



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios en
puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar Ayacucho, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sulca Caceres, Joselyn Denisse (orcid.org/0000-0003-0968-6865)

ASESOR:

Mg. Valiente Pantaleón, Ramírez Huerta (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

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

2021

Dedicatoria

A mí esposo por su permanente apoyo y motivación. A mi hija, por ser mi permanente motivación en el día a día. A los usuarios del puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, 2021; por formar parte de esta investigación.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que brindaron sus experiencias académicas y por ser parte de nuestra formación. A nuestro asesor académico por sus permanentes sugerencias y apoyo constante en la finalización de este trabajo. A mis compañeros del aula virtual de este Programa, por sus sugerencias, recomendaciones y aporte. A mis compañeras de trabajo del Puesto de Salud de Pacobamba, por su apoyo y comprensión.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4. Procedimiento.....	22
3.5. Métodos de análisis de datos	22
3.6. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Población de usuarias y usuarios Puesto de Salud de Pacobamba.....	19
Tabla 2 <i>Validez de instrumentos calidad de atención y de satisfacción de los usuarios</i>	21
Tabla 3 Tabla cruzada de variables de estudio	23
Tabla 4 Tabla cruzada D1-V1 * V2.....	24
Tabla 5 Tabla cruzada D2-V1*V2.....	25
Tabla 6 Tabla cruzada D3-V1*V2.....	26
Tabla 7 Prueba de correlación	27
Tabla 8 Prueba de correlación	28
Tabla 9 Prueba de correlación	29
Tabla 10 Prueba de correlación	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo esencial determinar la relación que existe entre calidad de atención y niveles de satisfacción de usuarios en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho. Metodología de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional de corte transversal; se trabajó con una población de 80 usuarios, muestra censal; es decir, se trabajó con todas las unidades de estudio en un muestreo no probabilístico. Para el proceso de recolección de datos se empleó como técnica para cada variable la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Los datos se han procesado de forma descriptiva e inferencial con el programa Excel, y el programa estadístico, SPSS v. 22. Según los resultados encontrados el 37.5% de los usuarios sostienen que la calidad de atención es insuficiente, lo cual alude a las dimensiones técnica, humana y entorno; a su vez el 66.3% consideran que su nivel de satisfacción es media, lo cual alude las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; además, se encontró que existe relación significativa entre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarios del el Puesto de Salud de Pacobamba. El p-valor obtenido fue 0.000, siendo este valor menor al 0.05, valor de significancia, y un coeficiente de correlación (Rho: 0.738; $p < 0.05$).

Palabras clave: Calidad de atención, Niveles de satisfacción, Usuarios

Abstract

The essential objective of this research was to determine the relationship that exists between quality of care and levels of user satisfaction at the Pacobamba Health Post, Anco, La Mar. The thesis had a quantitative approach, with a cross-sectional correlational descriptive design; We worked with a population of 80 users, which could be the census sample; That is, we worked with all the study units in a non-probabilistic sampling. For the data collection process, the survey was used as a technique for each variable and questionnaires as instruments. The data have been processed descriptively and inferentially with the Excel program, and the statistical program, SPSS v. 22. According to the results found, 37.5% of users maintain that the quality of care is insufficient, which refers to the technical, human and environmental dimensions; In turn, 66.3% consider that their level of satisfaction is medium, which refers to the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects; In addition, it was found that there is a significant relationship between quality of care and levels of satisfaction in users of the Pacobamba Health Post, Anco La Mar. The p-value obtained was 0.000, this value being less than 0.05, a significance value, and a evaluation coefficient (Rho: 0.738; $p < 0.05$).

Keywords: Quality of care, Satisfaction levels, Users

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el ámbito de la salud, la prestación de servicios de alta calidad es de tal importancia que su falta no solo afecta la eficacia del sistema de atención médica o la percepción que tienen los ciudadanos de este, sino que literalmente puede poner en riesgo la vida de las personas. En la atención médica, la consideración de la calidad es crítica hasta el punto de que su desatención tiene repercusiones no sólo en la competencia del marco de servicios médicos o en la opinión de los residentes sobre el mismo, sino que puede costarles la vida en un sentido real. Un informe de la Comisión de Salud Global de The Lancet (2021) sobre los grandes marcos de bienestar; revela que, en las naciones de bajo y mediano nivel de ingresos, la mayor parte en América Latina y el Caribe, cada año, más de 8 millones de individuos fallecen debido a enfermedades que podrían ser completamente curables mediante los sistemas de atención médica.

En ese contexto, de acuerdo con el informe, el 60% de las muertes que podrían haber sido prevenidas se deben a una deficiente calidad de atención médica. Por lo tanto, es crucial reflexionar sobre las complicaciones que surgen de esto, ya que la baja calidad en la atención médica representa actualmente un obstáculo más significativo para reducir la mortalidad que la falta de acceso a servicios de salud básicos. En resumen, incluso si se consigue garantizar la disponibilidad de un servicio de atención médica específico, particularmente en las comunidades más desfavorecidas, cualquier avance se vuelve ineficaz si no puede preservar vidas y elevar su calidad.

La calidad de la atención brindada en los centros hospitalarios, centros de salud, postas médicas, así como en centros hospitalarios privados, en el mundo tiene sus detractores, se observan diversas insuficiencias, como la falta de comunicación, atención oportuna, trato insuficiente, carencia de empatía, la consideración indefensa de las pacientes, las condiciones de ambientes precarias e insuficientes, falta de limpieza, falta de equipos, falta de seguridad, etc. Éstas, se reflejan en grados específicos de decepción entre las usuarias y los usuarios: dudas en el personal y molestias con la consideración brindada, quejas y reclamos, entre otros.

Al respecto señala Sachze et al. (2012) cuando se analiza la calidad de la atención en los centros de salud públicos en Oaxaca, México, desde la perspectiva de los derechos, el valor y la interculturalidad, se revela que en su mayoría la atención es insatisfactoria en términos de disponibilidad de equipos, infraestructura, suministros, medicamentos, y personal de salud. Asimismo, un estudio realizado por Castaño (2009, como se citó en Huamán, 2018) en lo que respecta a la calidad de atención en los establecimientos de salud en Bogotá, Colombia, se observa que la percepción general de los usuarios es notablemente negativa, especialmente en lo que se refiere al Instituto Prestador de Salud (IPS). Esta evaluación se fundamenta en la forma en que aproximadamente la mitad de los entrevistados se señalaron que el personal de los centros de salud evidenció falta de amabilidad, actitudes poco corteses y una capacidad limitada en la atención a los usuarios, cambios en las disposiciones sin previo aviso y otros comportamientos indecorosos.

A nivel nacional, en un estudio realizado en un puesto de salud en Tumbes, por Preciado y Siancas (2018) revela que el 62.4% de usuarios expresan insatisfacción en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, esto pone de manifiesto la baja calidad de atención en ese centro de salud. Por otro lado, en lo que respecta a las variables de estudio, en el Hospital Regional de Loreto, se afirma que el 59.2% de los encuestados están insatisfechos con la atención global de dicho Hospital (Guerra, 2018).

El Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho; no es ajeno a dicha realidad; dado que el establecimiento, presenta problemas para ofrecer un servicio adecuado y de calidad a sus pacientes debido a numerosas variables, por lo que es necesario recordar y comprender que la facultad de bienestar está al servicio de los individuos, es decir, son personas que atienden a los individuos en sus diferentes problemas y estados médicos, en ese establecimiento, las personas buscan atención tanto para problemas de salud menores como para afecciones más complicadas. Además, se atienden diversos grupos de población con necesidades demográficas y circunstanciales específicas, teniendo en cuenta también aspectos étnicos y factores determinantes de la salud.

Por lo cual, el foco de comunicación es: persona, familia y comunidad, dentro de ello gira la calidad de atención y nivel de satisfacción, teniendo en cuenta condiciones esenciales como son: regalar una sonrisa a los usuarios, escuchar activamente, mantener un dialogo amable, empatía y esmero en la atención, depositar la confianza, comprender el estado de ánimo de las personas, atención oportuna, respeto a todas las personas por igual sin importan su condición de genero aspectos culturales sociales y demográficos; estas condiciones debiera estar centrada en la persona, familia y comunidad, sin embargo se observa con tristeza la falta de estas variables en dicho establecimiento de salud, por lo que es necesaria realizar la presente investigación con la finalidad de hacer extensivo los resultados en dicha comunidad y mejorarlas nuestros servicios hacia a la población.

En razón a esta problemática nacional, El Ministerio de Salud (MINSa, 2011) a través de la Dirección General de Salud Pública y la Dirección de Calidad Sanitaria en la estructura del marco de administración de la calidad del bienestar, ha dispuesto el informe especializado: "Ayuda especializada para la evaluación de la satisfacción del cliente externo en consultorios de bienestar y administraciones de ayuda", RM No. 527-2011/MINSa esperando normalizar la interacción de la evaluación de la satisfacción, se presenta que la conexión entre el experto y el paciente es vital para lograr la satisfacción del cliente. Diferentes investigaciones abordan esta cuestión, pero son escasas y no son lo suficientemente exhaustivas como para decidir con precisión la opinión de la población, que suele percibir que la atención médica es de menor calidad.

Al respecto Alarcón (2016) precisa a los elementos sociodemográficos y de autoridad relacionados con la impresión de la naturaleza de la atención en usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, donde factores como la edad, el nivel de escolaridad, el idioma y el lugar de inicio de los clientes no están relacionados con la naturaleza de la atención. y el tiempo disponible se relacionan con la naturaleza aparente de la atención. En este sentido, los factores sociodemográficos no están relacionados con la naturaleza aparente de la de la calidad de atención, mientras que los factores de organización están relacionados con la calidad de atención.

Dicho lo anterior, el problema general de este trabajo de investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021?, y como problemas específicos se tuvo: ¿Cómo la dimensión técnica; la dimensión humana; y la dimensión entorno de la calidad de atención se relacionan con los niveles de satisfacción en usuarios dell Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021?

Este estudio tuvo justificación por conveniencia: el presente trabajo fue conveniente, porque a la luz del hecho de la investigación, fue factible distinguir los principales puntos de vista aludidos por los clientes sobre la naturaleza de la calidad de la atención, y a través de esto fue factible hacer las revisiones importantes para adquirir resultados ideales en la mejora de la calidad de atención y elevar la satisfacción de la población usuaria. Además, es conveniente, porque este trabajo es ventajoso por cuanto establece los marcos primarios en la estimación y evaluación de los grados de realización y ejecución de la ocupación en los trabajadores del puesto de salud, con la determinación de mejorar las habilidades laborales y los niveles de satisfacción, esto permite al personal en conjunto trabajar en equipo y dar mejoras a la naturaleza de la atención en esta posta médica.

La justificación por relevancia social: esta exploración llena como una razón para otro examen, incluyendo las conexiones de funcionamiento de las personas que ofrecen sus administraciones en las oficinas de bienestar, totalmente la intención de trabajar en la naturaleza de la atención a los clientes como una regla, teniendo en cuenta las responsabilidades institucionales, la investigación para la sociedad es institucional y de barrio, ya que el tema influye en prácticamente todas las comunidades con características similares. Los resultados obtenidos benefician a los directivos, a los trabajadores y a los usuarios de esta dependencia. La manera en que los trabajadores se benefician es con los resultados de la investigación para enmarcar mejores rumbos para la misión y visión institucional.

Justificación por implicancias prácticas: esta exploración ayuda a mejorar las partes esenciales de la calidad de atención y elevar el nivel de satisfacción en los usuarios en general, así como sus instrumentos de medición ayudará en otras

investigaciones de similares características; así mismo el trabajo de tesis ayudó a reconocer los problemas relacionados, a la decepción con el trabajo y las insuficiencias del desempeño del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Justificación por valor teórico: la calidad de atención es un flujo y reflujo de mejora constante de la atención médica, no obstante, no todas las especulaciones y teorías son pertinentes a cada realidad, posteriormente, a través de esta investigación se pretende dar datos significativos sobre las partes de la naturaleza de la calidad de atención y nivel de satisfacción desde diversas definiciones, enfoques y teorías y sus dimensiones pertinentes comprobarlas a través de las hipótesis planteadas; por otra parte, esta investigación no llena vacíos en la información lógica, sin embargo es factible resumir los resultados a estándares más extensos ya que trabajaremos con una muestra probabilística, de la relación de información, es factible derivar y sostener planteamientos y especulaciones (enfoques y teorías).

Justificación por utilidad metodológica: el MINSA, entre sus sistemas, trata de liderar la investigación sobre la calidad de atención en pacientes que utilizan diversas administraciones de bienestar, para nuestra situación en la asistencia al usuario, al conocer la impresión de la naturaleza de la atención en sus diversas mediciones, tendremos datos que nos permitirán enfrentar y conquistar las condiciones negativas a través del plan de una técnica metodológica a ejecutarse en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Como objetivo general se tuvo: determinar la relación existente entre calidad de atención y los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021. Los objetivos específicos fueron: determinar la dimensión técnica; la dimensión humana; y la dimensión entorno de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Como hipótesis general en este estudio tuvo: existe relación significativa entre calidad de atención y los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021. Con respecto a las hipótesis específicas fueron las siguientes: la dimensión técnica; la dimensión humana; y la dimensión entorno de la calidad de atención se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se tiene a Maggi (2018) en el trabajo de tesis realizado en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro de Ecuador periodo 2017. La indagación se llevó a cabo con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la consideración y la calidad dada en las administraciones del centro de salud. Metodología no experimental correlacional de corte transversal. El grupo de participantes en el estudio estuvo compuesto por 357 individuos a quienes se les administró un cuestionario basado en la escala SERVQUAL, que consta de cinco categorías: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dentro de los hallazgos se tuvo que, las mediciones en las que se halló niveles de descontento de parte de los usuarios fueron: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró medianamente satisfecho. Las conclusiones fueron: se debe garantizar la pulcritud, evaluar las insuficiencias médicas, implementar indicadores de desempeño, uso de software de registro de triaje y capacitar a todo el personal. Por último, se constató que la asistencia no da plena seguridad al paciente y la atención es inadecuada en cuanto al buen trato.

