



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución
de salud, Lima 2023

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

AUTORA:

Dorado Nuñez, Rosemary Norka (orcid.org/0009-0007-6075-1462)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

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

2024

Dedicatoria

A Dios por su amor infinito, a mis padres: Gabino Dorado Alegre, Clorinda Nuñez Monroy por su amor, sabiduría, cariño y gran fortaleza, les dedico este trabajo.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por abrirme sus puertas a todos los que deseamos ser mejores profesionales. A la directora general de la institución de salud por su apoyo. A mi asesor Dr. Hugo Chumpitaz Caycho, por su dedicación, enseñanzas compartidas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Validación y confiabilidad del instrumento	11
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	31

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Consistencia interna de alfa de Cronbach para V1	12
Tabla 2. Consistencia interna de alfa de Cronbach para V2	12
Tabla 3. Tabla cruzada V1 *V2	14
Tabla 4. Tabla cruzada V1 *D1	15
Tabla 5. Tabla cruzada V1 *D2	16
Tabla 6. Prueba de normalidad	17
Tabla 7. Hipótesis general	18
Tabla 8. Hipótesis específica 1	19
Tabla 9. Hipótesis específica 2	20

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación	Pág. 10
--	------------

Resumen

La presente investigación se propuso como objetivo general determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Sostiene un enfoque cuantitativo, aplicada, con descriptivo, no experimental, corte transversal. La muestra fue 100 usuarios, se les aplico cuestionarios con la escala de Likert; validando con el alfa de Cronbach el 0,899 de índice corresponde a la calidad de atención y 0,553 para satisfacción. Resultados: respecto a la calidad de atención, nos indican que el 3% tiene un nivel alto, el 3% nivel medio y el 94% nivel bajo, mientras que en satisfacción el 3% con nivel alto, el 8% nivel medio y el 89% nivel bajo tiene un valor bajo. Conclusión: se determina que existe correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de una institución de la salud, Lima 2023, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,576, es así que $p < 0.05$, demostrando que las variables se relacionan significativamente.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuarios.

Abstract

The general objective of this research was to determine how the quality of care is related to the satisfaction of users of a health institution, Lima 2023. It maintains a quantitative, applied, descriptive, non-experimental, cross-sectional approach. The sample was 100 users, questionnaires with the Likert scale were applied; Validating with Cronbach's alpha, the index 0.899 corresponds to quality of care and 0.553 to satisfaction. Results: regarding the quality of care, they indicate that 3% have a high level, 3% have a medium level and 94% have a low level, while in satisfaction 3% have a high level, 8% have a medium level and 89% low level has a low value. Conclusion: it is determined that there is a moderate positive correlation between the quality of care and the satisfaction of users of a health institution, Lima 2023, with a Spearman correlation coefficient of 0.576, so $p < 0.05$, demonstrating that the variables are significantly related.

Keywords: Quality of care, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

En México, problema principal es sobre la calidad entorno al tratamiento, es un tema de preocupación para la comunidad médica y en general, esto se debe a que varios estudios han estimado que la tasa de visitas inadecuadas al departamento de urgencias oscila entre el 20% y el 80% de mala calidad en la atención en las visitas (Islas et al., 2020). En Argentina, la falta de confiabilidad de información para la recolección de datos resultó ser otra problemática, debido al HEC no utiliza la mensajería por correo como vía para notificar a los pacientes sino por llamadas y no era operativamente posible, según estadísticas aproximadamente el 27% de los pacientes manifiestan mala satisfacción en la atención ya que no pudieron concretar una cita generando quejas (Munitis et al., 2021). En Colombia, el problema se conlleva a la satisfacción con la atención ambulatoria del 80,6% debido a la demora y dificultad para concertar citas, así como retrasos en recibir tratamiento en farmacias (78,6%) y retrasos en el suministro en cajas de seguros de salud e instituciones médicas, 71,6% Módulo completo de Seguro de Salud. Del mismo modo, el 63,8% refiere al mal trato por parte del personal y el 62% citó la falta de información sobre qué medidas tomar. Esto indica que es necesario mejorar estos aspectos para lograr una mayor satisfacción del paciente (Boada et al., 2019). A demás en el contexto nacional, en Ica se encontró que el 72% de los hospitales no estaban equipados con las herramientas tecnológicas para las necesidades de los usuarios, con un promedio de 63,1% reportó insatisfacción, y otra evaluación realizada en mayo de 2018 encontró que se reportaron un promedio de 71% quejas en los 4 hospitales; en este contexto conocer acerca de la segunda variable en el paciente cuyo propósito es importante para asegurar el bienestar; los resultados obtenidos de las mediciones deben generar programas para la calidad de la salud, como medidas de monitoreo y seguimiento (Becerra y Condori, 2020). También se menciona acerca de la calidad cuidado en un centro de salud, el 46,7% alcanzaron un nivel medio de la variable mencionada, respecto al nivel de satisfacción en pacientes con un 13,3% se evidenciaron insatisfacción, por lo que es importante la recomendación de estrategias para la implementación de salud en mejora en los bienes brindados para asegurar un servicio optimo (López y Marcos, 2023). De

