |
| Gráfico 4 Diagrama Porcentaje del Nivel de Satisfacción del usuario | 36 |
| Gráfico 5 Nivel de Calidad en atención según sus dimensiones | 36 |

Resumen

La presente tesis realiza el análisis sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la clínica Famisalud durante el año 2022 localizado en la ciudad de Chincha, haciendo énfasis en la relación que ambos tienen y cuanto influye la calidad brindada por una entidad de salud en la complacencia, goce de los usuarios atendidos por la misma.

Para poder llevar a cabo con el presente estudio se utilizó el tipo de investigación básica, no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional.

Los resultados de la presente investigación sobre la calidad de atención en los usuarios atendidos de la clínica Famisalud, fueron referentes que mientras mayor sea la efectividad, eficiencia, seguridad, accesibilidad y equidad en las atenciones al usuario mejor será la satisfacción del usuario; así mismo recalca que la satisfacción del usuario en el nivel bueno es de 70.8 %; nivel regular 25.2 % y nivel bajo 4 %.

Y es así cómo se llegó a la conclusión de existe una asociación fuerte y positiva entre ambas variables, mientras más calidad en la atención más satisfacción del usuario; mientras más efectividad, eficiencia, seguridad, accesibilidad y equidad en la atención más satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, satisfacción del usuario, servqual, aspectos tangibles, equidad.

Abstract

This thesis analyzes the quality of care and user satisfaction at the Famisalud clinic during the year 2022 located in the city of Chíncha, emphasizing the relationship that both have and how much the quality provided by a health entity influences complacency, enjoyment of users served by it.

In order to carry out this study, the type of basic, non-experimental, transectional, descriptive and correlational research was used.

The results of the present investigation on the quality of attention in the users attended by the Famisalud clinic, were referents that the greater the effectiveness, efficiency, safety, accessibility and equity in the attention to the user, the better the user satisfaction; It also emphasizes that user satisfaction at the good level is 70.8%; regular level 25.2% and low level 4%.

And this is how it was concluded that there is a strong and positive association between both variables, the higher the quality of care, the higher the user's satisfaction; the more effectiveness, efficiency, safety, accessibility and equity in care, the more user satisfaction.

Keywords: Quality, user satisfaction, servqual, tangible aspects, equity.

I. INTRODUCCIÓN

La (OMS) define la calidad de atención como aquel nivel de atención que no solo logra aumentar la probabilidad de obtener los efectos deseados en la salud de los usuarios, como son los pacientes, sino que también, asegura el conocimiento en base a estudios realizados por profesionales de salud basados en evidencia.

(Ramos & Rey, 2020) conceptualiza como la satisfacción del usuario como la deleitación de aquel paciente que es bien recibido o atendido por un servicio, por el profesional de salud y por las condiciones en que es atendido. Es decir, aplicando la calidad de atención en los mismos, ya que es uno de los indicadores para medir la satisfacción la cual permitirá conocer una serie de debilidades en las atenciones, para así ejecutar acciones que logren solucionar los problemas y alcanzar un alto nivel de complacencia de los pacientes.

La satisfacción del usuario es de vital interés en la industria de la salud porque ayudará a determinar qué tan efectivamente se brinda el servicio, qué papel juegan los profesionales de la salud y si se están cerrando las brechas en la calidad de la atención para los pacientes, lo que permite identificar las deficiencias. y la búsqueda de soluciones.

Si antes ya existía en el Perú un alto índice de insatisfacción gracias a las inadecuadas atenciones en el sector de salud, cuando se presentó el coronavirus a inicios del 2020, se evidenció aún más, el índice de insatisfacción por parte de los usuarios, ocurrían por indicadores como: insuficiente personal, inseguridad, falta de empatía. Pues en la ciudad de Ayacucho se realizaron investigaciones sobre el grado de satisfacción del usuario obteniéndose como resultado de mayor porcentaje la insatisfacción de usuarios por las atenciones médicas. (Orellana, 2020).

(Canales, 2020) Realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción en aquellas personas que eran atendidas en hospitales públicos de la ciudad de Ica. Con la única finalidad de conocer qué tan satisfechos estaban los usuarios con la recibida, al concluir dicha investigación se llegó a una realidad

poco alentadora, en su gran mayoría de las personas manifiestan su incomodidad, su rechazo e insatisfacción a la atención brindada por las entidades sanitarias de la ciudad de Ica.

Debido a los altos índices de insatisfacción de los usuarios, se han evaluado factores que inciden en la mencionada causa. Se cree que entre estos factores destacan: la infraestructura inadecuada, el equipo médico en mal estado, los profesionales que carecen de la capacitación necesaria, la falta de capacidad de respuesta, la falta de comunicación y la mala educación según (Mendocilla Sotomayor, 2015).

La Clínica Famisalud se encuentra ubicada en el distrito de Chíncha Alta, Provincia de Chíncha en la región Ica. Esta clínica fue construida en el año 2009 con la finalidad de auxiliar en cuanto a salud, a la población mencionada, en la actualidad es una de las clínicas más grandes de la ciudad de Chíncha. Así mismo se caracteriza por contar con personal altamente calificado la cual ofrece una variedad de servicios y especialidades a los habitantes locales. Por ser una entidad privada y basarse en las atenciones de calidad, lo que se anhela es identificar cuán buena es la atención y cuán satisfecho se encuentran los usuarios, y así identificar aquellos factores que permitan mejorar nuestra calidad de servicio, y lograr cumplir las expectativas de las personas que acuden a los interiores de dicha clínica, logrando el crecimiento de la empresa y mejorando la salud de la población Chínchana.

En cuanto a la satisfacción del usuario en la mencionada Clínica, aún no existen estudios que evidencien si se encuentran satisfechos o insatisfechos, ni tampoco existe algún tipo de estudio que haya valorado la calidad de atención, sin embargo, en los últimos meses se han venido evidenciando algunas molestias por parte de los usuarios. Por lo que se opta por realizar este estudio e identificar cómo percibe la población Chíncha nuestro servicio y si existe un déficit en la calidad, evaluar qué factores conllevan a ello y poder nosotros tomar medidas y solucionarla.

En la provincia de Chíncha no existen estudios acerca de las entidades privadas, y como referencia mencionaremos el caso en una entidad pública como es (Amoretti De La Cruz, 2017) quien realizó un estudio en una área determinada en el Hospital más grande de la provincia, como es el Hospital san José donde logra evidenciar que en su gran mayoría como es el 61 % de las personas atendidas se encuentran insatisfechas con la atención recibida, y cuáles son los determinantes que causan esta molestia en ellos, pues según lo que ellos mismos refieren son: la demora en las respuestas, falta de fiabilidad, y los lugares en que son atendidos.

Basado en las evidencias mencionadas anhele realizar este proyecto de investigación que es de vital importancia para evaluar la relación que tiene la complacencia de los usuarios al ser atendidos en nuestra clínica en base a la calidad de atención, permitiendo conocer aquellos factores que predisponen a la satisfacción de la población, ya que gracias a ello se brindara una atención de calidad, y por ende mejorará la salud de las personas, logrando a un corto plazo disminuir la morbilidad y mortalidad, a mediano plazo mejorar la calidad de vida y a un largo plazo mejora en la economía de las personas, ya que una persona sana es muy fructífera para la población y comunidad, ayudando en el desarrollo de nuestro país.

Por lo antes ya redactado, se formuló las siguientes interrogantes: Como problema general la interrogante es ¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud de Chíncha, 2022? Y como problemas específicos fueron: a) ¿Cómo se relaciona la efectividad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?, b) ¿Cómo se relaciona la eficiencia en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?, c) ¿Cómo se relaciona la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?, d) ¿Cómo se relaciona la accesibilidad de las atenciones y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?, e) ¿Cómo se relaciona la equidad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?

La justificación teórica que presentó este estudio, fue en precisar los agentes que impactan significativamente tanto en la satisfacción como en la insatisfacción del usuario, así como definir los factores causales que influyen en cada una de estas variables. A nivel metodológico el estudio está justificado por el modelo Servqual, una de las mejores técnicas de su clase con los objetivos de medir la calidad del servicio, comprender las perspectivas del paciente y medir la satisfacción del paciente. Se eligió este modelo porque ya permite recopilar información detallada sobre los veredictos y sugerencias de los usuarios, que se utilizará para mejorar la industria de la salud en Chincha.

El nivel de justificación práctico del estudio, contribuirá a reconocer cuales, y porque son las deficiencias en la calidad de atención, teniendo una base justificable y referencial para poder desarrollar soluciones, y así lograr mejorar y avanzar el cierre de brechas en las atenciones de calidad, que en muchos establecimientos no logra concretarse. La meta que se desea lograr con este proyecto a mediano plazo es mejorar la atención del usuario, y esta además decir que por ser una entidad privada es de vital importancia, y la meta a largo plazo consiste en ayudar a la población Chinchana, mejorando su calidad de vida, y así ser parte de su recuperación y restauración de su salud.

El objetivo general de esta investigación fue determinar cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022; los objetivos específicos fueron: a) Determinar cómo se relaciona la efectividad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. b) Determinar cómo se relaciona la eficiencia en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022. c) Determinar cómo se relaciona la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. d) Determinar cómo se relaciona la accesibilidad en las atenciones y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. e) Determinar cómo se relaciona la equidad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022.; Las hipótesis específicas fueron a) La efectividad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha , 2022. b) La eficiencia en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la clínica Famisalud, Chincha, 2022. c) La seguridad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. d) La accesibilidad en las atenciones se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. e) La equidad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En base a los estudios previos que se han venido realizando a lo largo de los últimos cinco años, a nivel internacional (Rivera solis, 2021) realizó una investigación titulada "Nivel de complacencia y factores relacionados con la atención en pacientes atendidos en el C.S de Yaguachi del País de Ecuador" teniendo como finalidad determinar cuán satisfecho se encontraba el usuario externo con la atención recibida, y evaluar qué factores son los que influyeron en su satisfacción; y para poder hacer posible esta investigación, se empleó una metodología cuantitativa sin utilizar ningún método experimental porque hacerlo interferiría en los resultados, se llegó a la conclusión de que la gran mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida, el elemento que más se relaciona con este resultado fue el estado civil del paciente, mostrando los hombres solteros un alto índice de satisfacción del 60%. Con base en ellos, es posible afirmar que esta investigación contribuye o apoya la idea de que el C.S. Yaguachi brinda atención satisfactoria a todos los individuos, especialmente a aquellos que no tienen compromisos conyugales.

(Farias PE, 2019) En su estudio mencionado "Satisfacción Percibida y Calidad de la Atención Médica en los Sistemas de Salud de Argentina", cuya finalidad fue examinar la perspectiva del paciente frente a la atención médica brindada por parte de las instituciones de salud tanto públicas como privadas, Para hacer posible esta investigación se aplicó la metodología cuantitativa que excluyó la experimentación; obteniendo como resultados finales a un 100% de población satisfecha por las atenciones brindadas en instituciones privadas de Argentina; más en las entidades públicas el 82% manifestó estar satisfechas. Pues esto enfoca a una realidad clara y es que, las entidades privadas la calidad de atención es mayor, gracias a que cuentan con infraestructura de primera calidad, equipo médico avanzado, equipos médicos de última tecnología. Con base en ellos, se puede decir que el estudio ha contribuido o respalda la afirmación de que Argentina tiene un sistema de salud funcional porque no hay una diferencia notoria en la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios prestados es muy alta.

(López Aguilar, 2020) en su tesis titulada “Calidad del método de Referencias y su impacto en la Satisfacción del Usuario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo localizado en el País Ecuador, quien tuvo como finalidad precisar cuan complacido se encontraba los pacientes en dicho nosocomio, para poder hacer posible esta investigación, el autor diseñó una metodología de no experimental, así mismo la muestra fue tomada en un tiempo determinado por ende se realizó en un corte transversal, descriptivo y correlacional, como es la complacencia de las personas atendidas en dicho nosocomio y las respuestas por las referencias, de tal manera que López llega a la conclusión que existía un 72 % de personas satisfechas gracias al sistema de referencia y sólo un 8.4 % se encontraban insatisfechos. Con toda la información brindada por parte del mencionado autor podemos afirmar que el sistema de referencias en cuanto al País de Ecuador, es la adecuada.