Intriago (2021) en la tesis en el país de Ecuador, con el objetivo de decidir el impacto del tiempo de espera en la satisfacción del cliente en los espacios de crisis del Centro de Salud de Ciudad Victoria periodo 2020. El estudio se centra en la evaluación de los tiempos de espera en áreas de emergencia, centro de investigación, vestíbulo y rayos X. Asimismo, tiene una metodología cuantitativa, fundamental, un plan correlacional transversal. La población se compone de 246 usuarios de ambos géneros y la muestra obtuvo una cantidad de 150 usuarios(as) asistentes en los últimos 3 meses, cumplieron con las normas de incorporación. Para adquirir los datos se utilizó el procedimiento de visión general, con una encuesta, obteniendo como resultados que los clientes califican el tiempo de espera, (80%) en el nivel significativo, comparativamente las mediciones llegaron a (95%). Con respecto a la satisfacción del cliente (78%) se calificó como decepcionado, y (94%) en sus mediciones. Concluye que las fundaciones sanitarias deberían considerar el tiempo de espera como un punto de vista particular; este ángulo está siendo

considerado actualmente para construir sistemas y lograr una consideración productiva, que será confirmada a través del discernimiento de los pacientes.

Cortez et al. (2018) en el artículo científico realizado en el país de Ecuador referente a la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Depende de una metodología cuantitativa, no exploratoria, transversal-descriptiva. El punto principal de este estudio fueron los cinco componentes de calidad propuestos por el modelo SERVQUAL; la investigación de estas medidas permitió entender la brecha entre los dos factores fundamentales: "naturaleza de la administración y satisfacción del cliente". Por ello, se investigó cada una de las preguntas para cada medida; también se examinaron los atributos globales de la población contemplada. Resultados, el 77% de los clientes están satisfechos con el hardware y los cimientos separados en los hábitats de bienestar, mientras que el 83% considera que el número y la solidez de las cunas están a la altura de sus deseos.

En ese sentido, los autores concluyen que, dentro de los atributos generales de los pacientes, se desglosa que el sexo prevalente, es el femenino con instrucción de secundaria y un rango de edades de 20 y 29 años; estos datos del segmento permiten conocer o decidir el discernimiento que la población tiene de las administraciones que reciben, tomando en cuenta que entre más encuentros, sentimientos e información tengamos, mejor será la impresión de los individuos.

Vera et al. (2020) evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Parroquia Quiroga cantón Bolívar, para evaluar la naturaleza de la administración en el espacio de obstetricia. Estudio cuantitativo nivel descriptivo. Se realizó a través de tres fases: en la principal, se reconocieron las administraciones que ofrece el espacio; en la siguiente, se aplicó una visión general a los clientes utilizando la estrategia SERVQUAL, un instrumento que mide la calidad en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, simpatía y componentes inconfundibles; en la tercera etapa, se hizo una propuesta a través de un plan de mejora en el área de obstetricia, construyendo las metodologías y disposiciones potenciales, que el establecimiento debe elevar para lograr una brillante satisfacción del cliente.

Los autores concluyen que la calidad en la atención en el ámbito de obstetricia se ve limitada debido a la gestión administrativa llevada a cabo por el Ministerio de Salud, que no está ejecutando los procesos esenciales para satisfacer de manera efectiva las demandas de la población. A pesar de contar con una institución de calidad que dispone de dos médicos generales, dos odontólogos y dos auxiliares de enfermería, estos servidores públicos no son suficientes para cubrir las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención que esperan recibir. Además, se observa una escasez de medicamentos, lo que está causando molestias entre los usuarios, quienes son los más afectados por esta situación.

Arbelaez-Rodríguez y Mendoza (2017) En la indagación en el país de Ecuador donde analizan la relación entre gestión directiva y la satisfacción del usuario externo en centros de salud. Metodología correlacional transversal. Población, 09 jefes de plaza de bienestar y 652 clientes externos, a través de un muestreo aleatorio simple se aplicó la técnica de la encuesta en la recolección de información, para lo cual se empleó formularios válidos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión. El procesamiento de datos con apoyo de SPSS v20. De los cuales los resultados fundamentales fueron que, la administración del jefe fue 56% de nivel normal y 44% buena. La decepción del cliente externo fue del 89% moderada y del 11% suave. La mala naturaleza institucional de la atención fue del 100%. El grado de conexión dimensional se modificó entre el consejo y la decepción: impotente negativo (- 0,28 y - 016); frágil positivo (0,31) y sólido negativo (- 0,52 y - 070). Concluye. hubo relación directa entre las variables de estudio

Trabajos previos de carácter nacional seleccionados y los que mejor guardan relación con enunciado del estudio se tuvieron a: Infantes (2017) En el trabajo de tesis realizado en un centro de salud de tercer nivel de Iquitos periodo 2016; realizado con el objetivo de evaluar los elementos relacionados con la naturaleza aparente de la atención integral de medicamentos. Investigación no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. Se evaluó un total de 305 pacientes, utilizando la escala SERVQUAL ajustado. Además, se analizaron posibles factores vinculados, como la edad, el género, el nivel educativo y el tipo de paciente. Los resultados indican que la satisfacción general percibida fue del 72.9%, destacándose que las áreas de Seguridad y Empatía obtuvieron los niveles más

altos de satisfacción. En resumen, se puede concluir que todas las dimensiones evaluadas mostraron asociaciones con la edad y el género, en cuanto a la percepción general de satisfacción, esta se asoció con el tipo de usuario y la condición en el caso de individuos menores de 58 años, mientras que, en el caso de aquellos mayores de 58 años, se relacionó con la edad y el sexo.

Dávila (2021) en su indagación en la provincia de Abancay, región Apurímac, referente a demostrar la relación entre la calidad de servicio (CS) y la satisfacción de usuarios (SU) entre los clientes externos de un centro de salud local. Metodología cuantitativa no experimental; la población estuvo compuesta por 50 clientes externos. Se aplicaron dos instrumentos para cuantificar la CS y LA SU, los cuales fueron aprobados y debidamente validados. Los resultados obtenidos de los 50 encuestados mostraron que la CS tiene una mayor recurrencia en la clasificación baja, que aborda el 84%, y que sus categorías tienen una mayor recurrencia en grado medio, con un 54% en la medida de fiabilidad y un 36% en la medida de tangibilidad, un 26% en la medida de seguridad y un 36% en la medida de empatía. Se concluye, existe relación positiva directa media entre CS y SU con coeficiente de correlación $Rho = 0.265$; (p valor > 0.05).

Angulo (2018) en su estudio con el objetivo de establecer la conexión entre el nivel de servicio de los consumidores y la calidad de las prestaciones del Centro de Salud de Guadalupe, 2018. Investigación de tipo observacional, correlacional transversal; muestro probabilístico ($n = 169$), a través de la aplicación de cuestionarios los datos recolectados fueron separados a través del programa SPSS v23. El investigador llega a los siguientes resultados que, el 96.7% de los clientes estaban razonablemente satisfechos con la naturaleza de la atención en la categoría humana; el 86.7% en la categoría tecnocientífica y el 96.7% en la categoría ecológica. El nivel de satisfacción general de los clientes, con respecto a la naturaleza de la atención en la administración del desarrollo y el avance se cumplió tolerantemente en un 96.7%. Conclusiones, se demostró que existe conexión positiva inmediata $Rho = 0.631$; (valor $p = 0.023$) entre las variables clasificadas para el estudio.

Huamán (2018) en su estudio en la provincia de Ayacucho referente a la calidad en la atención prestada en relación al nivel de satisfacción de pacientes del campo de obstetricia en el hospital regional. Metodología no experimental y enfoque cuantitativo correlacional. A través de la aplicación de cuestionario (n=100) se obtuvo como resultados que, el 62.0% de pacientes perciben una calidad en la atención en magnitud regular en cuanto al grado de satisfacción, el 54.0% (54) de los pacientes considera un nivel medio por la consideración obtenida; de igual manera la autora infiere que existe una conexión excepcionalmente alta entre la variable y dimensión “técnica” estudiada en un $Rho = 0.912$. Señala que acorde a lo dispuesto por el Ministerio de Salud, dicha categoría representa el objetivo a lograr en todos los hospitales y centros médicos del Estado, para brindar una atención de calidad.

Sobre las bases teóricas de la primera variable se tiene: la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015) define a la calidad como el conjunto de propiedades y atributos de un artículo o administración, que le confiere su idoneidad para satisfacer las necesidades dadas, para esta situación alude a los requisitos de los pacientes del consultorio de bienestar considerados en el estudio. De igual manera la misma organización plantea que, la calidad es el conjunto de los atributos de un elemento que presentan la aptitud para cumplir con los requisitos establecidos y determinados, definición que afirma que los clientes deciden la naturaleza de la atención según lo indican sus propias necesidades. La calidad de atención es definida teóricamente Herrera (2018) especifica que la consideración de la calidad es el conjunto de ejercicios realizados por las oficinas de bienestar, en la interacción de la consideración, desde la perspectiva especializada y humana.

Otra definición relacionada a las teorías de la presente investigación respecto a la calidad de atención precisa que, es abordar los problemas del paciente de manera fiel en cada punto de vista, se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria (Zeitham y Berry, 1988).

La esencia de la atención médica se define por la capacidad de las instituciones de salud para mejorar la probabilidad de lograr los resultados de bienestar deseados y se vincula con el manejo eficaz de la información (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2018).

Donabedian (1988, como se citó en Righolt, et al., 2019) caracterizó la calidad de la atención como la utilización de la innovación clínica y la ciencia para dar al paciente la mayor prosperidad, haciendo lo que sea necesario para no hacerle daño ni producir peligros para su bienestar. De igual manera, Schuster et al. (1998, como se citó en Nuri et al., 2019) atención de alta calidad se describe como ofrecer a los pacientes servicios adecuados de forma técnicamente competente, con una comunicación efectiva, participación en la toma de decisiones y una apreciación de la diversidad cultural.

De acuerdo a las teorías de Sandoval y Munch (2006 como se citó en Huamán, 2018) las dimensiones de la calidad de atención sería los siguientes componentes: 1) Fiabilidad, que es la seguridad y la confianza que los clientes depositan en el elemento a través de la gran asistencia prestada por sus empleados. 2) Comprensión, es el esfuerzo realizado por los individuos de la organización para dar una atención cautelosa, perseverante y personalizada a sus clientes. 3) Capacidad de respuesta, es la fuerza, la habilidad y la capacidad de la fundación y de sus individuos para ofrecer apoyo a los clientes de forma rápida y eficaz. 4) Competencia, son las capacidades, los límites, las habilidades y la información de los representantes del establecimiento para satisfacer completamente su capacidad de cumplir con las necesidades y supuestos de los clientes.

Así también, 5) Accesibilidad, son las oficinas que la asociación pone a disposición de sus clientes con el fin de que puedan utilizar sus administraciones. 6) Credibilidad, es la confianza y la convicción positiva lograda en las personalidades de sus clientes para la fundación a través de la gran ayuda dada autenticidad y honestidad por sus individuos. 7) Cortesía, es el trato amable, persistente y cauteloso dado por los representantes a los clientes públicos de la fundación. 8) Tangibilidad, es la convicción y la prueba obtenida por el cliente de las administraciones dadas por el establecimiento. 9) Empatía, es el punto en el que los

representantes de una sustancia se ponen en el lugar o circunstancia de los clientes, comprendiendo sus necesidades y supuestos para atenderlos adecuadamente. 10) Responsabilidad, es la realidad y la responsabilidad de los especialistas de la sustancia de ofrecer un apoyo de calidad al público cliente.

Por otra parte, de acuerdo al MINSA (2013 como se citó en Huamán, 2018) sustenta otras teorías de las dimensiones de la calidad de atención, los cuales son:

a) Dimensión técnica: es el principal punto de vista que deben tener los hospitales y centros médicos del Estado, para dar una atención de calidad a los pacientes en los hospitales y centros de salud. Esta medida alude a los ángulos, habilidades y capacidades especializadas, lógicas y competentes que mueve el personal de salud en la utilización ideal de los activos y en la disposición de las administraciones medicas a los pacientes. Esta medida en los expertos en medicina, debería ser la más razonable, ya que su apropiación y uso por parte de la fuerza de trabajo de bienestar que va a los pacientes es de alta obligación ya que influye directamente en la existencia de los pacientes. La dimensión técnica dentro de sus indicadores considera la atención oportuna, la suficiente comunicación con los pacientes y el ingreso oportuno.

b) Humana: el autor ante citado sustenta que, dentro de la calidad de atención médica, incluye la conexión entre la facultad de bienestar y los pacientes dentro de la estructura de la calidad humana retratada por otros consciente, amable, simpático, perseverante, confiable, esperanzador, positivo y personalizada. Como indicadores de la dimensión humana se considera el trato a los pacientes y usuarios; otro indicador es el acompañamiento y el consentimiento para la intercesión. Por último, c) Entorno: es otro ángulo a considerar en el espacio de los centros médicos, alude a la forma en que las escuelas son asociaciones en colaboración constante con el clima. Está dado por los indicadores de condiciones de ambiente de servicio, por la higiene, equipos disponibles, privacidad y nivel de satisfacción.

La variable niveles de satisfacción de los usuarios, según Rey (2000, como se citó en Preciado y Siancas, 2016) lo señalan como el grado de satisfacción resultado del impacto de la atención prestada en este caso por establecimientos de salud pública, así mismo es el discernimiento seguro o negativo, que refleja la

evaluación que los pacientes respecto a la atención recibida.

MINSA (2012) sostiene que el nivel de satisfacción de los usuarios refleja el grado de coherencia en la atención brindada por los centros de salud en el país, lo cual se traduce en la capacidad de cumplir con las expectativas y requerimientos de las pacientes. Así, los clientes se sienten satisfechos; por otra parte, se sienten decepcionados o tienen bajos supuestos ya que recibieron una consideración de mala calidad de atención.

Respecto a las dimensiones propuestas para la satisfacción de los usuarios, según el MINSA (2013, como se citó en Huamán, 2018) fueron los siguientes: a) confiabilidad, es una medida fundamental en el grado de cumplimiento de los pacientes y usuarios en el caso de las postas médicas, que comprende en la forma que la consideración obtenida por los pacientes debe ser protegida, válida y confiable. En este estudio se aplicó el modelo de calidad del servicio (SERVQUAL) descrita por Pheng y Rui (2016) las cuales se describen en: tangibles (La imagen de las instalaciones físicas, el equipamiento y el personal), confiabilidad (La habilidad para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma fiable y exacta), capacidad de respuesta (La disposición para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil), seguridad (El saber y la amabilidad de los trabajadores, así como su habilidad para generar seguridad) y la empatía (Brindar atención y cuidado personalizado a los clientes).