igual manera el 89,6% cree que la duración de la atención se califica como muy malo, de igual forma, los materiales en el área de laboratorio están inservibles, el personal es insuficiente, las reservas de citas son complicados de reprogramarse debido a la demora en generarse; asimismo el personal administrativo y médico tiene poca comunicación, paciencia y amabilidad con los pacientes (Larios, 2020). Asimismo, en el contexto local se encontró la mayoría, los usuarios de odontología de un hospital estaban insatisfechos con la capacidad de respuesta, empatía y aspectos materiales superó el 60%, además, se observó diferencia en las variables edad y especialidad en cuanto a la atención (Lara et al.,2020). En vista de lo anterior, se considera importante realizar este estudio el cual aborda las siguientes interrogantes: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023? Específicos: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023? ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023? Y se justifica en el ámbito teórico, ya que se ha estudiado y analizado la definición y teorías de las variables al recibir un tratamiento en un centro de salud. En el ámbito práctico esto se justifica por ser de gran utilidad para futuras investigaciones y obtener información valiosa que puede conducir a una mejor gestión. En el área de metodología, se determinó la medición de ambas variables de estudio mediante dos cuestionarios para su medición y análisis. En el campo social, se proporcionará información útil, real y científica la cual aporta a esta y otros estudios semejantes e instituciones que contenga la problemática similar. La investigación plantea como el principal objetivo es determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Del mismo modo, los específicos son: Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Ante lo cual se plantea la siguiente hipótesis general, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Esto lleva a la siguiente hipótesis específica: La calidad de atención se relaciona

significativamente con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. La calidad de atención se relaciona significativamente con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para antecedentes nacionales se consideró a Fabian et al., (2022), elaboró una investigación sobre la influencia de calidad y satisfacción de una clínica odontológica. Tuvo como metodología cuantitativo, descriptivo y transversal. Se mostró el 93,30% de la población cree que la calidad es alta, el 3,30% de la población no está de acuerdo con la calidad de la atención. Según la encuesta, un total de 96,70% de usuarios se manifiestan satisfechos, mientras que un 3,30% se mostraron insatisfechos. Se encontró correlación entre variables. Martinez (2021), elaboro un estudio para determinar la calidad con relación a la satisfacción del usuario. Empleó un método para realizar correlaciones cuantitativas, no experimental. Mencionando a la segunda variable con la primera variable está fuerte y proporcionalmente vinculada ($r = 0,810$). Larios (2020), llevo en efecto una investigación acerca de las variables de estudio. Dicha investigación fue no experimental descriptivo, diseño correlacional transversal. Según el 34,5% de usuarios consideran que la calidad es satisfactoria. La satisfacción del usuario externo está relacionada con factores como fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad, muestran correlaciones positivas entre las variables del estudio. Febres y Mercado (2020), realizó un estudio de satisfacción y calidad de los usuarios. Fue observacional, descriptivo y transversal. Los niveles de satisfacción global fueron más altos entre los usuarios, con un 55,5% insatisfechos. Por lo tanto, se considera necesario implementar planes para mantener la eficacia en la prestación de la salud a fin de dar un grato servicio. Vigo (2020), elaboró un estudio acerca del estudio de variables. De tal manera que fue de manera descriptiva y correlacional. Asimismo, los resultados muestran la satisfacción del usuario es bueno 6.7%, promedio 68.9% y malo 24.4%, buena calidad 11.1%, promedio 66.7% y malo 22.2. Se ha comprobado que existe una conexión directa entre las variables. En los antecedentes internacionales al autor Vergel et al. (2022), realizó una investigación acerca de satisfacción y calidad de usuarios. Adoptó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo transversal. A pesar de varios comentarios negativos, el nivel más destacado es muy alta. Vinuesa (2021), se formuló una investigación sobre las dos variables que se probaron en los usuarios. Se utilizó un