(Peña Asanza, 2020) Menciona en su tesis titulada “Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur en el País de Ecuador; con el fin de estimar cuán satisfecho se encontraban aquellos pacientes y que factor en común intervienen para su complacencia al ser atendidos por el servicio mencionado; para poder hacer posible esta investigación el autor diseñó una metodología de tipo cuantitativo, como se realizado en un determinado tiempo la recolección de datos, con corte transversal, y no experimental. Gracias a métodos confiables logró llegar a una conclusión muy certera, pues este resultado consistía en que en 81% de los usuarios informaron estar muy satisfechos con la atención brindada, y se evidencia que el factor clave para su satisfacción fue la disponibilidad de todos los seguros. En base a este estudio, respalda que Ecuador continua contando con los servicios de salud de alta calidad, como lo demuestra el gran porcentaje de personas satisfechos, y que bueno al saber que en un rincón del mundo existe el esfuerzo por brindar a las personas que necesitan atención médica se sientan gozosos.

(Cantalino, Scherer, Soratto, SchäferII, & Anjos, 2021) Realizaron un estudio denominado “Satisfacción del usuario con la atención primaria de salud

en Brasil", dichos autores realizaron este estudio con el fin de tener conocimiento de cuán satisfecho se encontraban los pacientes y familias con los servicios de atención primaria de salud en Brasil en términos de accesibilidad a los servicios, la infraestructura, y lo más importante, en que condiciones se brinda la calidad de servicios. Para poder llevar a cabo este estudio emplearon la metodología cualitativa y transversal, y gracias a los estudios realizados por los mismos, llegaron a conocer que en el mencionado País los servicios de atención primaria eran de excelencia, ya que la satisfacción del usuario era muy notoria, teniendo como factores la respuesta inmediata y las adecuadas infraestructuras. Esto comprueba una vez más que Brasil tiene un sistema de atención primaria de alta calidad, a beneficio de la población satisfaciendo sus necesidades.

Pues también en base a los estudios previos que se han venido realizando a lo largo de los últimos cinco años, a nivel nacional (Camayo, 2020) realizó su tesis llamada "Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte" localizado en la ciudad de Lima, con el fin de determinar el grado de complacencia del usuario en relación al servicio brindado por el mencionado nosocomio. Para hacer posible esta investigación Camayo utilizó la metodología descriptiva gracias a la descripción del fenómeno y aplicativo, ya que buscaban dar soluciones con los resultados. Y fue así como se realizó dicho estudio llegando a la conclusión que solo el 7.3 % reportaron un alto nivel de satisfacción, así mismo, el 54.5% de los encuestados reportaron tener un nivel regular de satisfacción con su atención médica, mientras el 38.2 % reportaron tener un bajo nivel de satisfacción. En base a eso puedo decir que el estudio ha contribuido o dado sustento a la afirmación de que la calidad de atención percibida por los pacientes del Hospital Vitarte de Lima tiene un bajo nivel de satisfacción de los usuarios hasta regular.

(Quiroga & Mosquera, 2018) Ambos autores realizaron una tesis titulada "Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa del C.S Andrés Araujo Moran de Tumbes" con la finalidad de conocer el nivel de calidad de atención que brindaba dicho nosocomio, y para hacer posible esta investigación utilizaron una metodología de tipo cuantitativa,

transversal, y no experimental. A luz de todo lo mencionado ambos autores llegaron a la conclusión que en su gran mayoría los usuarios manifestaban satisfacción, pues un 60.7% exactamente fueron los que manifestaron ese resultado, siendo los factores como la seguridad y empatía contribuyentes a ese resultado. Gracias a este resultado puedo afirmar que. Con base en ellos, se puede decir que esta investigación contribuye o sustenta la idea de que existen profesionales en la ciudad de Tumbes, donde se ubica el mencionado nosocomio, que son competentes de atender las necesidades de los pacientes porque los factores que contribuyeron para su comodidad fueron la seguridad y la empatía.

(Gomez, 2022) En su tesis titulada Satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de Covid-19 en la unidad médico legal situado en Huanta, buscó como fin evaluar el vínculo que tenía la satisfacción de los usuarios y el acceso a los servicios en plena pandemia del COVID -19, para que se haya hecho posible dicha investigación utilizó la metodología descriptiva, correlativa, fundamental ya que se van a basar en la recolección de datos y transversal, ya que solo se recolectan en una sola ocasión, gracias a la metodología que utilizó para llegar al fin de todo ello, se llegó a la conclusión que el 59.7 % de las personas que eran atendidos por esta unidad, manifestaron estar satisfechas, gracias a la accesibilidad, orientación administrativa, y la empatía, Y es así cómo puedo decir que esta investigación sustenta al brindar una atención de calidad siempre el resultado será un usuario satisfecho.

(Canales, 2020) Realizó también un estudio, quien la tituló satisfacción del usuario externo en un entorno de atención primaria” si bien el objetivo principal de dichos autores fue evaluar cuán satisfechos estaban los pacientes con los servicios de atención primaria brindados por el COVID -19 durante la pandemia, y para que ello se haga posible diseñaron una metodología tipo observacional, transversal, gracias a este tipo de metodología y a todos los elementos utilizados, se llegaron a la conclusión que el 38.3% de las personas encuestadas se encontraban satisfechas mientras que el 61.7% todo lo contrario; los factores que contribuyeron en el grado de insatisfacción fueron,

en gran parte, la inadecuada capacidad de respuesta. Con base a ellos, se puede decir que esta investigación contribuye o respalda todo lo que se ha demostrado en diversas redes sobre efectividad del sistema de salud en el Perú para combatir la pandemia. Esto se debe a que según este estudio, los resultados de la insatisfacción de los usuarios es producto del trato recibido por parte de los servicios de salud y es muy notoria los resultados.

Villalobos, 2022) En su tesis titulada Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el primer nivel de atención en la ciudad de Chiclayo, tuvo como fin estimar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención que recibieron en los establecimientos de primer nivel, y para poder llegar a su objetivo, diseñaron una metodología de tipo cuantitativa, con un corte transversal, descriptiva y correlativa, Pues gracias a todo lo establecido se llegó a el objetivo que se esperaba y conocer cuán satisfecho se encontraban los usuarios, y es aquí donde se observó que el 48 % de la población se encontró regularmente satisfecho, 44 % moderadamente satisfecho, y solo el 4.5 % se encontró insatisfecho. Con este resultado, puedo decir que esta investigación contribuye o apoya la idea que existe que en el Perú existe la población satisfecha de una u otra manera y solo una minoría de casos contrario.

CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad

The American Society for Quality Control define a la calidad como aquellas cualidades y defectos en el diseño general de un producto o servicio que debe mantener para lograr satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del consumidor. (World Health Organization, 2006).

Para (Paz & Gomez, 2012) la calidad es de suma importancia para todas las organizaciones y negocios, porque actúa como factor que proporciona motivación y satisfacción a las personas. Esto conduce a un mejor trato y comunicación con los clientes, lo que llega a mejorar la resolución de conflictos y ayuda a las organizaciones a lograr los objetivos desde todos los ángulos.

Calidad de Atención

Existen numerosas definiciones de calidad que se utilizan en relación tanto con los sistemas sanitarios como con otras áreas de actividad. También existe un lenguaje de calidad con sus propios términos.

A nivel global, la calidad es un medio para prestar servicios con eficiencia y eficacia en relación con los costos fijos en las industrias sanitarias. La iniciativa de calidad ha estado en funcionamiento durante muchos años, aproximadamente desde el año 1990. Con el único objetivo de mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes en los nosocomios (Massoud, y otros, 2002).

Donabedian A. También menciona de la calidad de servicios sanitarios es aquel que se espera que sea capaz de brindar el más alto bienestar al usuario, luego de equilibrar las ganancias y pérdidas que puede acompañar al proceso en todas sus partes. En conclusión, es la capacidad que tiene una organización para brindar ayuda asistencial en la salud, bajo diversas situaciones.

Así mismo para (Camayo, 2020) la calidad de servicios es brindar a todos los pacientes sin excepción alguna, atención médica con altos estándares, logrando satisfacer sus necesidades, debe ceñirse a la cultura médica vigente y a los fundamentos deontológicos. La naturaleza en las atenciones, no solo se limita a como un compromiso, hoy en día se conoce también como una responsabilidad e algo innato por parte de los profesionales médicos. Las asociaciones de atención médica tienen en cuenta las evaluaciones de los pacientes sobre las prestaciones de atención médica para que así se pueda mejorar de manera continua y evitar reclamos.

La OMS menciona a la calidad como aquel enfoque en la atención brindada por parte de los servicios de salud hacia las personas, familias y comunidades, fomentando al incremento de resultados deseados, contado con ciertas características tales como, un alto nivel de excelencia profesional; efectividad en los recursos, disminución de riesgos generando impacto en la salud final.

Para el Ministerio de Salud, la calidad de atención es un conjunto de actividades y servicios que promueven la prestación de asistencia médica y

técnica para el logro de metas, pues estas metas son aquellas expectativas de las personas que solicitan el servicio, basándose en la seguridad, eficacia, eficiencia, acceso, y equidad. La visión que tiene el Minsa en cuanto a la calidad de atención es tener la plena seguridad que los servicios de salud mejoren, y para ello es necesario los procesos de gestión y lineamientos. Con el único objetivo de mejorar la calidad de vida de la población peruana. (Minsa, 2011)

La OPS también menciona que los servicios de salud deben centrarse en la persona, familia y comunidad satisfaciendo sus necesidades. Siempre enfocándose en la eficiencia, eficacia, seguridad, e imparcialidad en el acceso de los servicios sanitarios.

La definición de calidad de la atención de la (OPS) es similar a las anteriores porque se refiere a los servicios que se centran en el individuo, la familia y la comunidad para satisfacer las necesidades. Siempre enfocándonos en la eficiencia, eficacia, seguridad e imparcialidad en el acceso a los servicios.

Dimensiones de calidad de atención

Según (World Health Organization, 2006) la calidad de atención se basa en 5 dimensiones que ayudan a mejorar el ofrecimiento de servicios a los pacientes en la industria de salud. Y a continuación se mencionan:

1. La efectividad: Este concepto se enfoca en qué tan bien funcionan los servicios y cómo afectan la salud de las personas, es decir cuán bueno es la capacidad de prestar servicios basados en la salud, cuyos resultados se definen por la excelencia, con el único objetivo de beneficiar a las personas, las familias y las comunidades.
2. La eficiencia: Consiste en brindar atención de alta calidad y optimizar los recursos, implica evaluar la medida en que el sistema de salud contribuye más a las metas sociales especificadas dados los recursos disponibles del sistema de salud y de aquellos que no pertenecen a él. implica una buena relación entre los resultados obtenidos y los costos de uso de recursos. Tiene dos dimensiones: una relacionada con la retribución de recursos y la otra con la utilidad del servicio.
3. La accesibilidad: Es un elemento fundamental de la calidad asistencial, es la oportunidad para poder ayudar a los usuarios y la

respuesta sea la correcta, ello se refiere a que el paciente reciba la mejor atención posible cuando la necesite, independientemente de su enfermedad o tipo de tratamiento. Para (Gomez, 2022) la accesibilidad al servicio médico es un componente vital de la atención primaria, pero a menudo es un concepto muy vago y limitado, especialmente cuando se trata de conceptos relacionados con la dimensión cultural sin embargo en la actualidad lo ven como un signo de calidad de los servicios de salud.

4. Equidad: En esta dimensión lo que se busca es que el sexo, la raza, las creencias religiosas, las ideologías políticas, la ubicación geográfica, el nivel socioeconómico o cualquier otro factor no pueden, en ningún momento, sugerir ningún tipo de desigualdad en los esfuerzos realizados para mejorar o mantener la salud del paciente.

5. Seguridad: Es aquella prestación de servicios de salud evitando y reduciendo los riesgos. Esta dimensión busca que cualquier intervención médica, ya sea preventiva, diagnóstica o terapéutica, debe realizarse sin causar más lesiones que puedan evitarse. Dicho de otro modo, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas preventivas y de seguridad necesarias para evitar un daño al usuario diferente de su lesión inicial.

Funciones y responsabilidades en la mejora de la calidad de atención

Las funciones y responsabilidades aplicadas en todas las organizaciones y mayor aun el sector salud son muy importante, ya que gracias a ello existirá la plena seguridad que seguirá en curso su trabajo, las responsabilidades que tienen los proveedores de la salud para poder elevar los estándares requeridos son los siguientes: Garantizar una atención de alto nivel y suplir las necesidades de la persona familia y comunidades.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es el resultado positivo y el contentamiento de los usuarios en base a la atención recibida, lo cual es crucial para definir dimensiones y desarrollar instrumentos adecuados al entorno. (Farias PE, 2019).

Además, (Prieto, Zecereda, & Méndez, 2003) mencionan sobre la satisfacción de los usuarios, también se define como la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los pacientes por parte de los trabajadores de la salud, ya sea a través de los servicios y recursos que prestan.

La satisfacción del usuario para (Canales, 2020) se enfoca en el desempeño de la organización de salud en relación con las expectativas y percepciones del usuario, sobre los servicios que brinda esta organización. Por lo tanto, constituye un componente subjetivo significativo del proceso de la institución para determinar el nivel de atención que brinda.