Los aspectos tangibles: los aspectos físicos o materiales que son evidentes y auténticos, que los usuarios observan y reconocen claramente en relación con los servicios médicos ofrecidos por la institución. Esta métrica se relaciona con las condiciones y la apariencia tangible de las consultas, el equipamiento, el personal, los medios de comunicación y la higiene, entre otros (MINSA, 2012).

Fiabilidad: la capacidad de proporcionar servicios de atención médica de manera precisa y confiable se define como fiabilidad. También puede ser definida como la probabilidad de que un sistema logre un resultado específico. Por lo tanto, según Gaw et al. (2018) las organizaciones que mantienen una alta fiabilidad ofrecen una consistencia y seguridad excepcionales en su desempeño diario. Mientras tanto, Simon (2018) señala que para que una organización alcance una

alta fiabilidad, es esencial contar con un liderazgo efectivo, la adopción de principios y prácticas relacionadas con una cultura de seguridad sólida, así como la implementación de estrategias para mejorar los procesos.

La capacidad de respuesta: se refiere a la disposición adecuada para atender a los pacientes y proporcionarles una atención oportuna. Según Ratcliffe et al. (2020) esta capacidad engloba ocho elementos en su definición, que incluyen el respeto, la confidencialidad, la independencia, la comunicación efectiva, la atención inmediata, la elección del proveedor de servicios, la calidad de los servicios esenciales y el acceso a redes de apoyo social durante la atención hospitalaria. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002, citada en Arango et al., 2018) esta capacidad se logra cuando las instituciones de salud son conscientes de las expectativas de las personas y responden de manera adecuada a ellas.

La seguridad: se relaciona con la cortesía, el conocimiento y la habilidad del personal de salud para inspirar confianza y seguridad en los pacientes. Según Ampaw et al. (2020), se define como la atención médica que previene y disminuye el riesgo de daño al paciente. Es un aspecto de suma importancia en la atención médica, ya que su negligencia puede resultar en daños o incluso la muerte del paciente, y su estricto cumplimiento contribuye a fortalecer la confianza de los pacientes.

Empatía: refiere a la preocupación por otras personas y ofrecer asistencia individualizada a los pacientes. Además, para Ampaw et al. (2020) refleja los sentimientos y las sensaciones durante una consideración. Incluye la mentalidad afable de la facultad de bienestar, la capacidad de sintonizar, comprender y dar datos suficientes a los pacientes. Los estudios revelan que la simpatía se corresponde decididamente con la calidad y la satisfacción del paciente.

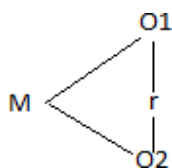
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de investigación seleccionado para el presente proyecto de investigación corresponde al tipo no experimental. En este contexto, de acuerdo con las afirmaciones de Supo (2015) se trata de investigaciones que no implican ninguna intervención activa, lo que significa que no se manipulan ni controlan variables específicas. Sin embargo, es importante destacar que se prestó especial atención a evitar sesgos en el proceso investigativo. En el caso de investigaciones no experimentales, resulta inaplicable el control directo, y no se recurre al uso de técnicas como el control exploratorio o la manipulación deliberada de tareas (Kerlinger y Lee, 2002). En consecuencia y teniendo en cuenta a los investigadores antes señaladas, el presente trabajo de investigación fue de tipo básica, con enfoque no experimental, por lo que no hubo manipulación de variables.

El diseño de investigación relacional se enfoca en medir la relación entre dos variables de estudio en un solo punto temporal, estableciendo una asociación y supervisión mutua (Supo, 2015). En este sentido, el diseño descriptivo correlacional se orienta hacia la medición de la relación entre estas dos variables. Además, cabe destacar que se trata de un diseño no exploratorio, donde un experto evalúa dos factores, comprendiendo y evaluando la conexión real entre ellos sin la influencia de ningún factor incidental. En consecuencia, es relevante resaltar que el presente proyecto de investigación se basó en un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, el cual se puede representar esquemáticamente de la siguiente manera:

Esquema:



Dónde:

M: Muestra (usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021).

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r : Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables de investigación:

Variable 1: calidad de atención

Es atender las necesidades del paciente de forma consciente en todos los ámbitos de su vida, se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria (Zeitham et al., 1988).

Variable 2: satisfacción del usuario

Según Rey (2000, como se citó en Preciado y Siancas, 2016) lo señalan como el resultado de la impresión, efecto de la atención prestada en este caso por establecimientos de salud pública; así mismo, es el discernimiento seguro o negativo, que refleja la evaluación que los pacientes respecto a la atención recibida.

Operacionalización de variables:

Definición operacional

La variable calidad de atención, se estimó mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las dimensiones entorno, humana y técnica. Mientras que, la variable satisfacción de usuarios, se estimó mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las diferentes dimensiones de la satisfacción de usuarios.

Las dimensiones de estudio

En lo que respecta a la calidad de atención, las dimensiones de estudio fueron: la dimensión técnica, humana y entorno. Mientras que, para la variable satisfacción de usuarios las dimensiones de estudio fueron: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Los indicadores de medición

Para la variable calidad de atención, los indicadores respondieron a cada dimensión de estudio, pudiendo ser para la dimensión técnica, la sección oportuna, la correspondencia adecuada y la consideración oportuna; así mismo para la dimensión humana los indicadores respondieron al trato al usuario, al acompañamiento del paciente y la autorización para la mediación; para la dimensión entorno los indicadores respondieron al estado de condiciones de administración del puesto de salud, a la limpieza, a los equipos de accesibilidad y a la seguridad. En lo que respecta a la variable satisfacción de usuarios, los indicadores respondieron a las dimensiones de estudio, por lo que se estimó cualidades de satisfacción e insatisfacción.

Escalas de medición

La variable calidad de atención, fue estimada con una escala tipo Likert de calificación ordinal de 1 a 5, siendo: 1 = deficiente, 2 = regular, 3 = buena 4 = excelente 5 = logro alcanzado. Para la variable satisfacción de usuarios se empleó la escala tipo Likert de calificación ordinal, siendo: 1 = satisfacción baja, 2 =

satisfacción media, 3 = satisfacción alta.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población incluye el número absoluto de personas u objetos que forma parte fundamental de un suceso (Tomayo, 2012, p. 180). La población es un conjunto de la multitud de componentes que hemos contemplado, sobre los que intentamos tomar determinaciones (Pino, 2012, p. 157). Parafraseando a Tomayo y Pino, se puede señalar que la población está compuesta por el número completo de personas o elementos que estructuran una pieza esencial de un suceso que debe ser examinada, contiene cada uno de los segmentos de examen que componen la ocasión y que deben ser medidos para un informe decisivo; así mismo la población es un conjunto de componentes que hemos examinado, sobre los que intentamos hacer determinaciones. En consecuencia, la población de estudio fue conformada por (n =80) usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco. La Mar, Ayacucho, 2021.

Tabla 1

Población de usuarias y usuarios Puesto de Salud de Pacobamba

Género	Varones	Mujeres	Total
Usuarias y usuarios	20	60	80
Total	20	60	80

Fuente: registro de salud Pacobamba

3.3.2 Muestra:

Se trata de un subconjunto de la población o conjunto completo, que se emplea con el propósito de facilitar la tarea del analista. En este contexto, se busca caracterizar la unidad que será objeto de inspección y examen, lo cual implica la necesidad de establecer límites precisos en la población con el fin de obtener resultados y construir fronteras definidas (Hernández et al., 2014, p. 171). Se puede decir que la muestra se desprende de la población de estudio, por lo que permitió extraer

unidades de estudio. Por lo tanto, en el contexto de este estudio de investigación, se optó por utilizar una muestra censal, lo que significa que se incluyeron todos los elementos de la población, ya que eran accesibles. En consecuencia, el estudio involucró a un total de 80 usuarias del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, en el año 2021.

3.3.3 Muestreo:

En esta investigación, se utilizó el muestreo probabilístico - aleatorio simple para la exploración, lo que significa que cada individuo de la población tenía una probabilidad igual de ser seleccionado como parte de la muestra. Según lo planteado por Arias (2012) esta metodología se considera la menos complicada y es aplicable cuando la población es homogénea. La elección de los participantes se llevó a cabo de forma aleatoria, sin ningún sesgo, y cada unidad de la población era conocida y tenía la misma probabilidad de ser incluida en el estudio.

3.3.4 Unidad de análisis:

Estuvo conformado por los usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Criterios de incorporación: ciudadanos que hacen uso del servicio de salud y son mayores de 18 años, y que accedieron a participar en la investigación.

Criterios de rechazo: menores de edad, y pacientes que no accedieron a participar en la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: las estrategias en una investigación definen las técnicas específicas que el analista emplea para reunir datos, por lo tanto, son explícitas y tienen un carácter práctico y operativo (Tafur, 2016, p. 154). En este estudio en particular, para la recopilación de datos, se ha optado por utilizar la técnica de encuesta para ambas variables de investigación. Esta técnica se emplea con el propósito de obtener información cuantitativa precisa.

Instrumentos: la instrumentación se considera un recurso que el investigador utiliza para acercarse a los fenómenos y obtener la mayor cantidad posible de datos objetivos de los mismos (Peña, 2016, p. 156). En lo que respecta al proceso de recolección de datos en esta investigación, se han empleado cuestionarios de encuesta diseñados específicamente para ambas categorías. Estos cuestionarios se utilizaron como herramientas para recopilar información relevante de manera sistemática.

Validez y confiabilidad:

Validez: se relaciona con la medida en que un instrumento efectivamente evalúa la variable que tiene la intención de medir (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para validar los instrumentos utilizados en este estudio, se realizó un procedimiento de validación cualitativa que involucró la participación de tres especialistas en investigación. A continuación, se proporciona una tabla que ilustra los resultados obtenidos durante el proceso de validación de los instrumentos:

Tabla 2

Validez de instrumentos calidad de atención y de satisfacción de los usuarios

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Dr. René Farfán Bellido	Aplicable
2	Dra. María Esther Tanchiva Moreno	Aplicable
3	Mg. Franz Tolentino Bermúdez	Aplicable

En presente trabajo de tesis, el refrendo de los instrumentos se validó cualitativamente con tres expertos en materia de investigación.

Confiabilidad:

Se refiere al hecho de que aplicar una misma prueba o instrumento repetidamente a un individuo o elemento similar arrojará resultados consistentes o comparables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En el contexto de este estudio, se calculó el Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Los resultados indicaron una confiabilidad que osciló entre moderada y alta, acercándose al valor de 1 (ver anexo 09).

3.4. Procedimiento

Para llevar a cabo la recopilación de datos, se procedió de la siguiente manera: se obtuvo la autorización del médico encargado del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021. Obtenida la aprobación, se procedió a administrar los instrumentos a los usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, se solicitó su participación de manera voluntaria y se obtuvo su consentimiento previo. Luego, con los datos recopilados, se procedió a realizar el análisis estadístico.

3.5. Métodos de análisis de datos

Se empleó un análisis descriptivo, por lo que el manejo y la muestra de la información requirieron la disposición de tablas medibles, se utilizaron las medidas de propensión focal y de dispersión. Mientras que, para la interacción de la comprobación de la teoría hipotética, se empleó un análisis inferencial, se determinaron las medidas de correlación, comparando para esta situación con el estadístico Rho de Spearman, a partir de la prueba de normalidad empleada. Toda la sistematización, incluido el análisis de la información, requirió la utilización del programa estadístico SPSS V25, que permitió completar todo el manejo de las mediciones.

3.6. Aspectos éticos

La fiabilidad y el secreto de los datos adquiridos se garantizaron la aprobación individual de los expertos responsables del área de estudio. Se consideró la disposición de los principios de las normas internacionales APA 7 séptima versión ajustada para la UCV, se tomaron las medidas de seguridad del caso para el aseguramiento de datos personales de los encuestados; así mismo se consideraron las contemplaciones morales de comparación como la confidencialidad, el asentimiento educado, el libre interés y el secreto de los datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Tabla cruzada de variables de estudio

			Niveles de satisfacción en usuarios			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Calidad de Atención	Deficiente	Recuento	19	10	0	29
		% del total	23,8%	12,5%	0,0%	36,3%
	Insuficiente	Recuento	0	30	0	30
		% del total	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%
	Buena	Recuento	0	13	8	21
		% del total	0,0%	16,3%	10,0%	26,3%
Total	Recuento	19	53	8	80	
	% del total	23,8%	66,3%	10,0%	100,0%	

Se puede apreciar que, el 37.5% de los usuarios sostienen que la calidad de atención es insuficiente, lo cual alude a las dimensiones técnica, humana y entorno; a su vez el 66.3% consideran que su nivel de satisfacción es moderado, lo cual alude las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Tabla 4*Tabla cruzada D1-V1 * V2*

		Niveles de Satisfacción en usuarios				
			Baja	Moderada	Alta	Total
Dimensión técnica	Deficiente	Recuento	19	16	0	35
		% del total	23,8%	20,0%	0,0%	43,8%
	Insuficiente	Recuento	0	25	0	25
		% del total	0,0%	31,3%	0,0%	31,3%
	Buena	Recuento	0	12	8	20
		% del total	0,0%	15,0%	10,0%	25,0%
Total		Recuento	19	53	8	80
		% del total	23,8%	66,3%	10,0%	100,0%

Se observa que, el 43.8% de los informantes sostienen que la técnica es insuficiente, lo cual alude a la consideración que recibió del personal, a la correspondencia adecuada del personal médico, a la orientación sobre el examen a realizar, a la comprensión del tratamiento que se le recomendó, a la comprensión de los cuidados personales en casa; en relación a ello el 66.3% consideran que su nivel de satisfacción es moderada.

Tabla 5*Tabla cruzada D2-V1*V2*

		Niveles de Satisfacción en usuarios				
			Baja	Moderada	Alta	Total
Dimensión Humana	Deficiente	Recuento	19	29	0	48
		% del total	23,8%	36,3%	0,0%	60,0%
	Insuficiente	Recuento	0	12	0	12
		% del total	0,0%	15,0%	0,0%	15,0%
	Buena	Recuento	0	12	8	20
		% del total	0,0%	15,0%	10,0%	25,0%
Total		Recuento	19	53	8	80
		% del total	23,8%	66,3%	10,0%	100,0%

Se observa que, el 60.0% de los informantes sostienen que el aspecto humano del personal es deficiente, lo cual alude al trato incondicional del personal, al respeto de sus creencias de su enfermedad, a la explicación en lengua materna del personal y a su consentimiento antes de proceder con la intervención o tratamiento; en relación a todo lo señalado el 66.3% de usuarios consideran tener una satisfacción moderada.