diseño correlacional transversal además de la aplicación cuantitativa. Sin embargo, no fue experimental. La correlación de rho de Spearman es fuerte y moderadamente positiva (0,668). El objetivo de Fario et al. (2018) es evaluar calidad y satisfacción. El enfoque fue descriptivo cuantitativo, experimental y transversal. Entre las características de los centros de salud, el 77% está satisfecho con su equipamiento e infraestructura; El 83% dijo que se sentía cómodo usando suficientes camillas. González et al. (2020), llevo a cabo un estudio sobre la primera variable estudiada odontológica y la segunda variable en referencia del usuario. Fue de manera descriptivo, con un 90% de encuestados afirmó que siempre los trataron amigablemente. Con respecto a la satisfacción, basándose en la amabilidad, el tiempo dedicado a explicar los procesos y los resultados del desempeño. y no causa dolor durante el proceso de consulta. Rivera et al. (2019), desarrolló un estudio sobre satisfacción y la calidad de atención. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental. Cuyos datos indican, los más grandes a complejidades de calidad estaban relacionados con el tiempo de espera, la confiabilidad y la protección. No obstante, el paciente se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos. Al revisar los distintos antecedentes se supone que es la calidad de la atención la que decide. el alcance en el cual individuos y grupos son atendidos de una manera que maximice la probabilidad de obtener mejores resultados y afirma que para alcanzar estas metas, la prestación debe ser eficaz y óptima para lograrlo de manera justa y equitativa, para garantizar los resultados de la organización (Lazo y Santivañez, 2018). Se recomienda garantizar el bienestar en calidad de los servicios considerando, el sector medico es considerado imprescindible ya que brinda y por ende de todos los aspectos técnicos, administrativos y científicos (Torres, 2014). Se considera la calidad como la totalidad de servicios de diagnóstico y tratamiento apropiados y apropiados para crear un sistema de atención de salud óptimo en el que se deben priorizar todos los factores y condiciones. Los pacientes y la atención médica logran resultados con un riesgo de exposición mínimo y la máxima satisfacción del paciente (Ministerio de Salud, 2021). Las organizaciones orientadas a la calidad fomentan una cultura basada en comportamientos, actitudes, actividades y procesos que agregan valor cumpliendo las solicitudes y exigencias de los individuos, también aborda dos aspectos muy importantes en la calidad en la atención, la aplicación de