Rey Martín menciona en su estudio que la satisfacción del usuario es la métrica cuyo objetivo es determinar si una organización está cumpliendo con sus funciones, particularmente si está ofreciendo servicios de alta calidad que satisfagan a los clientes. Este enfoque ilustra que la efectividad se mide midiendo qué tan bien el servicio concluye con este objetivo a partir del punto de vista del usuario.

Por otra parte (Gomez, 2022) define la satisfacción del usuario como el cumplimiento de un curso de acción planificado para atender las necesidades de un paciente y un profesional que actúa adecuadamente al tomar decisiones sobre la habitabilidad del paciente. Así mismo, menciona que Parasuraman al evaluar la satisfacción del usuario, toma en cuenta 5 dimensiones tales como la confiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía.

Según la (OMS), define como el cumplimiento de las expectativas, complaciendo sus necesidades, gracias al servicio y a quienes los brindan, como son los trabajadores de salud, basándose en las condiciones la cual se brinda los servicios.

Dimensiones de satisfacción del usuario

Según el (Minsa, 2011) menciona que para la evaluación de la satisfacción del usuario se evalúan 5 dimensiones.

1. Confiabilidad: Se define como la capacidad de desarrollar el servicio prometido exactamente como se acordó y con precisión.

2. Empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender y satisfacer adecuadamente las necesidades de esa persona
3. Capacidad de respuesta: Posesión de brindar a los usuarios un servicio rápido y eficiente que satisfaga sus necesidades para una respuesta de alta calidad en un tiempo razonable
4. Aspectos tangibles: Estos son los aspectos físicos de la institución que el usuario puede experimentar. Se relacionan con el estado físico y apariencia de las instalaciones, equipo, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad
5. Seguridad: Se define como la evaluación de las actitudes de los miembros del personal que brindan atención de salud observando su conocimiento, discreción, cortesía, capacidad de comunicación y capacidad para inspirar confianza.

Así mismo (Prieto, Zecerada, & Méndez, 2003) mencionan 3 Niveles de satisfacción la cual se definen el cumplimiento de las expectativas del paciente, con respecto a los servicios prestados por la institución de salud. Estas expectativas se basan en experiencias pasadas, necesidades identificadas e información disponible dentro de ellos se encuentran:

1. La satisfacción completa ocurre cuando se cumplen todas las expectativas del usuario.
2. La satisfacción intermedia ocurre cuando se cumplen algunas expectativas del usuario, pero no todas.
3. La insatisfacción se produce cuando no se cumple ninguna de las perspectivas del paciente.

Metodología para la medición de calidad de servicio

Existen 2 técnicas muy utilizadas en el campo de la calidad de atención y satisfacción del usuario, la cual describiremos a continuación.

SERVPERF está técnica es muy utilizada para poder evaluar la calidad de atención, esta herramienta principalmente evidencia la percepción de los clientes frente a la atención recibida por parte de la organización, pues cuenta con principios rectores en base a la confiabilidad, capacidad de respuesta,

aspectos concretos, seguridad, y empatía. Como ya se menciono solo califica la percepción, dejando de lado las expectativas de los usuarios o quisiesen ser atendidos. Su argumentación de Servperf es evidenciar las dificultades y lograr así la interpretación de ideas. La evidencia que sugiere la percepción mediante esta herramienta es evaluar el desempeño por la entidad proveedora de servicios. (Maritza & Luisa, 2015)

SERVQUAL Es una herramienta que mide la calidad de servicio y se utiliza para saber si un usuario se encuentra satisfecho con la atención brindada. Esta herramienta fue desarrollada por PARASURAMAN y colegas validado en el año 1992 como parte de una respuesta para obtener las medidas en base a la calidad, para así poder contrastar las expectativas globales de los usuarios, incluidos clientes, usuarios beneficiarios, pacientes. (Minsa, 2011)

También se conoce como aquella herramienta que se divide en formularios, con la integración de 22 interrogantes sobre el servicio que se espera por parte de la entidad, en este caso es el sector salud, esta herramienta nos ayuda a recopilar las percepciones de los pacientes. Las preguntas están plasmadas de manera general, por lo tanto, se puede aplicar en cualquier entidad, por lo que facilita que los enunciados SERVQUAL se personalizan para cada aplicación en función a las particularidades de la empresa. Así mismo, permitirá a los usuarios evaluar la importancia de cada dimensión de la entidad. Y por último, se preguntará a los clientes por las apreciaciones específicas de la entidad. Con esta herramienta lo que se logra medir son:

1. Una evaluación general de la calidad del establecimiento y una comparación con el estándar aceptable en el Perú.
2. Lo que desean los clientes de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
3. Qué están haciendo los clientes en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
4. Calcular brechas de satisfacción específicas.
5. Ordenar los defectos de calidad desde los más graves y urgentes hasta los menos graves.

Como hemos visto en los párrafos anteriores Servqual es una herramienta que evalúa tanto las expectativas, deseos que tiene el paciente para ser atendido y cómo percibe el mismo las atenciones brindadas, a diferencia de Servperf, este último solo evalúa la percepción del usuario ante las atenciones, ignorando las expectativas de los mismos, por lo tanto si se utiliza la segunda opción ignoraremos que es lo que el paciente espera de nosotros

Componentes de la calidad asistencial

Donabedian afirmó que la calidad tiene tres componentes sanitarios. El aspecto técnico que implica utilizar la ciencia de la medicina y tecnología para manejar las dificultades de los pacientes de una manera que logre un alto beneficio sin enfocarse sus riesgos. Por otro lado, el elemento interpersonal describe las relaciones entre las personas de acuerdo con las normas y valores sociales, sumado al aspecto deontológico o estético. (Camayo, 2020)

Relación médico paciente

(Farias PE, 2019) menciona en su estudio sobre Celedón quien menciona que la relación humana, o una relación entre dos o más personas, consiste en una conversación con respeto entre dos seres humanos, uno de ellos quien pide ayuda por las condiciones de salud y una persona con preparación médica, quien debe auxiliar, tratarla, y como mínimo consolarlo, sostenerlo, y acompañarlo, esta conversación es en base a una igualdad de derechos y respeto.

Una buena relación médico-paciente es posible gracias al conocimiento médico independiente del médico, la confianza en sí mismo basada en la competencia, el autocontrol emocional, la cortesía, la empatía y la adaptabilidad. Y ahora, desde la perspectiva de los médicos, la medicina asertiva ha sido descrita como una propuesta que combate la medicina defensiva y ayuda a mejorar la relación médico-paciente al reducir el escepticismo y la insatisfacción derivados de la actuación médica comunicación (Farias PE, 2019)

Cualidades para mejora de relación médico paciente

La búsqueda de la expresión directa de sentimientos y experiencias se conoce como "crear expresión". Para conseguir que el paciente lo haga sin hacer las cosas por él, es necesario contar con algunas cualidades que mejorarán las relaciones del médico y paciente.

1. **Autenticidad y Congruencia:** En este aspecto debe existir un total acorde entre las respuestas brindadas por nosotros, y lo que paciente esta expresando, en este punto no existe la necesidad de evadir las respuestas en lugar de generalizar acerca de los problemas, por lo tanto se debe buscar el mayor nivel de objetividad en las opiniones.
2. **Empatía:** Este aspecto significa prestar atención a los gestos, necesidades y sentimientos del paciente dentro de los límites de la comprensión.
3. **Diálogo respetuoso:** Este aspecto se enfoca en el respeto del médico por las condiciones del paciente, tratar en lo mayor posible que el paciente se sienta incómodo, extraño con el tema que se está tratando.
4. **Auto revelación facilitadora:** Este aspecto consiste en que el profesional de salud, como en este caso es el médico, aporte experiencias en base a su persona, para así poder facilitar la revelación del paciente, logrando ponerse en lugar del paciente percibiendo los que este no cuenta.
5. **Confrontación en procesos intra personales:** Es aquella comunicación no verbal, puede ser por parte del paciente, así como del entrevistador, con la finalidad de buscar congruencia entre sus palabras y gestos. (Farias PE, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

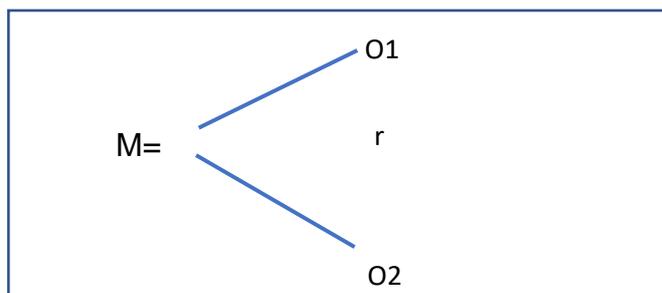
3.3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación por la modalidad corresponde a un tipo básico, según (Esteban Nieto, 2018), por cuanto está encaminado a un único interés, que consiste en efectuar el objetivo, cuya motivación se basa en la curiosidad y gozo por descubrir nuevos conocimientos que contribuyan en la mejora de la calidad que ejerce el sistema de salud hacia los usuarios atendidos, y así ser parte de la satisfacción por las personas atendidas en dicho nosocomio, así mismo generar un valioso aporte para el desarrollo de la sabiduría y ciencia en el Perú.

3.3.2 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que se limitara a solo observar los sucesos sin manipular los resultados o el proceso; de corte transeccional ya que solo se recolectara la información en una sola ocasión y en un tiempo determinado; Descriptivo porque se busca desarrollar una imagen del fenómeno estudiado a partir de sus características y dimensiones, es decir la medición de las variables con el único fin de evaluar cómo y porque se produce, en este caso como se viene brindando las atenciones y cuan satisfecho se encuentran los usuarios; Correlacional ya que se evidenciará la relación entre ambas variables (Guerra, 2000)

Y es así como se estructurará el presente trabajo de investigación



M= Muestra

O1 = Calidad de atención

O2 = Satisfacción del Usuario

r = Relación de Variables

3.2 Variables y operacionalización.

3.2.1 Variables

V "X" (V. Independiente): Calidad de atención

V "Y" (V. dependiente): Satisfacción del Usuario

Definición Operacional

Variable "X" (V. independiente) es la atención o servicio brindado en óptimas condiciones a un grupo de personas, quienes la solicitan, en este caso a los pacientes, con la finalidad de obtener el máximo beneficio en cuanto a su salud, para el usuario, mediante recursos de garantía.

Variable "Y" (V. dependiente) es aquel gozo o complacencia de una persona al ser atendido o servido, cumpliendo sus expectativas, satisfaciendo sus necesidades, mediante la atención y medios con el cual son atendidos.

3.2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la Variable "X" (V. Independiente)

Calidad de atención

| DIMENSIONES | | INDICADORES | | | |
|-------------|--|-------------|------------------------------------|--|--|
| I. | Efectividad en la atención Cumplir | I.1 | Capacidad de respuesta | | |
| | | I.2 | Tiempo de espera | | |
| | | I.3 | Solución de problema | | |
| II. | Eficiencia cumplir con menos recursos | II.1 | Costo | | |
| | | II.2 | Duración promedio de la estadía | | |
| | | II.3 | Disponibilidad de medicamentos | | |
| III. | Seguridad | III.1 | Prevención | | |
| | | III.2 | Protección | | |
| | | III.3 | Profesionales Capacitados | | |
| IV. | Accesibilidad | IV.1 | Acceso a las atenciones | | |
| | | IV.2 | Acceso a los tratamientos | | |
| | | IV.3 | Acceso a los medicamentos | | |
| V. | Equidad | V.1 | Oportunidad de atención | | |
| | | V.2 | Atención por llegada | | |
| | | V.3 | Discriminación | | |

Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la Variable "Y" (V. Dependiente)

Satisfacción del Usuario

| DIMENSIONES | | INDICADORES | |
|-------------|------------------------|-------------|----------------------------------|
| I. | Fiabilidad | I.1 | Cumplimiento |
| | | I.2 | Profesionales capacitados |
| | | I.3 | Resultados inmediatos |
| II. | Capacidad de Respuesta | II.1 | Tiempo de capacidad de respuesta |
| | | II.2 | Tiempo en consultas |
| | | II.3 | Orientación en las atenciones |
| III. | Seguridad | III.1 | Bioseguridad |
| | | III.2 | Confianza |
| | | III.3 | Privacidad |
| IV. | Empatía | IV.1 | Atención individualizada |
| | | IV.2 | Horarios adecuados |
| | | IV.3 | Cortesía |
| V. | Aspectos Tangibles | V.1 | Infraestructura |
| | | V.2 | Equipos médicos |
| | | V.3 | Identificación del personal |

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Delimitación espacial y temporal

Para el presente estudio se ha tomado como escenario la Clínica Famisalud, situada en el distrito de Chincha Alta, siendo una de las Clínica más grande en la provincia, la cual ofrece múltiples servicios de salud, y es en la presente entidad lugar donde se aplicará la investigación, durante el periodo de noviembre del 2022.