Tabla 6*Tabla cruzada D3-V1*V2*

		Niveles de satisfacción en usuarios				
			Baja	Moderada	Alta	Total
	Deficiente	Recuento	19	17	0	36
		% del total	23,8%	21,3%	0,0%	45,0%
Dimensión Entorno	Insuficiente	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	35,0%	0,0%	35,0%
	Buena	Recuento	0	8	8	16
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
Total		Recuento	19	53	8	80
		% del total	23,8%	66,3%	10,0%	100,0%

Se observa que, el 45.0% de los informantes, sostiene que el entorno es insuficiente, lo cual alude a la distribución de los ambientes del puesto de salud referidos a la limpieza, estructura, la presentación personal, horario de atención; en relación en relación a todo lo señalado el 66.3% de usuarios consideran tener una satisfacción moderada.

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación significativa entre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Tabla 7

Prueba de correlación

			Calidad de Atención	Nivel de satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)		,000
	Niveles de Satisfacción en usuarios	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla de relación, la significancia (bilateral) obtenida es de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); en consecuencia, existen motivaciones fácticas para descartar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna. La tabla de conexión inferencial para la hipótesis global muestra que el valor de Rho de Spearman = 0.738, lo que implica que existe una relación buena entre “calidad de atención” y “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Tabla 8

Prueba de correlación

			Dimensión técnica	Niveles de satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Dimensión técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Niveles de satisfacción en usuarios	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		80	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla de relación, la significancia (bilateral) obtenida es de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); en consecuencia, existen motivaciones fácticas para descartar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna. La tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica muestra que el valor de Rho de Spearman = 0.685, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “técnica” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Tabla 9

Prueba de correlación

			Niveles de satisfacción en usuarios	Dimensión Humana
Rho de Spearman	Niveles de satisfacción en usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla de relación, la significancia (bilateral) obtenida es de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); en consecuencia, existen motivaciones fácticas para descartar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna. La tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica muestra que el valor de Rho de Spearman = 0.587, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “Humana” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar. Ayacucho, 2021.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Tabla 10

Prueba de correlación

			Niveles de Satisfacción en usuarios	Dimensión Entorno
Rho de Spearman	Niveles de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
Spearman	Dimensión Entorno	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla de relación, la significancia (bilateral) obtenida es de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); en consecuencia, existen motivaciones fácticas para descartar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna. La tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica muestra que el valor de Rho de Spearman = 0.587, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “entorno” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar. Ayacucho, 2021.

V. DISCUSIÓN

Para realizar la discusión de resultados han sido necesarias la triangulación entre los antecedentes investigativos, las teorías relacionadas al tema y los resultados a las que arribamos, en tal sentido de acuerdo al objetivo principal se llegó a los siguientes resultados. Acorde a la calidad de atención, se observó que el 37.5% de usuarios, considera que existe un nivel insuficiente, el 33.3% percibe un nivel deficiente y solo el 26.3% considera que existe un buen nivel de atención; en relación a los niveles de satisfacción de los usuarios, el 66.3% manifiesta un nivel medio, el 23.8% define un bajo nivel; mientras que, solo el 10.0% manifiesta un alto nivel.

Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba de inferencias para la hipótesis principal, arroja el coeficiente de correlación $Rho = 0.738$, por lo que existe una buena correlación entre las variables estudiadas. A similares resultados a llegado los estudios de Dávila (2021) en su indagación en la provincia de Abancay, región Apurímac, referente a demostrar la relación entre la calidad de servicio (CS) y la satisfacción de usuarios (SU) entre los clientes externos de un centro de salud local. Los resultados obtenidos de los 50 encuestados mostraron que la CS tiene una mayor recurrencia en la clasificación baja, que aborda el 84%, y que sus categorías tienen una mayor recurrencia en grado medio, con un 54% en la medida de fiabilidad y un 36% en la medida de tangibilidad, un 26% en la medida de seguridad y un 36% en la medida de empatía. Se concluye, existe relación positiva directa media entre CS y SU con coeficiente de correlación $Rho = 0.265$; (p valor > 0.05).

Por otra parte, contradice relativamente a los resultados de la presente indagación, Infantes (2017) En el trabajo de tesis realizado en un centro de salud de tercer nivel de Iquitos periodo 2016. Se evaluó un total de 305 pacientes, utilizando la escala SERVQUAL ajustado. Además, se analizaron posibles factores vinculados, como la edad, el género, el nivel educativo y el tipo de paciente. Los resultados indican que la satisfacción general percibida fue del 72.9%, destacándose que las áreas de Seguridad y Empatía obtuvieron los niveles más altos de satisfacción. En resumen, se puede concluir que todas las dimensiones evaluadas mostraron asociaciones con la edad y el género, mientras que la satisfacción global percibida

se relacionó con el tipo de usuario y la condición en el caso de personas menores de 58 años, y con la edad y el género en el caso de aquellos mayores de 58 años.

En relación al objetivo específico número uno, se llegó a los siguientes resultados estadísticos: el 43.8% de los informantes sostienen que la técnica es insuficiente, lo cual alude a las consideraciones que recibió del personal, a la correspondencia adecuada del personal médico, a la orientación sobre el examen a realizar, a la comprensión del tratamiento que se le recomendó, a la comprensión de los cuidados personales en casa; en relación a ello el 66.3% consideran que su nivel de satisfacción es media, la motivación por la cual estos resultados ilustrativos se sometieron a pruebas de conjetura, lo que permite verificar un valor de Rho de Spearman = 0.685; lo que implica que existe una conexión aceptable entre la dimensión técnica y los niveles de satisfacción de los usuarios en el centro de salud de estudio.

A resultados comparables a los arribados en las investigaciones de Huamán (2018) en su estudio en la provincia de Ayacucho referente a la calidad en la atención prestada en relación al nivel de satisfacción de pacientes del campo de obstetricia en el hospital regional. Resultados, el 62.0% de pacientes perciben una calidad en la atención en magnitud regular en cuanto al grado de satisfacción, el 54.0% (54) de los pacientes considera un nivel medio por la consideración obtenida; de igual manera infiere que existe una conexión excepcionalmente alta entre la variable y dimensión "técnica" estudiada en un $Rho = 0.912$. Señala que acorde a lo dispuesto por el Ministerio de Salud, dicha categoría representa el objetivo a lograr en todos los hospitales y centros médicos del Estado, para brindar una atención de calidad.

En relación a ello, el MINSA (2013 como se citó en Huamán, 2018) indica que la "técnica" en la calidad de atención, alude a los ángulos, habilidades y capacidades especializadas, lógicas y competentes que mueve el personal de salud en la utilización ideal de los activos y en la disposición de las administraciones médicas a los pacientes. Esta medida en los expertos en medicina debería ser la más razonable, ya que su apropiación y uso por parte de la fuerza de trabajo de bienestar que va a los pacientes es de alta obligación ya que influye directamente

en la existencia de los pacientes. La dimensión técnica dentro de sus indicadores considera la atención oportuna, la suficiente comunicación con los pacientes y el ingreso oportuno.

En relación al objetivo específico número dos, se llegó a los siguientes resultados estadísticos: el 60.0% de los informantes sostienen que el aspecto humano del personal es deficiente, lo cual alude Al trato incondicional del personal, al respeto de sus creencias de su enfermedad, a la explicación en lengua materna del personal y a su consentimiento antes de proceder con la intervención o tratamiento; en relación a todo lo señalado el 66.3% de usuarios consideran tener una satisfacción media. Estos esclarecedores resultados factuales completados a la prueba inferencial, permiten establecer que el valor de Rho de Spearman = 0.587; por lo que se infiere una conexión moderada entre los elementos estudiados.

Dicho resultado es comparable en la dimensión humana a los estudios de Angulo (2018) en su estudio con el objetivo de establecer la conexión entre el nivel de servicio de los consumidores y la calidad de las prestaciones del Centro de Salud de Guadalupe, 2018. El investigador llega a los siguientes resultados que, el 96.7% de los clientes estaban razonablemente satisfechos con la naturaleza de la atención en la categoría humana; el 86.7% en la categoría tecnocientífica y el 96.7% en la categoría ecológica. El nivel de satisfacción general de los clientes, con respecto a la naturaleza de la atención en la administración del desarrollo y el avance se cumplió tolerantemente en un 96.7%. Conclusiones, se demostró que existe conexión positiva inmediata $Rho = 0.631$; (valor $p = 0.023$) entre las variables clasificadas para el estudio.

Asimismo, de acuerdo al MINSA (2013 como se citó en Huamán, 2018) la dimensión humana de la calidad de atención, incluye la conexión entre la facultad de bienestar y los pacientes dentro de la estructura de la calidad humana retratada por otros consciente, amable, simpático, perseverante, confiable, esperanzador, positivo y personalizada. Como indicadores de la dimensión humana se considera el trato a los pacientes y usuarios; otro indicador es el acompañamiento y el consentimiento para la intercesión. Por último, c) Entorno: es otro ángulo a

considerar en el espacio de los centros médicos, alude a la forma en que las escuelas son asociaciones en colaboración constante con el clima. Está dado por los indicadores de condiciones de ambiente de servicio, por la higiene, equipos disponibles, privacidad y nivel de satisfacción.

En relación al objetivo específico número tres, los resultados estadísticos fueron los siguientes: el 45.0% de los informantes, sostiene que el entorno es insuficiente, lo cual alude a la distribución de los ambientes del puesto de salud referidos a la limpieza, estructura, la presentación personal, horario de atención; en relación en relación a todo lo señalado el 66.3% de usuarios consideran tener una satisfacción media. Estos resultados hicieron que las pruebas de especulación mostraran un coeficiente de conexión de $Rho = 0.738$; de esta manera hay una relación decente entre la dimensión “entorno” y los niveles de “satisfacción de los usuarios” en el puesto de salud de estudio.

Resultados comparativos han sido alcanzados en un estudio realizado en un puesto de salud en Tumbes, por Preciado y Siancas (2018) descubren lo siguiente: se realizó una encuesta al azar con la participación de 76 mujeres embarazadas que cumplían con los criterios de inclusión. Los resultados indican que el 81.6% de las pacientes en sus respuestas se ubican dentro del rango adecuado, mientras que el 18.4% se halló en un nivel moderado. Siendo lo más relevantes que en cuanto a la dimensión estructural, el 56.6% de respuestas se hallaron dentro de un nivel alto, mientras que el 43.4% se halló en un nivel moderado.

VI. CONCLUSIONES

Primero: la significancia (bilateral) obtenida fue de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); asimismo, la tabla de conexión inferencial para la hipótesis global evidenció un valor de Rho de Spearman = 0.738, lo que implica que existe una relación buena entre “calidad de atención” y “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Segunda: la significancia (bilateral) obtenida fue de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); la tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica evidenció un valor de Rho de Spearman = 0.685, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “técnica” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Tercero: la significancia (bilateral) obtenida fue de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); asimismo, la tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica evidenció un valor de Rho de Spearman = 0.587, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “Humana” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

Cuarto: la significancia (bilateral) obtenida fue de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$); asimismo, la tabla de conexión inferencial para la hipótesis específica evidenció que el valor de Rho de Spearman = 0.587, lo que implica que existe una relación buena entre la dimensión “entorno” y los “niveles de satisfacción en usuarios” del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director de la Red de Salud San Miguel, se recomienda gestionar eventos de capacitación y de preparación que permitan el avance de las habilidades y capacidades administrativas, plan de gastos y clínica médica de la junta a los responsables de las diversas administraciones o divisiones potencialmente, para fortalecer la administración bajo los límites del potencial hospitalario y asegurar la calidad de atención en los usuarios.

2. Al personal responsable del establecimiento de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho; se recomienda promover programas de capacitación para todo el personal, con el fin de que adquieran mejores competencias y habilidades para ofrecer una mejor calidad en la atención y lograr la satisfacción en la población usuaria.

3. De acuerdo a los resultados de la presente investigación los usuarios del establecimiento de salud, afirman tener una satisfacción media en relación a la calidad de atención, por la que se debe fortalecerse al personal en la dimensiones técnica, humana y entorno; los cuales aluden a la oportuna atención, como a la comunicación técnica de su enfermedad, la orientación técnica de su medicación, cuidados personales en casa, trato al paciente, al respeto de su cosmovisión andina, a la comunicación en lengua materna, a su consentimiento y la higiene de los diferentes ambientes.

4. A los futuros investigadores, realizar el estudio de las variables en el nivel explicativo, para fortalecer, mejorar o dar solución sobre esta problemática de la baja calidad de atención en usuarios, por lo que se necesita un estudio con intervención y fortalecer las capacidades y competencias del personal médico.

REFERENCIAS

- Arboleda Arango, A. M., Chernichovsky, D., & Esperato, A. (2018). Patient Satisfaction Surveys in Colombia: Scope for Improvement. *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 33-46. Recuperado de:
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/7582/214421443975>
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017, April). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 78, No. 2, pp. 154-160). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Angulo Pariona, F. M. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018*.
- Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136-152. <https://doi.org/110.5539/ijbm.v12n9p136>
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 141-148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047-3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Sexta Edición. Editorial Episteme.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Chuquicusma Tocto, T., Luján Vera, P.E., Sánchez-Chero, M.J., Montalban Ramos, Y.M., Silva Juárez R., & Rosas-Prado, C.E. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 39-51. <http://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>
- Cárdenas Cabala, N. C. (2019). *Relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa, 2017.*
- Castaño, K. L. (2009). *Calidad de la atención en control prenatal: opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C. - Colombia.* Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/9702>.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.*
- Davila Camacho, S. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.*
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. RevistaEspacio*, 39(32).
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195-1214.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-20170031>
- Gaw, M., Rosinia, F., & Diller, T. (2018). Quality and the health system: becoming a high reliability organization. *Anesthesiology clinics*, 36(2), 217-226.
<https://doi.org/10.1016/j.anclin.2018.01.010>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hirsch Adler, A., & Navia Antezana, C. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 1-10. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1776>
- Hossain, M. J. (2018). Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for evaluating Library Service
- Horna, A. A. V. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. *Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima*.
- Huaman, S. (2018). Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuaris que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.
<https://core.ac.uk/download/326635267.pdf>
- Ibarra, O. M. V. (2020). ¿Qué es plantear el problema de investigación cuantitativa? *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 8(15), 27-28.
- Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Recuperado de: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
- Jiménez, J. (2005). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: edit. Síntesis primera edición.

- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México, D.F.: Nueva editorial Interamericana. Segunda edición.
- Macías Intriago, J. A. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil*, 2020.
- Maggi, W (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para grado de Magister en Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guiatecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-losestablecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2003). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B. Vazquez, M. y Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. CAPE. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Nuri, N. N., Sarker, M., Ahmed, H. U., Hossain, M. D., Beiersmann, C., & Jahn, A. (2019). Experience and perceived quality of care of patients and their attendants in a specialized mental hospital in Bangladesh. *International journal of mental health systems*, 13 (46). <https://doi.org/10.1186/s13033-019-0303-x>

- Palomino, E. (2017). Tesis: "Calidad de control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP, Julio Pinto Manrique, 2014". Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.
- Preciado F, Katheryn, Sicanas (2016). Tesis: "Satisfacción de los usuarios del consultorio materno del Puesto de Salud I- 2 "Gerardo Gonzáles Villegas", Tumbes – Perú. Universidad Nacional de Tumbes.
- Pino, C. (2007). *Metodología de la investigación científica en las ciencias sociales* primera edición. Edit. Luya
- Quispe, M. (2013). Tesis: "Evaluación de la calidad de Atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara, 2008" – Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
<https://core.ac.uk/download/326635267.pdf>
- Ratcliffe, H. L., Bell, G., Awoonor-Williams, K., Bitton, A., Kim, J. H., Lipstiz, S., Macarayan, E., Ofosu, A., Otupiri, E., Schwarz, D., & Hirschhorn, L. R. (2020). Towards patient-centred care in Ghana: health system responsiveness, self-rated health and experiential quality in a nationally representative survey. *BMJ open quality*, 9(2), e000886.
<https://doi.org/10.1136/bmjog-2019-000886>
- Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio].
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Righolt AJ, Sidorenkov G, Faggion CM, Listl S, Duijster D. Quality measures for dental care: A systematic review. *Community Dent Oral Epidemiol*. 2019;47(1):12- 23
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2380084419875442>

- Sachse, M., Sesia, P., Pintado, A. y Lastra, Z. (2012). Calidad de la atención obstétrica; desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en centros de salud de Oaxaca – México. *Revista CONAMED*.
- Simon M. D. (2018). Compliance and High Reliability in a Complex Healthcare Organization. *Frontiers of health services management*, 34(4), 12–25. <https://doi.org/10.1097/HAP.0000000000000030>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis*. Bioestadístico Eirl.
- Tamayo, M. (1994) *El Proceso de la Investigación Científica*. Segunda edición. México. Editorial Limusa.
- Tugnarelli, M. D., Fornaroli, M. F., Santana, S. R., Jacobo, E., & Díaz, F. J. (2017). Análisis de metodologías de recolección de datos digitales. In *XIX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC 2017, ITBA, Buenos Aires)*.
- The Lancet Global Health Commission (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF
- Vera, M. L. V., Almeida Vélez, M. G., Chávez Vélez, M. C., & Zambrano Rodríguez, E. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2).
- Vigo Seminario, M. W. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063-1070.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>

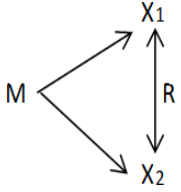
World Health Organization. (2018). Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage.
<http://www.oecd.org/health/delivering-quality-health-services-a-globalimperative-9789264300309-en.htm>

World Health Organization. (2020). World health statistics 2020: monitoring health for the SDGs sustainable development goals. Recuperado de:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332070/9789240005105eng.pdf>

Zeithaml, V. Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service. New York, NY: Free Press. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_75.asp

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco LaMar. Ayacucho, 2021?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco LaMar. Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación existente entre calidad de atención y niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la dimensión técnica de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar la dimensión humana de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba,</p>	<p>General</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre calidad de atención y niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021</p> <p>Específicos</p> <p>La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p> <p>La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona positivamente con los niveles de satisfacción e usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>Dimensiones: - Dimensión técnica. - Dimensión Humana - Dimensión Entorno</p> <p>Variable 2: satisfacción de Usuarios</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Enfoque de investigación: cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p>  <p>Siendo: M, muestra representativa X1, medición a la variable 1. X2, medición a la variable 2</p>	<p>Población: La población de estudio estará conformada por usuarias y usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021. N= 80.</p> <p>Muestra: La muestra considerada para mi trabajo de investigación, será la muestra considerada para mi trabajo de investigación, será la muestra censal; es decir se trabajará con todos los elementos de la población por ser accesibles, por lo tanto, son considerados usuarias y usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021. n = 80.</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p>

<p>Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021?</p>	<p>Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar la dimensión entorno de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021</p>	<p>Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p> <p>La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarios(as) que acuden al el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar. Ayacucho, 2021.</p>		<p>R, es la determinación de la relación existente entre las variables.</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: <u>Datos primarios</u> La encuesta Cuestionario de encuesta</p> <p>Análisis e interpretación de datos: Tablas Gráficos</p> <p>Procedimiento estadístico Pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.</p>
---	---	--	--	--	---

Anexo 02. Matriz de operacionalización de las variables

Variable: calidad de servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos, se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria (Zeitham y Berry, 1998, p.58).	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las dimensiones: entorno, humana y técnica.	Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ingreso oportuno ✓ Suficiente comunicación ✓ Atención oportuna 	Ordinal: 1: Deficiente 2: Regular 3: Buena 4: Excelente 5: Logro alcanzado
			Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato ✓ Acompañamiento ✓ Permiso para intervención 	
			Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condición de ambientes de servicio ✓ Higiene ✓ Equipo disponiblees ✓ Privacidadd 	

Variable: nivel de satisfacción de usuarios

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Según Rey (2000, como se citó en Preciado y Siancas, 2016) lo señalan como el resultado de la impresión, efecto de la atención prestada en este caso por establecimientos de salud pública; así mismo, es el discernimiento seguro o negativo, que refleja la evaluación que los pacientes respecto a la atención recibida.	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las diferentes dimensiones de satisfacción de usuarios.	Fiabilidad Capacidadde respuesta Seguridad Empatía Aspectostangibles	Satisfecho: valores positivos Insatisfecho: valores negativos	Ordinal: 1: Satisfacciónbaja 2: Satisfacciónmedia 3: Satisfacciónalta

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas


FICHA TÉCNICA

Instrumento*	Cuestionario para medir satisfacción de los usuarios
Autores	Huamán Mallma, Sussy Roxana (20018)
Año de edición	2018
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Puestos de Salud
Administración	Individual
Objetivo	Valorar el nivel de satisfacción del usuario
Duración	35 minutos
Dimensiones	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles
Adaptado	Br. Joselyn Denisse Sulca Cáceres
Campo de aplicación	Usuarías (os) de puestos de salud
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.721.
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (26 ítems) Dimensión I: Fiabilidad (4 ítems). Dimensión II: Capacidad de respuesta (6 ítems) Dimensión III: Seguridad (5 ítems) Dimensión IV: Empatía (5 ítems) Dimensión V: Aspectos tangibles (6 ítems)
Calificación	Nunca : 0 puntos Rara vez : 1 puntos Algunas veces : 2 puntos Frecuentemente : 3 puntos Siempre : 4 puntos
Recategorización	Ordinal: 1= Satisfacción baja (raras veces y nunca): 1 – 20 puntos 2= satisfacción media (algunas veces): 20 – 40 puntos 3= Satisfacción alta (siempre y frecuentemente: 40 – 60 puntos

FICHA TÉCNICA

Instrumento*	Cuestionario para medir calidad de atención
Autores	Huamán Mallma, Sussy Roxana (20018)
Año de edición	2018
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Puesto de Salud
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la calidad de atención.
Duración	30 minutos
Dimensiones	Técnica HumanaEntorno
Adaptado	Br. Joselyn Denisse Sulca Cáceres
Campo de aplicación	Usuarías (os) de Puestos de Salud
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.799.
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems) Dimensión I: Técnica (8 ítems). Dimensión II: Humana (6 ítems) Dimensión III: Entorno (6 ítems)
Calificación	Totalmente en desacuerdo : 1 punto En desacuerdo : 2 puntos De acuerdo : 3 puntos Totalmente de acuerdo : 4 puntos
Categorías	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Buena : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos Logro destacado : 80 –1000puntos

INSTRUMENTOS

	 UNIVERSIDAD CÉSAR VAL				
	CUESTIONARIO				
	Objetivo: Valorar el nivel de satisfacción de usuarios				
	Instrucciones: Estamos realizando un estudio investigativo sobre Calidad de atención y Nivel de satisfacción de Usuarios en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021. Para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.				
	Re categorización ordinal:				
	1= Satisfacción baja (raras veces y nunca)	2= satisfacción media (algunas veces)	3= Satisfacción alta frecuentemente)		
CRITERIOS	0 Nunca	1 Rara vez	2 Algunas veces	3 Frecuentemente	4 Siempre
DIMENSIÓN I: FIABILIDAD					
1. El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, ¿le explicó de manera clara los pasos y trámites que debe seguir?					
2. ¿La atención en el consultorio Médico se realizó respetando laprogramación y orden de las citas?					
3. ¿La calidad de atención en el consultorio médico del Puesto de Saludde Pacobamba, Anco La Mar, fue buena y oportuna?					
4. ¿Se cumple con la atención preferencial en el consultorio médico delPuesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar?					
DIMENSIÓN II: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5. ¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, estácapacitado para atender a las usuarias y usuarios?					
6. ¿El tiempo que esperó para atenderse o pedir una cita en el Puesto deSalud de Pacobamba, fue sumamente corto?					
7. ¿Los trámites que tuvo que realizar en el Puesto de Salud de Pacobamba, para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles?					
8. ¿Usted percibió que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible?					
9. ¿La cooperación entre el personal que labora en el Puesto de Salud dePacobamba, para responder a su necesidad de atención fue apropiada?					
10. ¿La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al personal delPuesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna?					
DIMENSIÓN III: SEGURIDAD					
11. ¿Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la salade espera del Puesto de Salud de Pacobamba?					
12. ¿La capacidad de los profesionales del Puesto de Salud de Pacobamba, para					

brindarle atención en su enfermedad, fue buena?					
13. ¿Las respuestas del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada?					
14. ¿Las explicaciones dadas por el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes?					
15. ¿el personal del Puesto de Salud de Pacobamba cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad. (bioseguridad).?					
DIMENSIÓN IV: EMPATIA					
16. ¿En el primer contacto con usted, el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre se identificó o se presentó?					
17. ¿El personal del turno del Puesto de Salud de Pacobamba le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia?					
18. ¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, mostró interés en solucionar sus problemas?					
19. ¿Usted comprendió la explicación que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, le brindó?					
20. ¿El Horario de atención del Puesto de Salud de Pacobamba, es conveniente para usted?					
DIMENSIÓN V: ASPECTOS TANGIBLES					
21. ¿Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del Puesto de Salud de Pacobamba, son adecuadas?					
22. ¿Los avisos carteles fichas, que se encuentran en el Puesto de Salud de Pacobamba, orientan mejor a los usuarios?					
23. ¿La limpieza de las instalaciones físicas del Puesto de Salud de Pacobamba, es excelente?					
24. ¿Los asientos en la sala de espera del Puesto de Salud de Pacobamba son sumamente cómodos?					
25. ¿La presentación personal de los trabajadores que laboran en el Puesto de Salud de Pacobamba, es adecuada?					
26. ¿Los ambientes del consultorio del Puesto de Salud de Pacobamba, cuenta con ventilación permanente?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

QAMLLA ALLIMLLA.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Objetivo: Valorar la calidad de atención en el Puesto de Salud de Pacobamba.

Instrucciones: Estamos realizando un estudio investigativo sobre Calidad de atención y Nivel de satisfacción de Usuarios en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar, Ayacucho, 2021. Para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1 nunca	2 pocas veces	3 Regular- mente	4 muchas veces	5 siempre
DIMENSION I: TÉCNICA					
1. ¿La atención que recibió del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna y rápida?					
2. ¿El profesional médico u obstetra mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación actual?					
3. ¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar?					
4. ¿Durante su atención fue oportuna?					
5. ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?					
6. ¿Se le permitió tener contacto con sus familiares, durante su hospitalización o atención?					
7. ¿Cuándo le dieron de alta, el personal de salud le brindó información sobre su cuidado personal en casa?					
8. ¿Durante su hospitalización, los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
DIMENSION II: HUMANA					
9. ¿Durante su permanencia en el Puesto de Salud de Pacobamba, el personal le brindó un trato cordial y amable?					
10. ¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?					
11. ¿Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañen durante el proceso de su atención?					
12. ¿El personal de salud le explicó, en lengua materna y castellana para ingerir sus medicamentos?					

13. ¿Recibió algún grito o mal trato del personal de salud?					
14. ¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					
DIMENSION III: ENTORNO					
15. ¿Los ambientes del establecimiento de Salud se mantienen limpios?					
16. ¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios e higiénicos?					
17. ¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de espera) tenían buena comodidad y privacidad?					
18. ¿El horario y tiempo de visita para sus familiares y a amistades es adecuado?					
19. ¿El personal de salud contó con equipos necesarios disponibles para su atención?					
20. ¿La presentación personal de los trabajadores de salud del Puesto de Salud de Pacobamba, es adecuado?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN QAMLLA ALLIMLLA.

Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos

VALIDEZ																																																																																																							
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS		CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO OBSTÉTRICO																																																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Correlaciones</th> </tr> <tr> <th>ITEM</th> <th>R PEARSON</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P1</td><td>0,567</td></tr> <tr><td>P2</td><td>0,367</td></tr> <tr><td>P3</td><td>0,429</td></tr> <tr><td>P4</td><td>0,267</td></tr> <tr><td>P5</td><td>0,435</td></tr> <tr><td>P6</td><td>0,456</td></tr> <tr><td>P7</td><td>0,567</td></tr> <tr><td>P8</td><td>0,432</td></tr> <tr><td>P9</td><td>0,257</td></tr> <tr><td>P10</td><td>0,268</td></tr> <tr><td>P11</td><td>0,542</td></tr> <tr><td>P12</td><td>0,439</td></tr> <tr><td>P13</td><td>0,524</td></tr> <tr><td>P14</td><td>0,496</td></tr> <tr><td>P15</td><td>0,582</td></tr> <tr><td>P16</td><td>0,282</td></tr> <tr><td>P17</td><td>0,563</td></tr> <tr><td>P18</td><td>0,365</td></tr> <tr><td>P19</td><td>0,464</td></tr> <tr><td>P20</td><td>0,309</td></tr> <tr><td>P21</td><td>0,402</td></tr> <tr><td>P22</td><td>0,306</td></tr> <tr><td>P23</td><td>0,508</td></tr> <tr><td>P24</td><td>0,601</td></tr> <tr><td>P25</td><td>0,435</td></tr> <tr><td>P26</td><td>0,641</td></tr> </tbody> </table>		Correlaciones		ITEM	R PEARSON	P1	0,567	P2	0,367	P3	0,429	P4	0,267	P5	0,435	P6	0,456	P7	0,567	P8	0,432	P9	0,257	P10	0,268	P11	0,542	P12	0,439	P13	0,524	P14	0,496	P15	0,582	P16	0,282	P17	0,563	P18	0,365	P19	0,464	P20	0,309	P21	0,402	P22	0,306	P23	0,508	P24	0,601	P25	0,435	P26	0,641	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Correlaciones</th> </tr> <tr> <th>ITEM</th> <th>R PEARSON</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P1</td><td>,436</td></tr> <tr><td>P2</td><td>,567</td></tr> <tr><td>P3</td><td>,327</td></tr> <tr><td>P4</td><td>,321</td></tr> <tr><td>P5</td><td>,432</td></tr> <tr><td>P6</td><td>,532</td></tr> <tr><td>P7</td><td>,215</td></tr> <tr><td>P8</td><td>,423</td></tr> <tr><td>P9</td><td>,257</td></tr> <tr><td>P10</td><td>,543</td></tr> <tr><td>P11</td><td>,542</td></tr> <tr><td>P12</td><td>,345</td></tr> <tr><td>P13</td><td>,324</td></tr> <tr><td>P14</td><td>,796</td></tr> <tr><td>P15</td><td>,654</td></tr> <tr><td>P16</td><td>,582</td></tr> <tr><td>P17</td><td>,363</td></tr> <tr><td>P18</td><td>,234</td></tr> <tr><td>P19</td><td>,664</td></tr> <tr><td>P20</td><td>,678</td></tr> </tbody> </table>		Correlaciones		ITEM	R PEARSON	P1	,436	P2	,567	P3	,327	P4	,321	P5	,432	P6	,532	P7	,215	P8	,423	P9	,257	P10	,543	P11	,542	P12	,345	P13	,324	P14	,796	P15	,654	P16	,582	P17	,363	P18	,234	P19	,664	P20	,678
Correlaciones																																																																																																							
ITEM	R PEARSON																																																																																																						
P1	0,567																																																																																																						
P2	0,367																																																																																																						
P3	0,429																																																																																																						
P4	0,267																																																																																																						
P5	0,435																																																																																																						
P6	0,456																																																																																																						
P7	0,567																																																																																																						
P8	0,432																																																																																																						
P9	0,257																																																																																																						
P10	0,268																																																																																																						
P11	0,542																																																																																																						
P12	0,439																																																																																																						
P13	0,524																																																																																																						
P14	0,496																																																																																																						
P15	0,582																																																																																																						
P16	0,282																																																																																																						
P17	0,563																																																																																																						
P18	0,365																																																																																																						
P19	0,464																																																																																																						
P20	0,309																																																																																																						
P21	0,402																																																																																																						
P22	0,306																																																																																																						
P23	0,508																																																																																																						
P24	0,601																																																																																																						
P25	0,435																																																																																																						
P26	0,641																																																																																																						
Correlaciones																																																																																																							
ITEM	R PEARSON																																																																																																						
P1	,436																																																																																																						
P2	,567																																																																																																						
P3	,327																																																																																																						
P4	,321																																																																																																						
P5	,432																																																																																																						
P6	,532																																																																																																						
P7	,215																																																																																																						
P8	,423																																																																																																						
P9	,257																																																																																																						
P10	,543																																																																																																						
P11	,542																																																																																																						
P12	,345																																																																																																						
P13	,324																																																																																																						
P14	,796																																																																																																						
P15	,654																																																																																																						
P16	,582																																																																																																						
P17	,363																																																																																																						
P18	,234																																																																																																						
P19	,664																																																																																																						
P20	,678																																																																																																						
CONFIABILIDAD																																																																																																							
<p>Resumen del procesamiento de los casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos Válidos</td> <td>30</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluidos^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos Válidos	30	100,0	Excluidos ^a	0	,0	Total	30	100,0	<p>Resumen del procesamiento de los casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casos Válidos</td> <td>30</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluidos^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos Válidos	30	100,0	Excluidos ^a	0	,0	Total	30	100,0																																																																												
	N	%																																																																																																					
Casos Válidos	30	100,0																																																																																																					
Excluidos ^a	0	,0																																																																																																					
Total	30	100,0																																																																																																					
	N	%																																																																																																					
Casos Válidos	30	100,0																																																																																																					
Excluidos ^a	0	,0																																																																																																					
Total	30	100,0																																																																																																					
<p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p>		<p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p>																																																																																																					
<p>Estadísticos de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,721</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table>		Alfa de Cronbach	N de elementos	,721	26	<p>Estadísticos de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,799</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>		Alfa de Cronbach	N de elementos	,799	20																																																																																												
Alfa de Cronbach	N de elementos																																																																																																						
,721	26																																																																																																						
Alfa de Cronbach	N de elementos																																																																																																						
,799	20																																																																																																						

Anexo 05. Validación por juicio de expertos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Dr. FARFÁN BELLIDO, RENÉ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-1, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad de atención y Nivel de satisfacción de Usuarios en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar Ayacucho, 2021.**

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo: Joselyn Denisse Sulca Cáceres

DNI:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable I Calidad de atención

Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos, se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria (Zeitham y Berry, 1998, p.58).

Dimensión técnica 1.

La dimensión técnica es uno de los aspectos más importantes que los hospitales deben poseer para dar una calidad de atención de las usuarias externas de obstetricia en los hospitales y centros de salud. Según el Ministerio de Salud del Perú – MINSA (2021) esta dimensión se refiere a los aspectos, competencias y capacidades técnicas, científicas y profesionales que posee el personal de salud en el uso óptimo de los recursos y en la prestación de los servicios en los puestos de salud.”

Dimensión Humana 2.

La dimensión humana es un aspecto significativo que los profesionales de Salud deben poseer para dar una calidad de atención a las usuarias(os) externas. Desde la óptica del Ministerio de Salud del Perú - MINSA (2021), esta dimensión viene a ser la relación interpersonal y el contacto directo las pacientes y los profesionales en la atención de salud. Es el aspecto humano de la atención de la salud que implica la relación entre el personal de salud y las pacientes dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.

Dimensión entorno 3.

La dimensión entorno es otro aspecto a tener en cuenta en el área de salud para dar una calidad de atención a las usuarias(os) externas. Desde el punto de vista de SUSALUD (2021), el entorno es una dimensión de la atención obstétrica de las pacientes que vienen a ser las características adjuntas o anexas del entorno o ambiente que rodea a la calidad de atención de las y los pacientes. Las características accesorias y complementarias en la atención están signadas por un entorno propicia para dicha tarea de salud como la comodidad, el ambiente saludable, la limpieza o higiene, el orden, la seguridad y la privacidad. El entorno propicio tiene la función de garantizar y dar seguridad a los pacientes durante su tratamiento.

Variable II Satisfacción de usuarios

Es el cumplimiento de los requisitos y peticiones del paciente individual, de su clima familiar y de la sociedad en general; es además la valoración de la ayuda prestada por un elemento coordinado según las directrices legales vigentes, para satisfacer de forma persistente, consistente y rutinaria las necesidades agregadas de los clientes. (Gonzales, 2014, p. 187).

Dimensiones 1. Fiabilidad

La fiabilidad es una dimensión básica en el nivel de satisfacción de las usuarias y usuarios externas del área de salud en el Hospital, que consiste en que la atención que reciban los pacientes debe ser seguros, creíbles y dignos de confianza. Según la MINSA (2021) la fiabilidad es la capacidad que tiene la entidad de salud y su personal de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Para lograr un buen nivel de satisfacción, el personal de salud debe garantizar su trabajo con una buena calidad de atención, deben inspirar confianza en el servicio de salud brindada. Es la seguridad de que el tratamiento brindado y recibido funciona bien, es confiable y tiene credibilidad. Es la fidelidad, franqueza y lealtad que se consigue en las usuarias y usuarios como el resultado de la buena atención que ofrecen el personal del área de salud.

Dimensiones 2. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es otra dimensión esencial del nivel de satisfacción de las y los usuarios del puesto de salud o del Hospital. Para la MINSA (2021) la capacidad de respuesta de la institución viene a ser la disposición de servir a las usuarias y de proveerles un servicio rápido, oportuno, seguro y de calidad frente a sus demandas de salud. Es también la competencia idónea de la institución y del personal de reaccionar de manera rápida, inequívoca y eficientemente ante los requerimientos de salud de las y los pacientes. Una buena capacidad de respuesta de la entidad y del personal, tiene alta probabilidad de lograr mayor satisfacción.

Dimensiones 3. Seguridad

La seguridad es otra dimensión fundamental para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarios del hospital opuesto de Salud. Desde la visión de la MINSA (2021) la seguridad es infalibilidad, la certeza y firmeza en el tratamiento de la salud de las y los pacientes, llevado a cabo por el personal del puesto de salud, mostrando conocimiento e idoneidad en su labor, con respeto a la privacidad de las pacientes, proporcionando un trato cortés, demostrando la habilidad para

comunicarse e inspirando confianza.

Dimensiones 4. Empatía

La empatía es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarias en el Hospital o puesto de Salud. Según MINSA (2021), la empatía es la capacidad, la aptitud y el talento que tienen el personal de salud para ponerse en el lugar o situación de las pacientes y así entender adecuadamente las necesidades y expectativas de los pacientes.

Dimensiones 5. Aspectos tangibles

Los aspectos tangibles es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarias del Hospital y del puesto de Salud. El MINSA (2021), señala que los aspectos tangibles de la satisfacción son los aspectos físicos o materiales evidentes y reales que las y los pacientes del centro de salud perciben y distinguen con claridad respecto de la atención de salud que brinda la institución. Esta dimensión está relacionada con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad que existe en los ambientes o área del centro de salud.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos, "se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria" (Zeitham y Berry, 1998, p.58)	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las dimensiones de entorno, humana y técnica.	<p>Dimensión técnica</p> <p>Dimensión humana</p> <p>Dimensión entorno</p>	<p>✓ ingreso oportuno</p> <p>✓ Suficiente comunicación</p> <p>✓ Atención oportuna</p> <p>✓ Trato</p> <p>✓ acompañamiento</p> <p>✓ Permiso para intervención</p> <p>✓ Condición de ambientes de servicio</p> <p>✓ Higiene</p> <p>✓ equipos disponibles</p> <p>✓ privacidad</p>	Ordinal: 1: Deficiente 2: Regular 3: Buena 4: Excelente 5: Logro alcanzado
SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Es el cumplimiento de los requisitos y peticiones del paciente individual, de su clima familiar y de la sociedad en general; es además la valoración de la ayuda prestada por un elemento coordinado según las directrices legales vigentes, para satisfacer de forma persistente, consistente y rutinaria las necesidades agregadas de los clientes. (Gonzales, 2014, p. 187).	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las dimensiones de Satisfacción de usuarias.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Satisfecho: valores positivos</p> <p>Insatisfecho: valores negativos</p>	Ordinal: 1: Satisfacción baja 2: Satisfacción media 3: Satisfacción alta

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Apreciación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La atención que recibió del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna y rápida?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
2	¿El profesional médico u obstetra mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación actual?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
3	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
4	¿Durante su atención fue oportuna?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
5	¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
6	¿Se le permitió tener contacto con sus familiares, durante su hospitalización o atención?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
7	¿Cuándo le dieron de alta, el personal de salud le brindó información sobre su cuidado personal en casa?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
8	¿Durante su hospitalización, los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
DIMENSIÓN 2: HUMANA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Durante su permanencia en el Puesto de Salud de Pacobamba, el personal le brindó un trato cordial y amable?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
10	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
11	¿Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañen durante el proceso de su atención?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.

12	¿El personal de salud le explicó, en lengua materna y castellana para ingerir sus medicamentos?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
13	¿Recibió algún grito o maltrato del personal de salud?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
14	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	SI	No	SI	No	SI	No				
15	¿Los ambientes del establecimiento de Salud se mantienen limpios?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
16	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios e higiénicos?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
17	¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de espera) tenían buena comodidad y privacidad?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
18	¿El horario y tiempo de visita para sus familiares y a amistades es adecuado?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
19	¿El personal de salud contó con equipos necesarios disponibles para su atención?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
20	La presentación personal de los trabajadores de salud del Puesto de Salud de Pacobamba, es adecuado?	X		X		X					El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna observación los ítems en las dimensiones técnica, humana y entorno, miden la variable Calidad de atención, en el establecimiento de salud; en consecuencia el instrumento es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. FARRÁN BELLIDO, René **DNI:** 41702020 **Cel.** 912224046

Especialidad del validador: Dr. En metodología de la investigación

- 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

Dr. René Farrán Bellido
 COORDINADOR ACADÉMICO
 DINAE

Firma del Experto Informante.

14 de Mayo del 2021

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE USUARIOS(S)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, le explicó de manera clara los pasos y trámites que debe seguir?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
2	¿La atención en el consultorio Médico se realizó respetando la programación y orden de las citas?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
3	¿La calidad de atención en el consultorio médico del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, fue buena y oportuna?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
4	¿Se cumple con la atención preferencial en el consultorio médico del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
DIMENSIÓN II: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, está capacitado para atender a las usuarias y usuarios?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
6	¿El tiempo que esperó para atenderse o pedir una cita en el Puesto de Salud de Pacobamba, fue sumamente corto?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
7	¿Los trámites que tuvo que realizar en el Puesto de Salud de Pacobamba, para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
8	¿Usted percibió que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
9	¿La cooperación entre el personal que labora en el Puesto de Salud de Pacobamba, para responder a su necesidad de atención fue apropiada?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
10	¿La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al personal del Puesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
DIMENSIÓN III: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	

11	¿Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del Puesto de Salud de Pacobamba?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
12	¿La capacidad de los profesionales del Puesto de Salud de Pacobamba, para brindarle atención en su enfermedad, fue buena?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
13	¿Las respuestas del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
14	¿Las explicaciones dadas por el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
15	¿el personal del Puesto de Salud de Pacobamba cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad. (bioseguridad).?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
	IV DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿En el primer contacto con usted, el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre se identificó o se presentó?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
17	¿El personal del turno del Puesto de Salud de Pacobamba le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
18	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, mostró interés en solucionar sus problemas?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
19	¿Usted comprendió la explicación que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, le brindó?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
20	¿El Horario de atención del Puesto de Salud de Pacobamba, es conveniente para usted?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
	V DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del Puesto de Salud de Pacobamba, son adecuadas?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.
22	¿Los avisos carteles fichas, que se encuentran en el Puesto de Salud de Pacobamba, orientan mejor a los usuarios?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.