Criterios de Inclusión

- Habitantes de la Provincia de Chincha
- Personas atendidas en la Clínica Famisalud
- Personas mayores de 18 años

Criterios de Exclusión

- Personas menores de 18 años
- Persona con discapacidad cognitiva
- Trabajadores de la entidad
- Personas mayores de 65 años
- Personas atendidas por emergencia, por farmacia, por radiología y ecografía.

3.3.2 Definición de la población

Para poder hacer realidad la presente investigación, la población a ser estudiada, son aquellas personas que acuden a ser atendidos en todos los turnos, que está representado por un total de 550 usuarios.

Población de las diversas especialidades a estudiar

| ESPECIALIDADES | USUARIOS |
|------------------|----------|
| Medicina general | 100 |
| Medicina Interna | 100 |
| Obstetricia | 50 |
| Psicología | 50 |
| Fisioterapia | 50 |
| Ginecología | 70 |
| Oftalmología | 70 |
| Cardiología | 60 |
| Total General | 550 |

Fuente: Estadística Clínica Famisalud 2022.

3.3.3 Técnicas de muestreo

La dimensión de la muestra se obtendrá usando la formula siguiente:

La muestra representativa se denota en el siguiente cuadro y fórmula:

Fórmula de la Muestra.

$$T_m = \frac{P(1-P)}{\left[\frac{h}{z} \right]^2 + \left[\frac{P(1-P)}{u} \right]}$$

$$P = (0.5)(0.5) / ((0.05)/(1.96))^2 + ((0.5)(0.5)/550) = (0.25) / (0.02551)^2 + ((0.25)^2 + ((0.25)/550))$$

$$T_m = 226$$

T_m = Tamaño de muestra

P = Prevalencia esperada de la variable a evaluar.

H = Error de tipo (representa el error de dar un resultado falso positivo)

Z = Valor correspondiente a la distribución de Johan Gauss

U = Tamaño de la población

Consecuente al cálculo de tamaño de muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico estratificado proporcional. Estratificado ya que la población a ser estudiada esta divida por especialidades y proporcional ya que cada especialidad se ha fijado en base a la concurrencia de la Clínica Famisalud

Cálculo del factor de proporción

$$F = n/N$$

$$F = 226/550$$

$$F = 0.4109$$

Estrato de la muestra

| ESPECIALIDADES | TAMAÑO DE LA POBLACIÓN | DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LSO ESTRATOS | ESTRATOS DE LA MUESTRA |
|------------------|------------------------|--|------------------------|
| Medicina general | 100 | 100×0.4109 | 42 |
| Medicina Interna | 100 | 100×0.4109 | 42 |
| Obstetricia | 50 | 50×0.4109 | 21 |
| Psicología | 50 | 50×0.4109 | 21 |
| Fisioterapia | 50 | 50×0.4109 | 21 |
| Ginecología | 70 | 70×0.4109 | 28 |
| Oftalmología | 70 | 70×0.4109 | 28 |
| Cardiología | 60 | 60×0.4109 | 23 |
| Total | 550 | | 226 |

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta. Para poder ejecutar esta técnica, se utilizará cuestionario como instrumento en la Clínica Famisalud.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizará en la presente investigación será el cuestionario.

Nombre: Cuestionario de Calidad de atención

Adaptado por: Elsie E. Portal Almeyda

Fichas técnicas de instrumentos 1

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS |
|---------------|--------------------------------|---|
| Efectividad | Capacidad de respuesta | Se brindó un servicio rápido |
| | Tiempo de espera | El tiempo de espera fue adecuada y satisfactoria |
| | Solución de problemas | Ayudaron la solución del problema de salud |
| Eficiencia | Costo | Los costos fueron justos |
| | Duración de estadía | Fue adecuada la duración de su estadía en la Clínica |
| | Disponibilidad de medicamentos | Existen todos los medicamentos necesarios en el área de farmacia. |
| Seguridad | Prevención | Considera que en su atención se previno cualquier otra complicación |
| | Protección | Se sintió protegido en todo momento de la atención |
| | Profesionales capacitados | Considera Ud. que el personal de Salud tiene conocimientos en su especialidad |
| Accesibilidad | Acceso a las atenciones | El acceso a la atención fue bueno |
| | Acceso a los tratamientos | El acceso a los tratamientos fue rápido |
| | Acceso a los medicamentos | El acceso a los medicamentos fue rápido |
| Equidad | Oportunidad de atención | Tuvo la misma oportunidad de atenderse igual que los demás |
| | Atención por llegada | Se respetó el orden de llegada para su atención |
| | Discriminación | No existió ningún tipo de discriminación al ser atendido |

Nombre: Cuestionario de Satisfacción del usuario

Adaptado por Elsie E. Portal Almeyda

Fichas técnicas de instrumentos 2

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS |
|------------------------|-------------------------------|--|
| Fiabilidad | Cumplimiento | Existe el cumplimiento de sus labores por parte de los profesionales de salud |
| | Profesionales capacitados | El personal de salud responde adecuadamente ante sus dudas o incertidumbres |
| | Resultados inmediatos | Obtiene los resultados de análisis en el periodo establecido |
| Capacidad de respuesta | Tiempo de respuesta | La atención es de manera oportuna ante las emergencias o urgencias |
| | Tiempo en consultas | La atención durante las consultas fue en un periodo aceptable |
| | Orientación en las atenciones | La orientación hacia los servicios fue la adecuada |
| Seguridad | Bioseguridad | El personal de salud utiliza medidas de protección como mascarilla, guantes, etc |
| | Confianza | El personal de salud emite confianza |
| | Privacidad | Respetan la privacidad durante las atenciones medicas |
| Empatía | Atención individualizada | El personal de salud muestra interés por la necesidad específica |
| | Horarios adecuados | Las atenciones son las 24 horas del día |
| | cortesía | El trato durante la atención fue cordial |
| Tangibles | Infraestructura | Las instalaciones cuentan con áreas cómodas y atractivas |
| | Equipos médicos | La entidad cuenta con última tecnología en equipos médicos |
| | Identificación del personal | La identificación del personal es la adecuada |

3.5 Procedimientos

Para poder hacer posible este proyecto se presentará un documento elaborado y redactado por la Universidad Cesar Vallejo, dirigida a la gerencia de la Clínica Famisalud – Chincha con la finalidad de hacer posible el presente proyecto en base a los instrumentos establecidos como la aplicación de cuestionarios y la adquisición de información, válidos para la ampliación de conocimiento.

3.6 Método de análisis de método.

Ya realizados el proceso de la recolección de datos, se procesarán los datos con el programa SPSS, versión 15.0 Windows, con el que se calcula la estadística descriptiva: estadígrafos de centralización (media aritmética) y de dispersión (desviación estándar y coeficiente de variación).

3.7 Aspectos éticos.

Para (Del Castillo SD, 2018) la ética y bioética en la investigación son principios fundamentales para poder lograr un estudio eficaz y tiene que considerarse como el actuar más frecuente de los investigadores.

Por ello, en la presente investigación tomaré en cuenta la ética y bioética si en los párrafos anteriores menciona que debe ser el actuar más frecuente de los investigadores, aún mayor es mi interés ya que se trabaja con la finalidad de mejorar la salud de las personas.

La ética en el campo de la salud según la Dra Del Castillo siempre debe ser iluminada por los científicos y actitudes de las personas.

Los principios éticos que se tomarán en cuenta en la presente investigación serán: principio de justicia, principio de verdad, principio de equidad y respeto.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los datos

De la tabla 7, se observa que la media ($\bar{x}_1 = 59.96$ y $\bar{x}_2 = 61.97$), la mediana ($Me_1 = 68$ y $Me_2 = 68.50$), y la moda ($Mo_1=70$ y $Mo_2= 73$) en ambas variables, son ligeramente distintas, por otro lado, en cuanto a la desviación estándar ($s_1= 13.202$ y $s_2=12.541$), se observa que la dispersión es mayor en la variable Calidad en la atención, comparada con la variable Satisfacción del usuario.

De otro lado, se observa que el valor de la asimetría en ambas variables es negativo, se interpreta que “la cola” a la izquierda con respecto de la media es más larga que la de la derecha, es decir los datos se alejan más respecto de la media hacia la izquierda, ello se puede apreciar en la Gráfica 1, elaborada de los datos de la distribución de frecuencias de la variable “Calidad de atención” (V_1), contenidos en la Tabla 8 y de la Gráfica 2, elaborada de los datos de la distribución de frecuencias de la variable “Satisfacción en la atención” (V_2), contenidos en la Tabla 9.

Asimismo, se observa que el valor de la curtosis de la variable Calidad de atención y de la variable Satisfacción del usuario, en ambas es negativa lo que nos indicaría que son platicúrticas es decir achatadas respecto de una curva normal (simétrica), lo que significa que los datos se no están concentrados alrededor de la media.

El coeficiente de variabilidad de la variable Calidad de atención ($CV_1= s_1/\bar{x}_1= 20\%$) nos indica que la media de esta variable es moderadamente representativa.

Igualmente, el coeficiente de variabilidad de la variable Satisfacción del usuario ($CV_2= s_2/\bar{x}_2= 21\%$) nos indica que la media de esta variable es moderadamente representativa.

Tabla 3 Estadísticos de las variables

| | | V ₁ : Calidad de atención | V ₂ Satisfacción del usuario |
|-----------------------------|----------|--------------------------------------|---|
| N | Válido | 226 | 226 |
| | Perdidos | 1 | 1 |
| Media | | 59.96 | 61.97 |
| Error estándar de la media | | .878 | .834 |
| Mediana | | 68.00 | 68.50 |
| Moda | | 70 | 73 |
| Desv. Desviación | | 13.202 | 12.541 |
| Varianza | | 174.283 | 157.266 |
| Asimetría | | -.667 | -.813 |
| Error estándar de asimetría | | .162 | .162 |
| Curtosis | | -.971 | -.402 |
| Error estándar de curtosis | | .322 | .322 |
| Rango | | 48 | 45 |
| Mínimo | | 26 | 30 |
| Máximo | | 74 | 75 |
| Suma | | 13552 | 14005 |

Tabla 4 Frecuencias de la V1: Calidad de atención

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 26 | 1 | .4 | .4 | .4 |
| | 29 | 4 | 1.8 | 1.8 | 2.2 |
| | 33 | 4 | 1.8 | 1.8 | 4.0 |
| | 38 | 1 | .4 | .4 | 4.4 |
| | 39 | 3 | 1.3 | 1.3 | 5.8 |
| | 40 | 4 | 1.8 | 1.8 | 7.5 |
| | 41 | 4 | 1.8 | 1.8 | 9.3 |
| | 42 | 12 | 5.3 | 5.3 | 14.6 |
| | 43 | 8 | 3.5 | 3.5 | 18.1 |
| | 44 | 2 | .9 | .9 | 19.0 |
| | 45 | 3 | 1.3 | 1.3 | 20.4 |
| | 46 | 4 | 1.8 | 1.8 | 22.1 |
| | 47 | 10 | 4.4 | 4.4 | 26.5 |
| | 49 | 1 | .4 | .4 | 27.0 |
| | 50 | 4 | 1.8 | 1.8 | 28.8 |
| | 51 | 8 | 3.5 | 3.5 | 32.3 |
| | 52 | 6 | 2.6 | 2.7 | 35.0 |
| | 53 | 1 | .4 | .4 | 35.4 |
| | 54 | 3 | 1.3 | 1.3 | 36.7 |
| | 55 | 2 | .9 | .9 | 37.6 |
| | 56 | 4 | 1.8 | 1.8 | 39.4 |
| | 57 | 6 | 2.6 | 2.7 | 42.0 |
| | 61 | 1 | .4 | .4 | 42.5 |
| | 64 | 4 | 1.8 | 1.8 | 44.2 |
| | 65 | 2 | .9 | .9 | 45.1 |
| | 66 | 3 | 1.3 | 1.3 | 46.5 |
| | 68 | 10 | 4.4 | 4.4 | 50.9 |
| | 69 | 17 | 7.5 | 7.5 | 58.4 |
| | 70 | 30 | 13.2 | 13.3 | 71.7 |
| | 71 | 18 | 7.9 | 8.0 | 79.6 |
| | 72 | 28 | 12.3 | 12.4 | 92.0 |
| | 73 | 10 | 4.4 | 4.4 | 96.5 |
| | 74 | 8 | 3.5 | 3.5 | 100.0 |
| | Total | 226 | 99.6 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | .4 | | |
| Total | | 227 | 100.0 | | |