23	¿La limpieza de las instalaciones físicas del Puesto de Salud de Pacobamba, es excelente?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.
24	¿Los asientos en la sala de espera del Puesto de Salud de Pacobamba son sumamente cómodos?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.
25	¿La presentación personal de los trabajadores que laboran en el Puesto de Salud de Pacobamba, es adecuada?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.
26	¿Los ambientes del consultorio del Puesto de Salud de Pacobamba, cuenta con ventilación permanente?	X		X		X		El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna observación los ítems en las diferentes dimensiones, miden la variable Satisfacción del usuario, en el establecimiento de salud; en consecuencia el instrumento es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. FARFÁN BELLIDO, René **DNI:** 41702029 **Cel.** 912224046

Especialidad del validador: Doctor en metodología de la investigación

14. de Mayo del 2021

- 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



 Dr. René Farfán Bellido

 Jefe del Comité de Asesoría Técnica

 URSCH

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Mg. MARIÁ ESTHER TANCHIVA MORENO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-1, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad de atención y Nivel de satisfacción de Usuarios en el Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar Ayacucho, 2021.**

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo: Joselyn Denisse Sulca Cáceres

DNI:

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable I Calidad de atención

Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos, se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria (Zeitham y Berry, 1998, p.58).

Dimensión técnica 1.

La dimensión técnica es uno de los aspectos más importantes que los hospitales deben poseer para dar una calidad de atención de las usuarias externas de obstetricia en los hospitales y centros de salud. Según el Ministerio de Salud del Perú – MINSA (2021) esta dimensión se refiere a los aspectos, competencias y capacidades técnicas, científicas y profesionales que posee el personal de salud en el uso óptimo de los recursos y en la prestación de los servicios en los puestos de salud.”

Dimensión Humana 2.

La dimensión humana es un aspecto significativo que los profesionales de Salud deben poseer para dar una calidad de atención a las usuarias(os) externas. Desde la óptica del Ministerio de Salud del Perú - MINSA (2021), esta dimensión viene a ser la relación interpersonal y el contacto directo las pacientes y los profesionales en la atención de salud. Es el aspecto humano de la atención de la salud que implica la relación entre el personal de salud y las pacientes dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.

Dimensión entorno 3.

La dimensión entorno es otro aspecto a tener en cuenta en el área de salud para dar una calidad de atención a las usuarias(os) externas. Desde el punto de vista de SUSALUD (2021), el entorno es una dimensión de la atención obstétrica de las pacientes que vienen a ser las características adjuntas o anexas del entorno o ambiente que rodea a la calidad de atención de las y los pacientes. Las características accesorias y complementarias en la atención están signadas por un entorno propicia para dicha tarea de salud como la comodidad, el ambiente saludable, la limpieza o higiene, el orden, la seguridad y la privacidad. El entorno propicio tiene la función de garantizar y dar seguridad a los pacientes durante su tratamiento.

Variable II Satisfacción de usuarios

Es el cumplimiento de los requisitos y peticiones del paciente individual, de su clima familiar y de la sociedad en general; es además la valoración de la ayuda prestada por un elemento coordinado según las directrices legales vigentes, para satisfacer de forma persistente, consistente y rutinaria las necesidades agregadas de los clientes. (Gonzales, 2014, p. 187).

Dimensiones 1. Fiabilidad

La fiabilidad es una dimensión básica en el nivel de satisfacción de las usuarias y usuarios externas del área de salud en el Hospital, que consiste en que la atención que reciban los pacientes debe ser seguros, creíbles y dignos de confianza. Según la MINSA (2021) la fiabilidad es la capacidad que tiene la entidad de salud y su personal de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Para lograr un buen nivel de satisfacción, el personal de salud debe garantizar su trabajo con una buena calidad de atención, deben inspirar confianza en el servicio de salud brindada. Es la seguridad de que el tratamiento brindado y recibido funciona bien, es confiable y tiene credibilidad. Es la fidelidad, franqueza y lealtad que se consigue en las usuarias y usuarios como el resultado de la buena atención que ofrecen el personal del área de salud.

Dimensiones 2. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es otra dimensión esencial del nivel de satisfacción de las y los usuarios del puesto de salud o del Hospital. Para la MINSA (2021) la capacidad de respuesta de la institución viene a ser la disposición de servir a las usuarias y de proveerles un servicio rápido, oportuno, seguro y de calidad frente a sus demandas de salud. Es también la competencia idónea de la institución y del personal de reaccionar de manera rápida, inequívoca y eficientemente ante los requerimientos de salud de las y los pacientes. Una buena capacidad de respuesta de la entidad y del personal, tiene alta probabilidad de lograr mayor satisfacción.

Dimensiones 3. Seguridad

La seguridad es otra dimensión fundamental para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarios del hospital opuesto de Salud. Desde la visión de la MINSA (2021) la seguridad es infalibilidad, la certeza y firmeza en el tratamiento de la salud de las y los pacientes, llevado a cabo por

el personal del puesto de salud, mostrando conocimiento e idoneidad en su labor, con respeto a la privacidad de las pacientes, proporcionando un trato cortés, demostrando la habilidad para comunicarse e inspirando confianza.

Dimensiones 4. Empatía

La empatía es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarias en el Hospital o puesto de Salud. Según MINSA (2021), la empatía es la capacidad, la aptitud y el talento que tienen el personal de salud para ponerse en el lugar o situación de las pacientes y así entender adecuadamente las necesidades y expectativas de los pacientes.

Dimensiones 5. Aspectos tangibles

Los aspectos tangibles es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las y los usuarias del Hospital y del puesto de Salud. El MINSA (2021), señala que los aspectos tangibles de la satisfacción son los aspectos físicos o materiales evidentes y reales que las y los pacientes del centro de salud perciben y distinguen con claridad respecto de la atención de salud que brinda la institución. Esta dimensión está relacionada con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad que existe en los ambientes o área del centro de salud.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos, "se caracteriza por ser el error entre la suposición formada por el cliente hasta el momento y el discernimiento que se produce posteriormente a la obtención de la contraprestación, que puede ser encuestado de forma enfática o contraria" (Zeitham y Berry, 1998, p.58)	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las dimensiones entorno, humana y técnica.	<p>Dimensión técnica</p> <p>Dimensión humana</p> <p>Dimensión entorno</p>	<p>✓ ingreso oportuno</p> <p>✓ Suficiente comunicación</p> <p>✓ Atención oportuna</p> <p>✓ Trato</p> <p>✓ acompañamiento</p> <p>✓ Permiso para intervención</p> <p>✓ Condición de ambientes de servicio</p> <p>✓ Higiene</p> <p>✓ equipos disponibles</p> <p>✓ privacidad</p>	Ordinal: 1: Deficiente 2: Regular 3: Buena 4: Excelente 5: Logro alcanzado
SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Es el cumplimiento de los requisitos y peticiones del paciente individual, de su clima familiar y de la sociedad en general; es además la valoración de la ayuda prestada por un elemento coordinado según las directrices legales vigentes, para satisfacer de forma persistente, consistente y rutinaria las necesidades agregadas de los clientes. (Gonzales, 2014, p. 187).	La variable se estimará mediante el uso de un cuestionario de encuesta de evaluación, en las diferentes dimensiones de Satisfacción de usuarias.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Satisfecho: valores positivos</p> <p>Insatisfecho: valores negativos</p>	Ordinal: 1: Satisfacción baja 2: Satisfacción media 3: Satisfacción alta

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Apreciación
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿La atención que recibió del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna y rápida?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
2	¿El profesional médico u obstetra mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación actual?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
3	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
4	¿Durante su atención fue oportuna?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
5	¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
6	¿Se le permitió tener contacto con sus familiares, durante su hospitalización o atención?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
7	¿Cuándo le dieron de alta, el personal de salud le brindó información sobre su cuidado personal en casa?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
8	¿Durante su hospitalización, los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión técnica de la calidad de atención.
	DIMENSIÓN 2: HUMANA	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Durante su permanencia en el Puesto de Salud de Pacobamba, el personal le brindó un trato cordial y amable?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
10	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
11	¿Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañen durante el proceso de su atención?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.

12	¿El personal de salud le explicó, en lengua materna y castellana para ingerir sus medicamentos?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
13	¿Recibió algún grito o mal trato del personal de salud?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
14	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión humana de la calidad de atención.
DIMENSIÓN 3: ENTORNO										
15	¿Los ambientes del establecimiento de Salud se mantienen limpios?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
16	¿Los servicios higiénicos se mantienen limpios e higiénicos?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
17	¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de espera) tenían buena comodidad y privacidad?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
18	¿El horario y tiempo de visita para sus familiares y a amistades es adecuado?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
19	¿El personal de salud contó con equipos necesarios disponibles para su atención?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.
20	La presentación personal de los trabajadores de salud del Puesto de Salud de Pacobamba, es adecuado?	X		X		X				El ítem esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión entorno de la calidad de atención.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna observación los ítems en las dimensiones técnica, humana y entorno, miden la variable Calidad de atención, en el establecimiento de salud; en consecuencia el instrumento es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. MARÍA ESTHER TANCHIVA MORENO **DNI:** 41772375 **Cel.** 917238985

Especialidad del validador: Magister en Servicios de la Salud

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


 Firma del Experto Informante.

12 de Mayo del 2021

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE USUARIAS(OS)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, le explicó de manera clara los pasos y trámites que debe seguir?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
2	¿La atención en el consultorio Médico se realizó respetando la programación y orden de las citas?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
3	¿La calidad de atención en el consultorio médico del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, fue buena y oportuna?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
4	¿Se cumple con la atención preferencial en el consultorio médico del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión fiabilidad en la satisfacción.
DIMENSIÓN II: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco La Mar, está capacitado para atender a las usuarias y usuarios?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
6	¿El tiempo que esperó para atenderse o pedir una cita en el Puesto de Salud de Pacobamba, fue sumamente corto?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
7	¿Los trámites que tuvo que realizar en el Puesto de Salud de Pacobamba, para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
8	¿Usted percibió que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
9	¿La cooperación entre el personal que labora en el Puesto de Salud de Pacobamba, para responder a su necesidad de atención fue apropiada?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
10	¿La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al personal del Puesto de Salud de Pacobamba, fue oportuna?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción.
DIMENSIÓN III: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	

11	¿Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del Puesto de Salud de Pacobamba?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
12	¿La capacidad de los profesionales del Puesto de Salud de Pacobamba, para brindarle atención en su enfermedad, fue buena?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
13	¿Las respuestas del personal del Puesto de Salud de Pacobamba, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
14	¿Las explicaciones dadas por el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
15	¿el personal del Puesto de Salud de Pacobamba cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad. (bioseguridad).?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión seguridad en la satisfacción.
	IV DIMENSIÓN EMPATIA	SI	No	SI	No	SI	No	
16	¿En el primer contacto con usted, el personal del Puesto de Salud de Pacobamba siempre se identificó o se presentó?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
17	¿El personal del turno del Puesto de Salud de Pacobamba le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
18	¿El personal del Puesto de Salud de Pacobamba, mostró interés en solucionar sus problemas?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
19	¿Usted comprendió la explicación que el personal del Puesto de Salud de Pacobamba, le brindó?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
20	¿El Horario de atención del Puesto de Salud de Pacobamba, es conveniente para usted?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión empatía en la satisfacción.
	V DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	SI	No	SI	No	SI	No	
21	¿Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del Puesto de Salud de Pacobamba, son adecuadas?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.
22	¿Los avisos carteles fichas, que se encuentran en el Puesto de Salud de Pacobamba, orientan mejor a los usuarios?	X		X		X		El ítems esta formulado con claridad, pertinencia y relevancia y mide la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción.

Anexo 06. Base de datos del procesamiento estadístico

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Nº	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD						EMPATIA					ASPECTOS TANGIBLES						TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	SUB TOTAL	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUB TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	SUB TOTAL	P16	P17	P18	P19	P20	SUB TOTAL	P21	P22	P23	P24		P25	P26	SUB TOTAL
1	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	2	14	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	1	11	2	3	3	3	3	3	17	65
2	2	2	2	3	9	3	1	2	2	2	2	12	3	3	3	1	2	12	3	1	2	3	2	11	2	2	3	3	3	3	16	60
3	2	1	3	2	8	1	1	2	1	1	1	7	1	3	1	2	1	8	1	2	1	3	3	10	1	3	2	2	3	3	14	47
4	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	46
5	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14	59
6	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	35
7	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16	55
8	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8	31
9	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12	51
10	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
11	3	3	3	1	10	3	1	2	1	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14	58
12	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	46
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14	59
14	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	35
15	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16	55
16	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8	31
17	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12	51
18	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
19	3	3	3	1	10	3	1	2	1	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14	58
20	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
21	2	1	3	2	8	1	1	2	1	2	2	9	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	1	6	1	3	2	1	2	2	11	42
22	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	2	14	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	1	11	2	3	3	3	3	3	17	65
23	2	2	2	3	9	3	1	2	2	2	2	12	3	3	3	1	2	12	3	1	2	3	2	11	2	2	3	3	3	3	16	60
24	2	1	3	2	8	1	1	2	1	1	1	7	1	3	1	2	1	8	1	2	1	3	3	10	1	3	2	2	3	3	14	47
25	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	46
26	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14	59
27	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	35
28	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16	55
29	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8	31
30	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12	51
31	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
32	3	3	3	1	10	3	1	2	1	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14	58
33	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	46
34	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14	59
35	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	35
36	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16	55
37	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8	31
38	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12	51
39	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
40	3	3	3	1	10	3	1	2	1	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14	58
41	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
42	2	1	3	2	8	1	1	2	1	2	2	9	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	1	6	1	3	2	1	2	2	11	42
43	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	35
44	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16	55
45	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8	31
46	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12	51
47	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
48	3	3	3	1	10	3	1	2	1	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14	58
49	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10	55
50	2	1	3	2	8	1	1	2	1	2	2	9	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	1	6	1	3	2	1	2	2	11	42
51	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	2	14	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	1	11	2	3	3	3	3	3	17	65

52	2	2	2	3	9	3	1	2	2	2	2	12	3	3	3	1	2	12	3	1	2	3	2	11	2	2	3	3	3	3	16		60
53	2	1	3	2	8	1	1	2	1	1	1	7	1	3	1	2	1	8	1	2	1	3	3	10	1	3	2	2	3	3	14		47
54	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13		46
55	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	3	1	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14		59
56	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9		35
57	2	3	3	2	10	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16		55
58	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8		31
59	1	3	2	2	8	2	1	1	1	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12		51
60	2	3	2	1	8	3	2	2	1	2	1	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10		55
61	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	1	11	2	3	3	3	3	3	17		68
62	3	3	1	2	9	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	3	2	11	3	1	2	3	2	11	2	2	3	3	3	3	16		63
63	3	1	2	1	7	1	3	2	2	3	3	14	2	1	3	2	1	9	1	2	1	3	3	10	1	3	2	2	3	3	14		54
64	3	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13		51
65	1	3	2	2	8	3	2	2	1	3	3	14	2	3	2	2	3	12	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14		59
66	1	1	1	2	5	2	3	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	10	1	1	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9		39
67	2	2	1	2	7	3	3	2	2	3	3	16	2	3	3	2	3	13	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	3	3	16		62
68	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	8	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	3	1	1	1	1	8		33
69	3	2	2	2	9	3	2	2	1	2	2	12	1	3	2	2	3	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	2	12		56
70	2	3	2	3	10	3	2	1	2	1	1	10	2	3	2	1	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	1	1	10		54
71	3	2	2	2	9	3	3	1	1	3	3	14	3	3	3	1	3	13	2	2	2	3	3	12	3	3	1	1	3	3	14		62
72	3	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	3	3	13		51
73	1	3	2	2	8	3	2	2	1	3	3	14	2	3	2	2	3	12	3	2	2	1	3	11	3	2	2	1	3	3	14		59
74	1	1	1	2	5	2	3	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	10	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	3	9		39
75	2	2	1	2	7	3	3	2	2	3	3	16	2	3	3	2	3	13	2	1	2	2	3	10	2	1	2	2	3	1	11		57
76	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	8	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	3	9		34
77	3	2	2	2	9	3	2	2	1	2	2	12	1	3	2	2	3	11	1	1	1	1	2	6	2	2	2	3	3	2	14		52
78	2	3	2	3	10	3	2	1	2	1	1	10	2	3	2	1	3	11	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	3	2	15		58
79	3	2	2	2	9	3	3	1	1	3	3	14	3	3	3	1	3	13	3	2	3	2	3	13	2	2	2	3	3	3	15		64
80	2	3	2	3	10	3	2	1	2	1	1	10	2	3	2	1	3	11	2	3	3	2	1	11	2	1	2	2	3	1	11		53

MINI 26
MAXI 78
ANCHO 17

CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIÓN TÉCNICA									DIMENSIÓN HUMANA							DIMENSION ENTORNO							TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SUB TOTAL	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUB TOTAL	P15	P16	P17	P18	P19	P20	SUB TOTAL	
1	1	2	3	3	3	5	5	3	25	4	3	1	1	1	4	14	4	4	4	1	2	3	18	57
2	1	2	1	3	1	5	5	4	22	1	1	2	2	1	2	9	2	5	2	2	2	1	14	45
3	2	1	2	3	3	3	3	2	19	1	2	3	1	1	1	9	1	1	1	2	2	2	9	37
4	2	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	23
5	1	1	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	1	1	1	11	2	3	2	2	2	2	13	38
6	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	21
7	1	2	2	1	2	2	1	1	12	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	31
8	1	1	1	1	2	2	1	2	11	2	3	2	2	1	1	11	1	1	2	1	2	1	8	30
9	1	3	2	3	3	3	1	2	18	4	4	4	1	2	5	20	3	2	3	3	3	2	16	54
10	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	3	19	64
11	1	2	2	3	3	2	1	2	16	1	2	2	1	1	1	8	3	2	3	2	1	2	13	37
12	1	1	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	1	1	1	11	2	3	2	2	2	2	13	38
13	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	21
14	1	2	2	1	2	2	1	1	12	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	31
15	1	1	1	1	2	2	1	2	11	2	3	2	2	1	1	11	1	1	2	1	2	1	8	30
16	1	3	2	3	3	3	1	2	18	4	4	4	1	2	5	20	3	2	3	3	3	2	16	54
17	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	3	19	64
18	1	2	2	3	3	2	1	2	16	1	2	2	1	1	1	8	3	2	3	2	1	2	13	37
19	1	3	2	3	3	3	1	2	18	4	4	4	1	2	5	20	3	2	3	3	3	2	16	54
20	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	3	19	64
21	2	2	2	1	2	5	2	1	17	2	3	3	3	1	2	14	1	2	2	2	2	2	11	42
22	1	2	3	3	3	5	5	3	25	4	3	1	1	1	4	14	4	4	4	1	2	3	18	57
23	1	2	1	3	2	5	5	4	23	1	1	2	2	1	2	9	2	5	2	2	2	1	14	46
24	2	1	2	3	3	3	3	2	19	1	2	3	1	1	1	9	1	1	1	2	2	2	9	37
25	2	1	1	1	2	1	1	2	11	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	24
26	1	1	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	1	1	1	11	2	3	2	2	2	2	13	38
27	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	21
28	1	2	2	1	2	2	1	1	12	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	31
29	1	1	1	1	2	2	1	2	11	2	3	2	2	1	1	11	1	1	2	1	2	1	8	30
30	1	3	2	3	3	3	1	2	18	4	4	4	1	2	5	20	3	2	3	3	3	2	16	54
31	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	3	19	64
32	1	2	2	3	3	2	1	2	16	1	2	2	1	1	1	8	3	2	3	2	1	2	13	37
33	1	1	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	1	1	1	11	2	3	2	2	2	2	13	38
34	1	1	1	1	2	1	2	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	22
35	1	2	2	1	2	2	1	1	12	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	2	9	31

71	1	3	2	3	3	3	1	2	18	3	2	3	2	1	2	13	1	2	2	3	3	2	13		44						
72	3	3	3	3	3	3	4	3	25	2	3	2	2	2	2	13	1	1	2	2	2	1	9		47						
73	1	2	2	3	3	2	1	2	16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6		28						
74	1	1	2	2	2	2	2	2	14	2	2	1	1	1	2	9	1	2	2	1	2	2	10		33						
75	1	1	1	1	2	1	2	1	10	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7		25						
76	1	2	2	1	2	2	1	1	12	3	2	3	3	3	2	16	1	3	2	3	3	3	15		43						
77	1	1	1	1	2	2	1	2	11	4	4	4	1	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18		47						
78	1	3	2	3	3	3	1	2	18	2	5	2	2	2	1	14	1	2	2	3	3	2	13		45						
79	3	3	3	3	3	3	4	3	25	1	1	1	2	2	2	9	1	3	2	3	3	3	15		49						
80	1	2	2	3	3	2	1	2	16	1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	3	18		40						
										MINI	8											MINI	6					MINI	6	MINI	20
										MAXI	40											MAXI	30					MAXI	30	MAXI	100
										ANCH	6											ANCH	5					ANCH	5	ANCH	16

BASE DE DATOS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Portapapeles Pegar Ajustar texto Combinar y centrar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

L13

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2													
3													
4		SATISFACCIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN		DIMENSIÓN TECNICA		DIMENSIÓN HUMANA		DIMENSIÓN ENTORNO			
5		31		21		9		6		6			
6		31		21		9		6		6			
7		31		21		9		6		6			
8		31		22		9		6		6			
9		31		22		9		6		6			
10		31		23		10		6		6			
11		33		23		10		6		6			
12		34		24		10		6		6			
13		35		24		10		6		6			
14		35		25		11		6		7			
15		35		26		11		7		7			
16		35		26		11		7		7			
17		35		28		11		7		7			
18		35		30		11		8		7			
19		39		30		11		8		8			
20		39		30		11		8		8			
21		42		30		11		8		8			
22		42		30		11		8		8			

Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar

13:11 19/07/2021

BASE DE DATOS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

Calibri 11 Ajustar texto General Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

J1

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														

	SATISFACCIÓN	ESCALAS	BAREMO	N	%
1	BAJA	26 - 43	19	24%	
2	MEDIA	44 - 60	53	66%	
3	ALTA	61 - 77	8	10%	
	TOTAL		80	100%	

	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALAS	RECATEGORIZACIÓN	BAREMO	N	%
1	NUNCA	DEFICIENTE	20 - 36	29	36%	
2	POCAS VECES	INSUFICIENTE	37 - 52	31	39%	
3	REGULARMENTE	BUENA	53 - 68	20	25%	
4	MUCHAS VECES	MUY BUENA	69 - 84	0	0%	
5	SIEMPRE	ECXELENTE	85 - 100	0	0%	
	TOTAL			80	100%	

	DIMENSIÓN TÉCNICA	ESCALAS	RECATEGORIZACIÓN	BAREMO	N	%
1	NUNCA	DEFICIENTE	8 -- 14	35	44%	
2	POCAS VECES	INSUFICIENTE	15 -- 20	26	33%	
3	REGULARMENTE	BUENA	21 -- 26	19	24%	
4	MUCHAS VECES	MUY BUENA	27 -- 32	0	0%	
5	SIEMPRE	ECXELENTE	33 -- 38	0	0%	
	TOTAL			80	100%	

	DIMENSIÓN HUMANA	ESCALAS	RECATEGORIZACIÓN	BAREMO	N	%
1	NUNCA	DEFICIENTE	6 -- 11	48	60%	

SATISFACCIÓN (2) BAREMO Hoja2 COLUMNAS CALIDAD DE ATENCIÓN 2

PROMEDIO: 13,81818182 RECUENTO: 22 SUMA: 304 100%

13:12 19/07/2021

BASE DE DATOS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

1114

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2																
3		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra														
4				CALIDAD DE ATENCIÓN	NIVELES DE SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN TÉCNICA	DIMENSIÓN HUMANA	DIMENSIÓN ENTORNO								
5		N		80	80	80	80	80								
6		Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9000	1,8625	1,8125	1,6500	1,7500								
7			Desviación estándar	,78917	,56800	,81277	,85832	,77132								
8		Máximas diferencias extremas	Absoluta	,235	,358	,279	,376	,285								
9			Positivo	,235	,304	,279	,376	,285								
10			Negativo	-,188	-,358	-,178	-,224	-,177								
11			Estadístico de prueba	,235	,358	,279	,376	,285								
12			Sig. asintótica (bilateral)	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c								
13			a. La distribución de prueba es normal.													
14			b. Se calcula a partir de datos.													
15			c. Corrección de significación de Lilliefors.													
16																
17																
18																
19				CALIDAD DE ATENCIÓN*NIVELES DE SATISFACCIÓN tabulación cruzada												
20				NIVELES DE SATISFACCIÓN												

SATISFACCIÓN (2) BAREMO Hoja2 COLUMNNAS CALIDAD DE ATENCIÓN 2

LISTO 13:13 19/07/2021

Sin titulo1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Ante...	Dec...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Col...	Alinea...	Medida	RoI
1	CALIDAD	Num é...	8	2	CALIDAD...	(1.00...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	En...
2	NIVEL...	Num é...	8	2	NIVEL...	(1.00...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	En...
3	TECNICA	Num é...	8	2	DIMENSI...	(1.00...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	En...
4	HUMANA	Num é...	8	2	DIMENSI...	(1.00...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	En...
5	ENTORNO	Num é...	8	2	DIMENSI...	(1.00...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	En...
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 13:15 19/07/2021

Sin titulo1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	CALIDAD	NIVEL_DE SATISFACCION	TECNICA	HUMANA	ENTORNO	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00													
20	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00													
21	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00													
22	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00													
23	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00													
24	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 13:16 19/07/2021

Anexo 07. Pruebas de normalidad

Tabla

Prueba de normalidad para decidir la estadística inferencial en las variables y dimensiones en estudio

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra						
		Calidad de atención	Niveles de satisfacción	Dimensión técnica	Dimensión humana	Dimensión entorno
N		80	80	80	80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9000	1,8625	1,8125	1,6500	1,7500
	Desviación estándar	,78917	,56800	,81277	,85832	,77132
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,235	,358	,279	,376	,285
	Positivo	,235	,304	,279	,376	,285
	Negativo	-,188	-,358	-,178	-,224	-,177
Estadístico de prueba		,235	,358	,279	,376	,285
Sig. asintótica (bilateral)		,000^c	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c

En la tabla, podemos observar los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en una unidad muestral de 80 usuarios del Puesto de Salud de Pacobamba, Anco, La Mar. En las variables calidad de atención y niveles de satisfacción, así como en las dimensiones técnica, humana y entorno; de las cuales los significados asintóticos bilaterales para cada caso son mayores a 0.05; con resultados de p valor = 0.00; en consecuencia, los datos configuran una distribución no normal. Por lo tanto, se trata de una estadística no paramétrica en investigaciones correlacionales.

Decisión Estadística

La Corrección de significación de datos configura una distribución no paramétrica y como mis variables de estudio son de tipo ordinal con escalas desiguales a partir de la recategorización estadística para cada instrumento, es decir 3 escalas para niveles de satisfacción y 5 escalas para calidad de atención, entonces el procedimiento estadístico a seguir en las pruebas de hipótesis corresponde al estadístico Rho de Spearman.

Anexo 08. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

Tabla

Rango del coeficiente de correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia (Montes et al., 2021).

Valor p de significancia del coeficiente de correlación de Spearman (r_s). Es necesario tener en consideración la significancia del valor de (r_s) dada por el valor p obtenido mediante un software estadístico. se puede concluir que la relación es significativa cuando el nivel de significancia es 0.05.

Anexo 09. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

Tabla

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach para la variable satisfacción en usuarios

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.721	26

En la tabla, en la que nos arroja, un Alfa de Cronbach de 0.721, resultado que es cercano a 1. Por tanto, el instrumento es altamente confiable y aplicable en la variable estudiada.

Tabla

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención en usuarios

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.799	26

En la tabla, en la que nos arroja, un Alfa de Cronbach de 0.99, resultado que es cercano a 1. Por tanto, el instrumento es altamente confiable y aplicable en la variable estudiada.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN PUESTO DE SALUD DE PACOBAMBA, ANCO LA MAR AYACUCHO, 2021.", cuyo autor es SULCA CACERES JOSELYN DENISSE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 24.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON DNI: 31678241 ORCID 0000-0002-9297-056x	Firmado digitalmente por: VPRAMIREZH el 20-08- 2021 20:51:46

Código documento Trilce: INV - 0401722