Tabla 5 Frecuencias de V2: Satisfacción del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 30 | 4 | 1.8 | 1.8 | 1.8 |
| | 31 | 5 | 2.2 | 2.2 | 4.0 |
| | 38 | 3 | 1.3 | 1.3 | 5.3 |
| | 41 | 4 | 1.8 | 1.8 | 7.1 |
| | 42 | 1 | .4 | .4 | 7.5 |
| | 43 | 4 | 1.8 | 1.8 | 9.3 |
| | 45 | 5 | 2.2 | 2.2 | 11.5 |
| | 46 | 4 | 1.8 | 1.8 | 13.3 |
| | 47 | 4 | 1.8 | 1.8 | 15.0 |
| | 48 | 6 | 2.6 | 2.7 | 17.7 |
| | 49 | 7 | 3.1 | 3.1 | 20.8 |
| | 50 | 5 | 2.2 | 2.2 | 23.0 |
| | 52 | 1 | .4 | .4 | 23.5 |
| | 53 | 4 | 1.8 | 1.8 | 25.2 |
| | 54 | 1 | .4 | .4 | 25.7 |
| | 55 | 8 | 3.5 | 3.5 | 29.2 |
| | 56 | 18 | 7.9 | 8.0 | 37.2 |
| | 57 | 9 | 4.0 | 4.0 | 41.2 |
| | 60 | 3 | 1.3 | 1.3 | 42.5 |
| | 63 | 3 | 1.3 | 1.3 | 43.8 |
| | 65 | 7 | 3.1 | 3.1 | 46.9 |
| | 66 | 4 | 1.8 | 1.8 | 48.7 |
| | 68 | 3 | 1.3 | 1.3 | 50.0 |
| | 69 | 6 | 2.6 | 2.7 | 52.7 |
| | 70 | 9 | 4.0 | 4.0 | 56.6 |
| | 71 | 15 | 6.6 | 6.6 | 63.3 |
| 72 | 22 | 9.7 | 9.7 | 73.0 | |
| 73 | 39 | 17.2 | 17.3 | 90.3 | |
| 74 | 1 | .4 | .4 | 90.7 | |
| 75 | 21 | 9.3 | 9.3 | 100.0 | |
| | Total | 226 | 99.6 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistemas | 1 | .4 | | |
| Total | | 227 | 100.0 | | |

Gráfico 1 Histograma de Calidad de atención

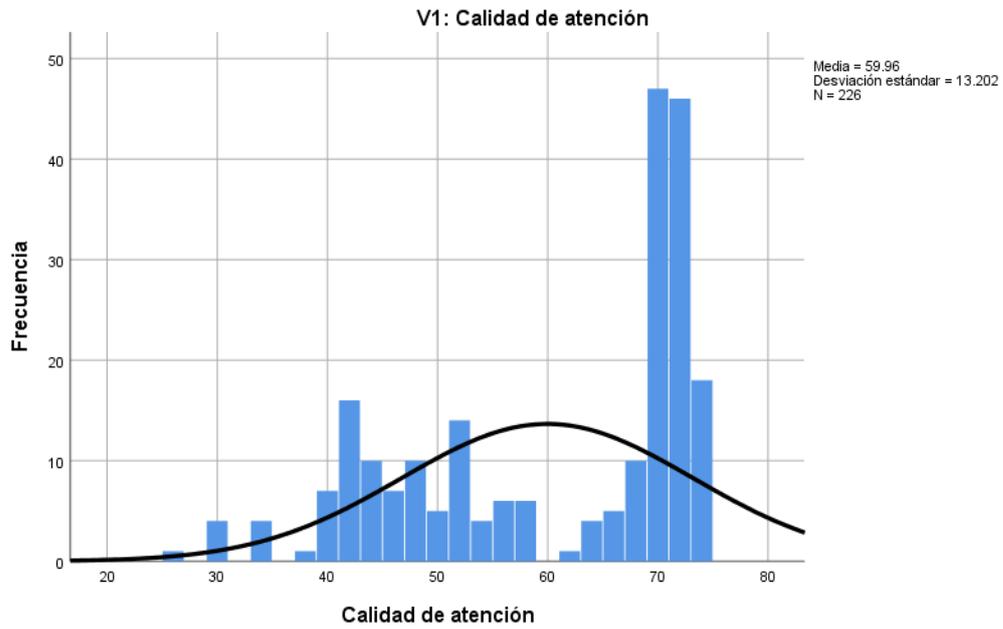


Gráfico 2 Histograma Satisfacción del usuario

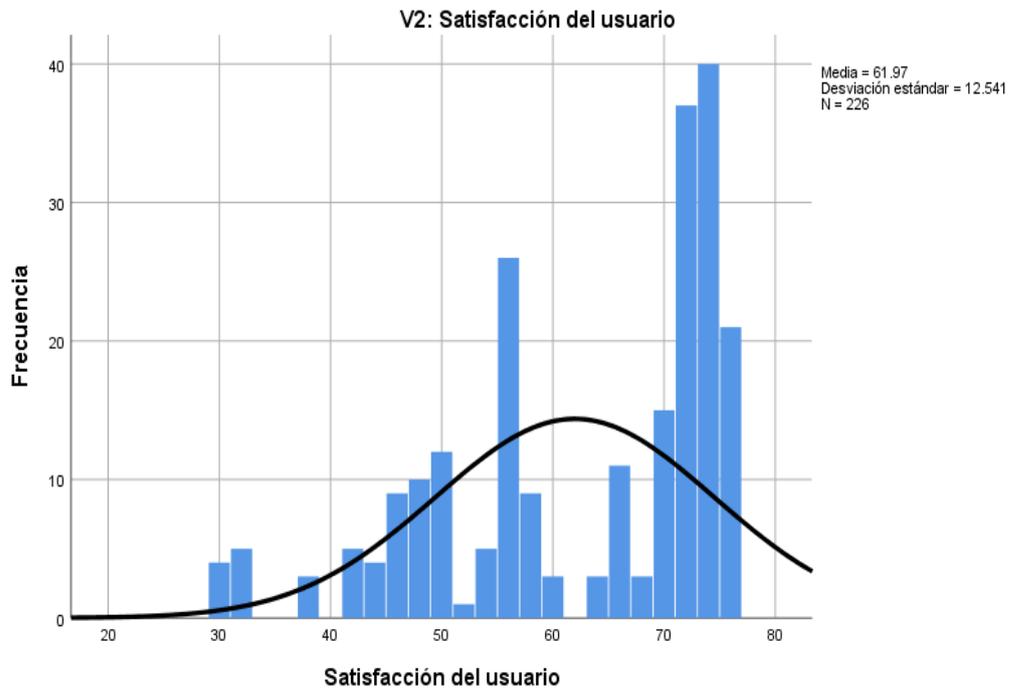


Tabla 6 Baremo para medir el nivel de satisfacción del usuario

Puntaje mínimo=15; Puntaje máximo=75

| Nivel Bajo | Nivel Regular | Nivel Bueno |
|------------|---------------|-------------|
| 15-35 | 36-55 | 56-75 |

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------------|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Nivel de Satisfacción del usuario | Bajo <= 35 | 9 | 4.0 | 4.0 |
| | Regular [36 – 55] | 57 | 25.2 | 29.2 |
| | Bueno [56+] | 160 | 70.8 | 100.0 |
| | Total | 226 | 100.0 | |

Gráfico 3 Histograma Nivel de Satisfacción del usuario

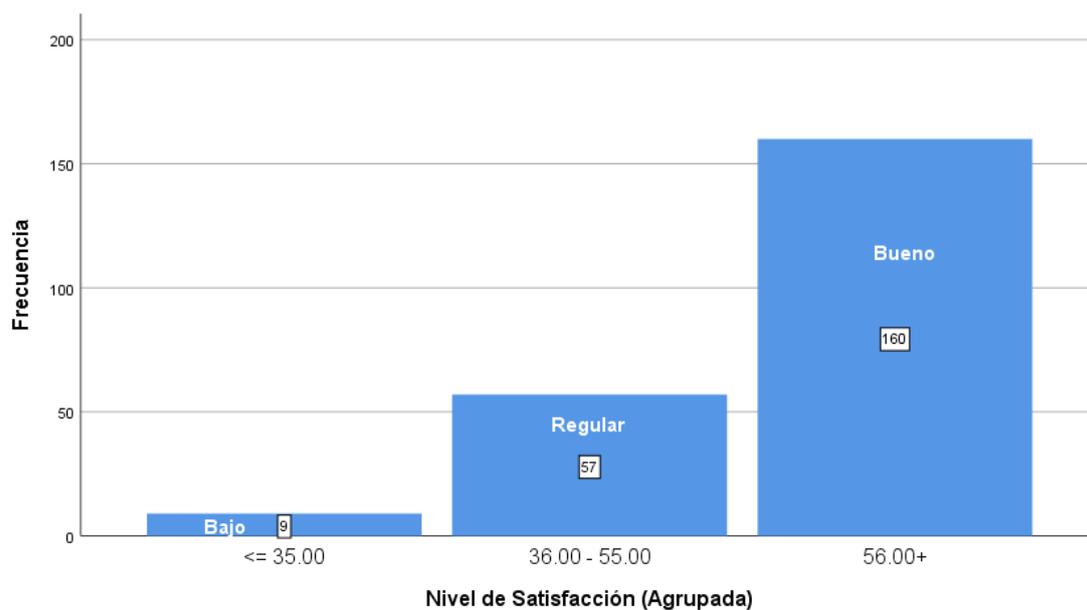


Gráfico 4 Diagrama Porcentaje del Nivel de Satisfacción del usuario

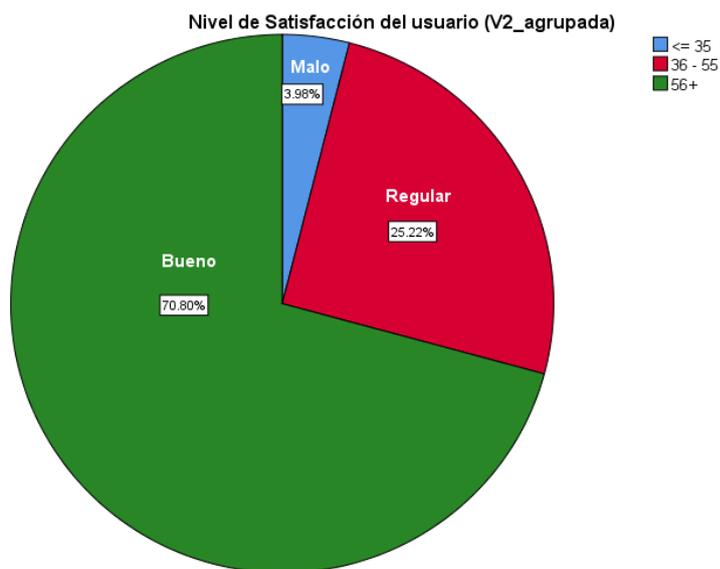
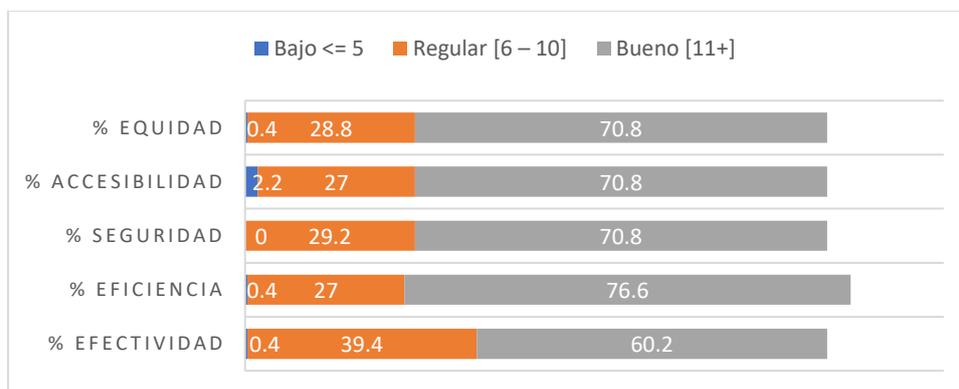


Tabla 7 Nivel de Calidad en atención según sus dimensiones (Agrupada)

| | | % Efectividad | % Eficiencia | % Seguridad | % Accesibilidad | % Equidad |
|------------------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|-----------------|-----------|
| Nivel de Calidad en atención | Bajo <= 5 | .4 | .4 | 0 | 2.2 | 0.4 |
| | Regular [6 – 10] | 39.4 | 27 | 29.2 | 27 | 28.8 |
| | Bueno [11+] | 60.2 | 76.6 | 70.8 | 70.8 | 70.8 |
| Total | | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Gráfico 5 Nivel de Calidad en atención según sus dimensiones



Con la data recopilada de la investigación se procedió a realizar la prueba de normalidad, se escogió la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra (n=226) es mayor a 50.

Los resultados de la prueba se muestran a continuación en la tabla siguiente:

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de Servicio | .264 | 226 | .000 | .840 | 226 | .000 |
| Satisfacción del Cliente | .212 | 226 | .000 | .860 | 226 | .000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para interpretar el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se plantean las hipótesis a continuación.

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos No siguen una distribución normal

Regla de decisión:

Si p-valor $\geq \alpha \Rightarrow$ Aceptar Ho

Si p-valor $< \alpha \Rightarrow$ Rechazar Ho

Siendo el nivel de significancia para esta prueba de contraste, $\alpha = 5\%$ y p-valor=0; según la regla de decisión se rechaza Ho. En ese sentido se resuelve que los datos analizados no tienen normalidad, y por ende se realizó un análisis

No paramétrico. Para el análisis No paramétrico se aplicó como prueba de contraste de la hipótesis, el Rho de Spearman.

A continuación, se probará la hipótesis general.

Tabla 8 Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha 2022.

Correlaciones No paramétricas

| | | | Calidad de Atención | Satisfacción del Usuario |
|-----------------|---|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | V ₁ : Calidad de Atención | Coeficiente de correlación | de 1.000 | .818** |
| | | Sig. (unilateral) | . | .000 |
| | | N | 226 | 226 |
| | V ₂ : Satisfacción del Usuario | Coeficiente de correlación | de .818** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 226 | 226 |

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

Prueba de hipótesis general:

Ho: V₁ y V₂ son mutuamente independientes.

H1: V₁ y V₂ no son mutuamente independientes.

Regla de decisión:

Si p-valor < $\alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza Ho; para $\alpha = 1\%$

Si p-valor > $\alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar Ho

SPSS el software utilizado, aplica la regla de decisión en función del nivel de significancia estadística (p-valor) y el nivel de significancia de la prueba de contraste (α). En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza

Ho, ya que $(p\text{-valor} = 0) < (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre las variables calidad de servicio (V_1) y satisfacción del usuario (V_2).

Para la interpretación del valor de la correlación de la rho de Spearman, se utilizó la escala 4 que menciona (Martínez, 2009), en su investigación “El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización”.

Escala 4: Rango Relación

- 0 – 0,25: Escasa o nula
- 0,26-0,50: Débil
- 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte
- **0,76- 1,00**: Entre fuerte y perfecta

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.818$; nos indica que existe correlación entre ambas variables, con intensidad fuerte y con sentido positivo, es decir a mayor nivel de calidad en el servicio, mayor satisfacción del cliente.

A continuación, se realizará el contraste de las hipótesis específicas.

Prueba de hipótesis específica 1, donde D_1 = Efectividad (dimensión 1 de la variable 1)

H_0 : D_1 y V_2 son mutuamente independientes.

H_1 : D_1 y V_2 no son mutuamente independientes

Tabla 9 Correlación de la dimensión efectividad y variable satisfacción del usuario

| | | V_2 | Efectividad |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | V2: Satisfacción del Usuario | Coeficiente de correlación de 1.000 | .620** |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 226 |
| V1: Calidad de Servicio. Efectividad | D1: Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación de .620** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 226 |

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

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < \alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 ; para $\alpha = 1\%$

Si $p\text{-valor} > \alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar H_0

En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza H_0 ya que ($p\text{-valor} = 0$) $< (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre la Efectividad = dimensión 1 (D_1) de la variable Calidad de Servicio (V_1) y la variable satisfacción del usuario (V_2).

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.620$; nos indica que existe correlación entre ambas variables, con intensidad moderada y con sentido positivo, es decir a mayor efectividad, mayor satisfacción del cliente.

Prueba de hipótesis específica 2, donde D_2 =Eficiencia (dimensión 2 de la variable 1)

H_0 : D_2 y V_2 son mutuamente independientes.

H_1 : D_2 y V_2 no son mutuamente independiente.

Tabla 10 Correlación de la dimensión eficacia y variable satisfacción del usuario

| | | V ₂ | Eficacia |
|-----------------|---|------------------|----------|
| Rho de Spearman | V ₂ : Satisfacción del Usuario | de 1.000 | .806** |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 226 |
| | V ₁ : Calidad del Servicio. Eficiencia | de .806** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 226 |

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

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < \alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 ; para $\alpha = 1\%$

Si $p\text{-valor} > \alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar H_0

En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza H_0 ya que ($p\text{-valor} = 0$) $< (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre la Eficiencia = dimensión 2 (D_2) de la variable calidad de servicio (V_1) y la satisfacción del usuario (V_2).

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.806$; nos indica que existe correlación entre ambas variables, con intensidad fuerte y con sentido positivo, es decir a mayor nivel de eficiencia, mayor satisfacción del cliente.

Prueba de hipótesis específica 3, donde D_3 = Seguridad (dimensión 3 de la variable 1)

H_0 : D_3 y V_2 son mutuamente independientes.

H_1 : D_3 y V_2 no son mutuamente independientes

Tabla 11 Correlación de la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario

| | | | | V_2 | Seguridad |
|-----------------|---|----------------------------|----|--------|-----------|
| Rho de Spearman | V_2 : Satisfacción del Usuario | Coeficiente de correlación | de | 1.000 | .720** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | .000 |
| | | N | | 226 | 226 |
| | V_1 : Calidad del Servicio. Seguridad | Coeficiente de correlación | de | .720** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 | . |
| | | N | | 226 | 226 |

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

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < \alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 ; para $\alpha = 1\%$

Si $p\text{-valor} > \alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar H_0

En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza H_0 ya que ($p\text{-valor} = 0$) $< (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre la Seguridad = dimensión 3 (D_3) de la variable calidad de servicio (V_1) y la satisfacción del usuario (V_2).

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.720$; nos indica que existe correlación entre ambas variables, con intensidad moderada y con sentido positivo, es decir a mayor nivel de seguridad, mayor satisfacción del cliente.

Prueba de hipótesis específica 4, donde D_4 = Accesibilidad (dimensión 4 de la variable 1)

H_0 : D_4 y V_2 son mutuamente independientes.

H_1 : D_4 y V_2 no son mutuamente independientes

Tabla 12 Correlación de la dimensión accesibilidad y variable satisfacción del usuario

| | | V_2 | Accesibilidad |
|-----------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | V_2 : Satisfacción del Usuario | Coefficiente de correlación | de 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .777** |
| | | N | .000 |
| | V_1 : Calidad del Servicio; | Coefficiente de correlación | de .777** |
| | | Sig. (bilateral) | 1.000 |
| | | N | .000 |
| | D_4 : Accesibilidad | Coefficiente de correlación | de .000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 226 |

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

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < \alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 ; para $\alpha = 1\%$

Si $p\text{-valor} > \alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar H_0

En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza H_0 ya que $(p\text{-valor} = 0) < (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre la Accesibilidad = dimensión 4 (D_4) de la variable calidad de servicio (V_1) y la satisfacción del usuario (V_2).

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.777$; nos indica que existe correlación entre ambas variables, con intensidad fuerte y con sentido positivo, es decir a mayor nivel de accesibilidad, mayor satisfacción del cliente.

Prueba de hipótesis específica 5, donde $D_5 =$ Equidad (dimensión 5 de la variable 1)

H_0 : D_5 y V_2 son mutuamente independientes.

H_1 : D_5 y V_2 no son mutuamente independientes

Tabla 13 Correlación de la dimensión equidad y variable satisfacción del usuario

| | | V_2 | Equidad |
|---|----------------------------|--------|---------|
| Rho de Spearman de V_2 : Satisfacción del Usuario | Coeficiente de correlación | 1.000 | .773** |
| | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 226 | 226 |
| V_1 : Calidad del Servicio. Equidad | Coeficiente de correlación | .773** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 226 | 226 |

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

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < \alpha/2 \Rightarrow$ Se rechaza H_0 ; para $\alpha = 1\%$

Si $p\text{-valor} > \alpha/2 \Rightarrow$ Aceptar H_0

En este caso según el resultado de la prueba bilateral, se rechaza H_0 ya que ($p\text{-valor} = 0$) $< (\alpha/2 = 0.5\%)$, en favor de H_1 , es decir, existe relación entre la Equidad = dimensión 5 (D_5) de la variable calidad de servicio (V_1) y la satisfacción del usuario (V_2).

Según la escala de interpretación del Rho de Spearman, el coeficiente obtenido $Rho = 0.773$; nos indica que existe correlación fuerte y positiva entre ambas variables, es decir a mayor nivel equidad en el servicio, mayor satisfacción del cliente.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis general (H_1) que dice, “La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chíncha, 2022”. En ese sentido los autores Gomez (2022) & Mosquera (2018) y Cantalino, Scherer, Soratto, SchäferII & Anjos (2021) en sus respectivas investigaciones también llegan a la misma corroboración, que la correlación entre las variables Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio es significativa. En el caso de Famisalud, se verifica que la relación entre ambas variables es fuerte y positiva ($\rho= 0.818$, $p\text{-valor}=0$), por lo que se concluye que mientras más calidad del servicio mayor satisfacción del usuario.

A continuación, se discutirán los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis específicas, que buscan analizar las correlaciones entre cada dimensión de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, que dice, “La efectividad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chíncha, 2022”, se acepta con $\rho= 0.620$ y $p\text{-valor}=0$, indicando una correlación moderada y positiva; podría decirse que en este factor de la Calidad de Servicio, Famisalud puede mejorar en esta dimensión 1: efectividad, en cuanto a su capacidad de respuesta, el tiempo de espera y la solución del problema; en este punto puede mencionarse los resultados de Cantalino, Scherer, Soratto, SchäferII, & Anjos, (2021), en su investigación “User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil” en la cual también se revela una correlación significativa en cuanto al indicador capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, que dice: “La eficiencia en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chíncha, 2022, se acepta con $\rho= 0.806$ y $p\text{-valor}=0$, indicando una correlación fuerte y positiva; podría decirse que en este factor de la calidad de servicio, Famisalud está bien

percibida por el usuario en esta dimensión 2: eficiencia; en cuanto a su costo, la duración promedio de la estadía, y la disponibilidad de los medicamentos.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, que dice, “La seguridad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022, se acepta con $\rho= 0.720$ y $p\text{-valor}=0$, indicando una correlación moderada y positiva; podría decirse que, en este factor de la calidad de servicio, Famisalud puede mejorar en esta dimensión 3: seguridad; en cuanto a prevención, protección, y profesionales capacitados. Es oportuno mencionar que los resultados en la investigación de Quiroga y Mosquera (2018), también arrojan una correlación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 4, que dice, “La accesibilidad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022”, se acepta con $\rho= 0.777$ y $p\text{-valor}=0$, indicando una correlación fuerte y positiva; podría decirse que, en este factor de la calidad de servicio, Famisalud está bien percibida por el usuario en la dimensión 4: accesibilidad; en cuanto a acceso a las atenciones, a los tratamientos y a los medicamentos. Es oportuno mencionar que, asimismo en la investigación de Gómez (2022), se encontró una correlación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario.

Finalmente, de acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 5, que dice, “La equidad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022”, se acepta con $\rho= 0.773$ y $p\text{-valor}=0$, indicando una correlación fuerte y positiva; podría decirse que, en este factor de la calidad de servicio, Famisalud está bien percibida por el usuario en la dimensión 5: equidad; en cuanto a oportunidad de atención, atención por llegada y discriminación. Es oportuno mencionar que, en la investigación de Gómez (2022), y de Quiroga y Mosquera (2018), se encontró una correlación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario; siendo la empatía una condición importante para lograr la equidad.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación aborda la problemática de Famisalud, sobre algunos reclamos suscitados por sus usuarios, así como al desconocimiento de la clínica respecto del nivel de satisfacción de estos en relación con la calidad de atención que les ofrece, en tal sentido a continuación se listan las conclusiones de la investigación, tomando en cuenta los objetivos planteados y la discusión de los resultados.

- 1) En cuanto al objetivo general de la investigación: “Determinar cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022”, se consiguió calcular la correlación de ambas variables, y el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho = 0.818$, $p\text{-valor} = 0$), por lo que se concluye que existiría una asociación fuerte y positiva entre ambas variables, mientras más calidad en la atención más satisfacción del usuario.
- 2) En cuanto al objetivo específico 1: “Determinar cómo se relaciona la efectividad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022”, se consiguió calcular la correlación de la dimensión “efectividad” de la variable Calidad de atención con la variable Satisfacción del usuario, el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho = 0.620$, $p\text{-valor} = 0$), por lo que se concluye que existiría una asociación moderada y positiva entre $D_1 =$ efectividad y la satisfacción del usuario, mientras más “efectividad” en la atención más satisfacción del usuario.
- 3) En relación al objetivo específico 2: “Determinar cómo se relaciona la eficiencia en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chincha, 2022” se calculó la correlación de la dimensión “eficiencia” de la variable Calidad de atención con la variable Satisfacción del usuario, el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho = 0.806$, $p\text{-valor} = 0$), por lo que se concluye que existiría una asociación fuerte y positiva entre ambas variables, mientras más “eficiencia” en la atención más satisfacción del usuario.
- 4) En relación al objetivo específico 3: “Determinar cómo se relaciona la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica

Famisalud, Chincha, 2022” se calculó la correlación de la dimensión “seguridad” de la variable Calidad de atención con la variable Satisfacción del usuario, el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho= 0.720$, $p\text{-valor}=0$), por lo que se concluye que existiría una asociación moderada y positiva entre ambas variables, mientras más “seguridad” en la atención más satisfacción del usuario.

- 5) En relación al objetivo específico 4: “Determinar cómo se relaciona la accesibilidad en las atenciones y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022” se calculó la correlación de la dimensión “accesibilidad” de la variable Calidad de atención con la variable Satisfacción del usuario, el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho= 0.777$, $p\text{-valor}=0$), por lo que se concluye que existiría una asociación moderada y positiva entre ambas variables, mientras más “accesibilidad” en la atención más satisfacción del usuario.
- 6) En relación al objetivo específico 5: “Determinar cómo se relaciona la equidad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022” se calculó la correlación de la dimensión “equidad” de la variable Calidad de atención con la variable Satisfacción del usuario, el análisis se fundamenta en el resultado de la prueba de hipótesis ($\rho= 0.773$, $p\text{-valor}=0$), por lo que se concluye que existiría una asociación fuerte y positiva entre la “equidad” y la satisfacción del cliente, mientras más “equidad” en la atención más satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

En esta investigación a partir de una muestra (n=226), se logró conocer el nivel de percepción del usuario de Famisalud respecto a la calidad de atención recibida; los resultados que se muestran en el gráfico 3, arrojan que el 80.70% consideran que es buena, el 23.8% consideran que es regular y tan solo el 3.98% considera que es mala, en tal sentido se recomienda a Famisalud mejorar aquellas dimensiones de la variable Calidad de atención en la que resultó con valores de rho de Spearman moderados, específicamente la dimensión efectividad, que a su vez en el gráfico 5, se observa que efectivamente tiene la más baja aprobación (60.4%) respecto de las demás dimensiones (70.8 %); la dimensión seguridad si bien arroja rho de Spearman moderado, en realidad está en el límite de la escala y en el gráfico 5 se aprecia una buena aprobación igual a las demás dimensiones (70.8%) con excepción de la efectividad (60.4%), de igual forma se le va a tomar en cuenta en las recomendaciones de mejora, y en cuanto a la accesibilidad se tomara en cuenta para las recomendaciones ya que es quien mayor percepción de mala calidad se manifestó (2.2%) respecto de las demás dimensiones (0.4%).

- 1) Se recomienda a Famisalud, mejorar en la dimensión de efectividad de la variable calidad de la atención, abordando los indicadores de este factor en cuanto a su capacidad de respuesta, el tiempo de espera y la solución del problema.
- 2) Se recomienda a Famisalud, mejorar en la dimensión de seguridad de la variable calidad de la atención, abordando los indicadores de este factor en cuanto a prevención, protección, y profesionales capacitados.
- 3) Se recomienda a Famisalud, mantenerse actualizado respecto de la percepción de los niveles de satisfacción de sus usuarios, para realizar los ajustes necesarios a partir de la lectura de estos.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Amoretti De La Cruz, B. A. (2017). *Satisfacción con la atención de salud recibida en pacientes hospitalizados del servicio de medicina hospital San José de Chincha*. Chincha: Universidad San Juan Bautista. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1742>
- Camayo, R. E. (2020). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019*. Lima: Repositorio U Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>
- Canales, B. B. (2020). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. *Rev médica Panacea*, 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Cantalino, J. L., Scherer, M. D., Soratto, J., Schäferll, A. A., & Anjos, D. S. (2021). [1https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533](https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533)Original Article *Rev Saude Publica*. 2021;55:22 User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Rev Saude Publica*, 55 - 22. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Del Castillo SD, R. A. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Med Cent.*, 213-227.
- Farias PE, T. M. (2019). *Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Gomez, H. F. (2022). *Satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022*. Lima: Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93653>
- Guerra, T. G. (27 de 03 de 2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- López Aguilar, W. P. (2020). *La calidad del sistema de referencias y su impacto en la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo, Ecuador – 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46897>
- Maritza, T. S., & Luisa, V. S. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Martínez Ortega, R. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 2, 8. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

- Massoud, R., Askov, K., Reinke, J., Franco, L. M., Bornstein, T., & MacAulay, E. K. (2002). *Un paradigma moderno para mejorar la calidad de la atención de salud*. Agencia para el Desarrollo Internacional de EE.UU. (USAID).
- Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos*. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2128>
- Minsa. (2011). *Guía técnica para la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Nieto, E. N. (2008). *Tipos de Investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- OMS. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPS. (s.f.). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Orellana, A. P. (2020). *Satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una posta médica Essalud en Ayacucho, 2020*. Chiclayo: Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11168>
- Paz, R. C., & Gomez, D. G. (2012). *Administración de la calidad total*. Facultad de Ciencias Económicas y sociales. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Peña Asanza, P. L. (2020). *Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62428>
- Prieto, M. R., Zecerada, H. V., & Méndez, S. S. (2003). SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA: MAYO-AGOSTO DEL 2003. *SITUA*, 47 -53. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
- Quiroga, I. A., & Mosquera, H. F. (2018). *Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018*. Callao: Repositorio Institucional digital UNAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3396>
- Ramos, R. J., & Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, Vol 3. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

- Rivera solis, K. J. (2021). *Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020*. Piura: Repositorio ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61672>
- Villalobos, E. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con covid- 19 en el primer nivel de atención – Red de salud Ferreñafe*. Chiclayo: Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83924>
- World Health Organization. (2006). *Quality of care*. Francia: World Health Organization 2006. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | DISEÑO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|---|--|---|--|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> <p>Problemas Específicos 1: ¿Cómo se relaciona la efectividad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> <p>2: ¿Cómo se relaciona la eficiencia en la atención y la satisfacción del</p> | <p>Objetivo General Determinar cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos 1: Determinar cómo se relaciona la efectividad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>2: Determinar cómo se relaciona la eficiencia en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica</p> | <p>Hipótesis General La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicos 1: La efectividad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>2: La eficiencia en la atención se relaciona significativamente</p> | <p>Diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental, Transversal <p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Básica <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuantitativo Descriptivo Correlacional | <p>Variable 1: Calidad de atención en la Clínica Famisalud Chíncha 2022.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud Chíncha 2022</p> <hr/> <p>DIMENSIONES</p> <hr/> <p>Variable 1 1. Efectividad de la atención 2. Eficiencia en la atención.</p> | <p>Población: Los individuos que formaron parte de la población estudiada son aquellas personas atendidas en la Clínica Famisalud Chíncha 2022</p> <p>Muestra: Los individuos que formaron parte de la población estudiada son 226 personas atendidas en la Clínica Famisalud de Chíncha 2022</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> <p>3: ¿Cómo se relaciona la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> <p>4: ¿Cómo se relaciona la accesibilidad de las atenciones y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> <p>5: ¿Cómo se relaciona la equidad en la atención y la satisfacción del usuario en Clínica Famisalud, Chíncha, 2022?</p> | <p>Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>3: Determinar cómo se relaciona la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>4: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad en las atenciones y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>5: Determinar cómo se relaciona la equidad en la atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> | <p>con la satisfacción del usuario la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>3: La seguridad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>4: La accesibilidad en las atenciones se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> <p>5: La equidad en la atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chíncha, 2022.</p> | | <p>3. Seguridad en la atención.</p> <p>4. Accesibilidad de las atenciones.</p> <p>5. Equidad en la atención</p> <p>Variable 2</p> <p>1. Fiabilidad</p> <p>2. Capacidad de Respuesta</p> <p>3. Seguridad</p> <p>4. Empatía</p> <p>5. Aspectos Tangibles</p> | |
|---|--|--|--|---|--|

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE DIMENSIÓN |
|---------------------|---|---|----------------------------|---|--|
| Calidad de atención | Es la atención o servicio brindando en óptimas condiciones a un grupo de personas, quienes la solicitan, en este caso a los pacientes, con la finalidad de obtener el máximo beneficio en cuanto a su salud, para el usuario, mediante recursos de garantía | Forma estructurada de percibir la calidad de atención a través de las dimensiones según el Modelo Servqual. | Efectividad en la atención | <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de respuesta ● Tiempo de espera ● Solución de problema | Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Eficiencia en la atención | <ul style="list-style-type: none"> ● Costo ● Duración promedio de la estadía ● Disponibilidad de medicamentos | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ● Prevención ● Protección ● Profesionales Capacitados | |
| | | | Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none"> ● Acceso a las atenciones ● Acceso a los tratamientos ● Acceso a los medicamentos | |
| | | | Equidad | <ul style="list-style-type: none"> ● Oportunidad de atención ● Atención por llegada ● Discriminación | |

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE DIMENSIÓN |
|--------------------------|--|--|------------------------|---|--|
| Satisfacción del usuario | Es aquel gozo o complacencia de una persona al ser atendido o servido, cumpliendo sus expectativas, satisfaciendo sus necesidades, mediante la atención y medios con el cual son atendidos | Forma estructurada de percibir la satisfacción del usuario a través de las dimensiones según el Modelo Servqual. | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento ● Profesionales capacitados ● Resultados inmediatos | Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo |
| | | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo de respuesta ● Tiempo de consultas ● Orientación en las atenciones | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ● Bioseguridad ● Confianza ● Privacidad | |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> ● Atención individualizada ● Horarios adecuados ● Cortesía | |
| | | | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> ● Infraestructura ● Equipos médicos ● Identificación del personal | |

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE DATOS

Cuestionario sobre la Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario en pacientes atendidos en la Clínica Famisalud de Chíncha 2022.

Estimados, se les hace una extensa invitación para poder ser partícipe de la presente investigación con la finalidad de conocer sobre la calidad de atención y la satisfacción que posee al ser atendido por esta entidad de salud.

A continuación, responda con una (x) según su criterio

| Totalmente desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Se brindó una atención rápido | | | | | |
| 2 | El tiempo de espera fue adecuada y satisfactoria | | | | | |
| 3 | Ayudaron la solución del problema de salud | | | | | |
| 4 | Los costos fueron justos | | | | | |
| 5 | Fue adecuada la duración de su estadía en la Clínica | | | | | |
| 6 | Existen todos los medicamentos necesarios en el área de farmacia. | | | | | |
| 7 | Considera que en su atención se previno cualquier otra complicación | | | | | |
| 8 | Se sintió protegido en todo momento de la atención | | | | | |
| 9 | Considera Ud. que el personal de Salud tiene conocimientos en su especialidad | | | | | |
| 10 | El acceso a la atención fue bueno | | | | | |
| 11 | El acceso a los tratamientos fue rápido | | | | | |
| 12 | El acceso a los medicamentos fue rápido | | | | | |
| 13 | Tuvo la misma oportunidad de atenderse igual que los demás | | | | | |
| 14 | Se respetó el orden de llegada para su atención | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | No existió ningún tipo de discriminación al ser atendido | | | | | |
| 16 | Existe el cumplimiento de sus labores por parte de los profesionales de salud | | | | | |
| 17 | El personal de salud responde adecuadamente ante sus dudas o incertidumbres | | | | | |
| 18 | Obtiene los resultados de análisis en el periodo establecido | | | | | |
| 19 | La atención es de manera oportuna ante las emergencias o urgencias | | | | | |
| 20 | La atención durante las consultas fue en un periodo aceptable | | | | | |
| 21 | La orientación hacia los servicios fue la adecuada | | | | | |
| 22 | El personal de salud utiliza medidas de protección como mascarilla, guantes, etc | | | | | |
| 23 | El personal de salud emite confianza | | | | | |
| 24 | Respetan la privacidad durante las atenciones medicas | | | | | |
| 25 | El personal de salud muestra interés por la necesidad específica | | | | | |
| 26 | Las atenciones son las 24 horas del día | | | | | |
| 27 | El trato fue cordial en su atención | | | | | |
| 28 | Las instalaciones cuentan con áreas cómodas y atractivas | | | | | |
| 29 | La entidad cuenta con última tecnología en equipos médicos | | | | | |
| 30 | La identificación del personal es la adecuada | | | | | |



Lima, 9 de noviembre de 2022

Carta P. 1464-2022-UCV-EPG-SP

Dra.
YOLEIDA BEATRIZ PALMAR
DIRECTORA
CLÍNICA FAMILIAR CHINCHA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PORTAL ALMEYDA ELSIE ESTEFANNI**; identificado(a) con DNI/CE N° 75928709 y código de matrícula N° 7002728381; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CLÍNICA FAMILIAR, CHINCHA, 2022"

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

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

Atentamente,

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

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SI IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la organización | RUC: 20508181796 |
| Servicios de Médicos Integrales Famisalud S.A.C | |
| Nombre del Representante | |
| Nombres y Apellidos: Clever Rivas Salas | DNI: 25575523 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "I" del código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo, Autorizo, publicar LA IDENTIDAD DE ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|---------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| La calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022. | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud | |
| Autora: Elsie Estefanni Portal Almeyda | DNI: 75928709 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciadas en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chincha 02 febrero 2023

FAMISALUD
SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES S.A.C

.....
CLEVER RIVAS SALAS
Gerente General

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1
VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | SUGERENCIAS |
|-----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Efectividad | | | | | | | |
| 1 | La atención brindada ha sido inmediata | X | | X | | X | | |
| 2 | El tiempo de espera fue adecuada y satisfactoria | X | | X | | X | | |
| 3 | La solución de problemas frente a su necesidad fue la esperada | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Eficiencia | | | | | | | |
| 4 | Los costos establecidos para su tratamientos y atención fueron justos | X | | X | | X | | |
| 5 | Fue adecuada y beneficiosa la duración de su estadía en la Clínica | X | | X | | X | | |
| 6 | Existe la disponibilidad de todos los medicamentos necesarios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | Durante su atención se evitó complicaciones y riesgo | X | | X | | X | | |
| 8 | Percibió protección en todo momento de la atención | X | | X | | X | | |
| 9 | Considera Ud. Que el personal de salud cuenta con los conocimientos para su atención | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Accesibilidad | | | | | | | |
| 10 | El acceso a la atención fue buena e inmediata | X | | X | | X | | |
| 11 | El acceso al tratamiento para su mejora fue en un tiempo prudente | X | | X | | X | | |
| 12 | El acceso a los medicamentos para su mejora fue oportuno | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5: Equidad | | | | | | | |
| 13 | La oportunidad para las atenciones es igual para todos | X | | X | | X | | |
| 14 | La atención se realiza respetando el orden de llegada | X | | X | | X | | |
| 15 | No existió ningún tipo de discriminación al ser atendido | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

MAG: LADY LAURA ASTORAYNE VALENZUELA

DNI: 44867699

Especialidad del validador: Lic. EN ENFERMERÍA - MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA

20 De octubre del 2022

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

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


Lc. Lady Astorayna Valenzuela
C.R.P. 46112

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencia |
|-----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|------------|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | Los profesionales de salud cumplieron con sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal de salud responde adecuadamente ante sus dudas o incertidumbres | X | | X | | X | | |
| 3 | Obtuvo los resultados de laboratorio en el periodo establecido | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 4 | La atención fue de manera oportuna ante las emergencias o urgencias | X | | X | | X | | |
| 5 | El tiempo de las consultas fue un periodo aceptable | X | | X | | X | | |
| 6 | La orientación hacia los servicios y especialidades fue la adecuada | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | El personal de salud utiliza medidas de protección como mascarilla, guantes, etc. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de salud emite confianza ante la atención o procedimiento realizado | X | | X | | X | | |
| 9 | Respetan la privacidad durante las atenciones médicas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| 10 | El personal de salud muestra interés por la necesidad específica | X | | X | | X | | |
| 11 | Las atenciones se realizan durante las 24 horas del día | X | | X | | X | | |
| 12 | El trato durante la atención fue cálida y cordial | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| 13 | Las instalaciones de la Clínica son áreas cómodas y atractivas | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera Ud. que los equipos médicos son las adecuadas | X | | X | | X | | |
| 15 | La identificación del personal de salud es la adecuada | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [^X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

MAG: LADY LAURA ASTORGYNE VALENZUELA

DNI: 44867699

Especialidad del

validador: Lic EN ENFERMERIA - MAESTRO EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA

20 de octubre del 2022

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

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


Lic. Lady Astorgyna Valenzuela
CER- 501132

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| ASTORAYME VALENZUELA, LADY LAURA DNI 44867699 | BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 09/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU' |
| ASTORAYME VALENZUELA, LADY LAURA DNI 44867699 | LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/08/2010 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU' |
| ASTORAYME VALENZUELA, LADY LAURA DNI 44867699 | MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de diploma: 19/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/02/2016 Fecha egreso: 31/12/2016 | UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU' |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

| N.º | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | SUGERENCIAS |
|-----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Efectividad | | | | | | | |
| 1 | La atención brindada ha sido inmediata | X | | X | | X | | |
| 2 | El tiempo de espera fue adecuada y satisfactoria | X | | X | | X | | |
| 3 | La solución de problemas frente a su necesidad fue la esperada | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Eficiencia | | | | | | | |
| 4 | Los costos establecidos para su tratamientos y atención fueron justos | X | | X | | X | | |
| 5 | Fue adecuada y beneficiosa la duración de su estadía en la Clínica | X | | X | | X | | |
| 6 | Existe la disponibilidad de todos los medicamentos necesarios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | Durante su atención se evitó complicaciones y riesgo | X | | X | | X | | |
| 8 | Percibió protección en todo momento de la atención | X | | X | | X | | |
| 9 | Considera Ud. Que el personal de salud cuenta con los conocimientos para su atención | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Accesibilidad | | | | | | | |
| 10 | El acceso a la atención fue buena e inmediata | X | | X | | X | | |
| 11 | El acceso al tratamiento para su mejora fue en un tiempo prudente | X | | X | | X | | |
| 12 | El acceso a los medicamentos para su mejora fue oportuno | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5: Equidad | | | | | | | |
| 13 | La oportunidad para las atenciones es igual para todos | X | | X | | X | | |
| 14 | La atención se realiza respetando el orden de llegada | X | | X | | X | | |
| 15 | No existió ningún tipo de discriminación al ser atendido | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**
Apellidos y nombres del juez validador.

MAG: Apolaya Pareja Bertha Esther DNI: 42508263

Especialidad del validador: dez en Obstetricia - Magister en Obstetricia

20 de octubre del 2022

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

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


BERTHA APOLAYA PAREJA
OBSTETRA
C.O.P. 2127

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencia |
|-----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|------------|
| | | si | no | si | No | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | Los profesionales de salud cumplieron con sus expectativas | x | | x | | x | | |
| 2 | El personal de salud responde adecuadamente ante sus dudas o incertidumbres | x | | x | | x | | |
| 3 | Obtuvo los resultados de laboratorio en el periodo establecido | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 4 | La atención fue de manera oportuna ante las emergencias o urgencias | x | | x | | x | | |
| 5 | El tiempo de las consultas fue un periodo aceptable | x | | x | | x | | |
| 6 | La orientación hacia los servicios y especialidades fue la adecuada | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | El personal de salud utiliza medidas de protección como mascarilla, guantes, etc. | x | | x | | x | | |
| 8 | El personal de salud emite confianza ante la atención o procedimiento realizado | x | | x | | x | | |
| 9 | Respetan la privacidad durante las atenciones médicas | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| 10 | El personal de salud muestra interés por la necesidad específica | x | | x | | x | | |
| 11 | Las atenciones se realizan durante las 24 horas del día | x | | x | | x | | |
| 12 | El trato durante la atención fue cálida y cordial | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| 13 | Las instalaciones de la Clínica son áreas cómodas y atractivas | x | | x | | x | | |
| 14 | Considera Ud. que los equipos médicos son las adecuadas | x | | x | | x | | |
| 15 | La identificación del personal de salud es la adecuada | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador

MAG: Apolaya Pareja Bertha Esther DNI : 42508263

Especialidad del validador: lic en Obstetricia - Magister en Obstetricia

20 De octubre del 2022

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

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


BERTHA APOLAYA PAREJA
OBSTETRA
C.O.P. 21237

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| APOLAYA PAREJA, BERTHA ESTHER DNI 42508963 | LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 19/12/2006 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU'</i> |
| APOLAYA PAREJA, BERTHA ESTHER DNI 42508963 | BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 08/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU'</i> |
| APOLAYA PAREJA, BERTHA ESTHER DNI 42508963 | MAGISTER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU'</i> |
| APOLAYA PAREJA, BERTHA ESTHER DNI 42508963 | MAGISTER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU'</i> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | SUGERENCIAS |
|-----|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------|
| | | si | no | si | no | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Efectividad | | | | | | | |
| 1 | La atención brindada ha sido inmediata | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 | El tiempo de espera fue adecuada y satisfactoria | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 | La solución de problemas frente a su necesidad fue la esperada | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | DIMENSIÓN 2: Eficiencia | | | | | | | |
| 4 | Los costos establecidos para su tratamientos y atención fueron justos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 | Fue adecuada y beneficiosa la duración de su estadía en la Clínica | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 | Existe la disponibilidad de todos los medicamentos necesarios | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | Durante su atención se evitó complicaciones y riesgo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8 | Peribió protección en todo momento de la atención | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9 | Considera Ud. Que el personal de salud cuenta con los conocimientos para su atención | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | DIMENSIÓN 4: Accesibilidad | | | | | | | |
| 10 | El acceso a la atención fue buena e inmediata | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11 | El acceso al tratamiento para su mejora fue en un tiempo prudente | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12 | El acceso a los medicamentos para su mejora fue oportuno | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | DIMENSIÓN 5: Equidad | | | | | | | |
| 13 | La oportunidad para las atenciones es igual para todos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 14 | La atención se realiza respetando el orden de llegada | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15 | No existió ningún tipo de discriminación al ser atendido | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

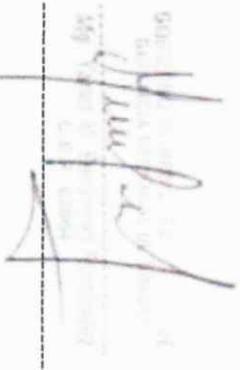
Apellidos y nombres del juez validador.

MAG: Bernabé Fernández Janet Marisol DNI: 42514260

Especialidad del validador..... xi en Ingeniería - Maestro en docencia universitaria.....

20 de octubre del 2022

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencia |
|-----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|------------|
| | | si | no | si | No | si | no | |
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | Los profesionales de salud cumplieron con sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal de salud responde adecuadamente ante sus dudas o incertidumbres | X | | X | | X | | |
| 3 | Obtuvo los resultados de laboratorio en el periodo establecido | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 4 | La atención fue de manera oportuna ante las emergencias o urgencias | X | | X | | X | | |
| 5 | El tiempo de las consultas fue un periodo aceptable | X | | X | | X | | |
| 6 | La orientación hacia los servicios y especialidades fue la adecuada | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| 7 | El personal de salud utiliza medidas de protección como mascarilla, guantes, etc. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal de salud emite confianza ante la atención o procedimiento realizado | X | | X | | X | | |
| 9 | Respetan la privacidad durante las atenciones médicas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| 10 | El personal de salud muestra interés por la necesidad específica | X | | X | | X | | |
| 11 | Las atenciones se realizan durante las 24 horas del día | X | | X | | X | | |
| 12 | El trato durante la atención fue cálida y cordial | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| 13 | Las instalaciones de la Clínica son áreas cómodas y atractivas | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera Ud. que los equipos médicos son las adecuadas | X | | X | | X | | |
| 15 | La identificación del personal de salud es la adecuada | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador

MAG: Bernardo Fernandez Janet Maizel DNI : 42514260

Especialidad del validador.....Lic en Enfermería - Maestra en docencia Unversitaria.....

20 De octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| BENAVIDES FERNANDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260 | LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 17/12/2008 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i> |
| BENAVIDES FERNANDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260 | BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 05/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i> |
| BENAVIDES FERNÁNDEZ, YANET MARISOL DNI 42514260 | MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matricula: 04/04/2009 Fecha egreso: 23/09/2017 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CLÍNICA FAMISALUD, CHINCHA, 2022.", cuyo autor es PORTAL ALMEYDA ELSIE ESTEFANNI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO DNI: 09685097 ORCID: 0000-0002-3093-1493 | Firmado electrónicamente por: SLUCASTM el 18-01- 2023 19:35:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0516161