conocimientos y métodos médicos para lograr el mayor beneficio con el menor riesgo, teniendo en cuenta los deseos de cada usuario, y el elemento de gestión de la relación personal con el paciente. Los usuarios deben basar sus decisiones en principios éticos, convenciones sociales y expectativas y necesidades de los pacientes (European Estándar Norm, 2015). La calidad del usuario al igual que la competencia técnica, es fundamental para brindar adecuada atención y mantener la excelencia. Para los pacientes, la calidad requiere características como interacción con profesionales de la salud, tiempos de espera, amabilidad, privacidad, acceso a la atención y, lo más importante, acceso a los servicios que necesitan, para los trabajadores de la salud y su equipo ponen a los usuarios en primer lugar, brindan servicios que abarcan estándares técnicos de excelencia e incluso las necesidades de otras situaciones de calidad, como la información respetuosa, relevante y veraz. (Donabedian, 2017). La calidad se puede medir a través de una variedad de medidas, incluidos los aspectos físicos de una organización que perciben los usuarios, como el equipo, la limpieza, el personal, la apariencia y la infraestructura. Si los servicios son confiables, significa que pueden brindarles un servicio de calidad. La disposición de ayudarse da a entender que es la actitud en brindar apoyo y servicios efectivos a los usuarios cuando satisfacen sus necesidades y brindando soluciones de manera eficiente priorizando la reducción de espera. La seguridad se crea mediante el comportamiento inteligente de los proveedores de servicios médicos, la confianza, teniendo en cuenta la privacidad, la cortesía y las habilidades de comunicación. La empatía se identifica con los pensamientos, sentimientos de la realidad de otra persona para comprender y abordar las necesidades de manera adecuada. Los pacientes son los consumidores de las atenciones recibidas por parte del personal clínica y otros insumos y, por lo tanto, pueden identificar áreas de mejora. y resolver problemas y necesidades en usuarios (Aldosari et al., 2017). Segmentando en cinco dimensiones: La primera se denomina confiabilidad, la cual denota la capacidad de brindar servicios de manera razonable y en un tiempo razonable. La segunda desarrolla la capacidad de respuesta, son los deseos de ayudar y dar una atención ágil, la tendencia a querer servir, brindar oportunidades y prontitud, responder con calidad y tiempo aceptables. La tercera dimensión es la seguridad, que son los conocimientos y habilidades del personal incorporados en la atención y que crean

confiabilidad y confianza, que forma el eje principal y se refleja en un desempeño y cortesía adecuados, que crea la confianza para utilizar las habilidades sociales. La cuarta dimensión es la empatía, que es la capacidad de centrarse en las necesidades de los demás, de ponerse en su lugar, es decir, de imaginar y cuidar las necesidades de los demás, de ponerse en su lugar. La última dimensión aspectos tangible, es decir, la apariencia de los equipos, instalaciones, materiales de comunicación y personal, así como consideraciones relacionadas con la infraestructura y materiales con los que se comunican (Quispe, 2022). La satisfacción del usuario no solamente hace mención a la calidad de los servicios, sino además el brindar interés, es así como la satisfacción es la retroalimentación del comensal que busca que sus experiencias pasadas y el desempeño en el trato, y considerando una estrategia clave para garantizar mayores ítems de satisfacción y es factor importante para que la empresa pueda competir con otras (Kotler et al., 2017). La experiencia del paciente está estrechamente relacionada con la calidad recibida, que está influyendo en componentes tales como asequibilidad, la puntualidad y el profesionalismo. Esto da como resultado una mayor felicidad del paciente debido a este factor (Kaushal, 2016). La satisfacción del individuo es un grado, que indica si el servicio cumple con las expectativas o no. Es causada por expectativas no cumplidas, ya que las emociones están vinculadas a la satisfacción, ya sea que se base en la estabilidad o la espontaneidad. Hay tres aspectos para describir la satisfacción: organizacional, referido a la reducción del tiempo en el área adecuada y dentro de ese espacio, la calidad prestada y su efecto del estado de salud, y la atención brindada por el personal durante la atención al paciente (Wanti, 2020). Además de la calidad y calidez del servicio brindado, también se incluye la estructura física de la instalación de servicio percibida (habitaciones amplias y confortables, luz, mobiliario, ruido ambiental, limpieza) lo que pensó y las oportunidades que tuvo (Rivas, 2016). La mala calidad del servicio puede generar insatisfacción en los usuarios, lo que puede tener un impacto económico negativo. Cabe destacar que la satisfacción en el usuario es un ítem decisivo relacionado a la calidad de las necesidades médicas. Por lo tanto, comprender qué tan satisfechos están los usuarios después de recibir un servicio es una fuente importante de información sobre cómo la empresa planea mejorar el servicio brindado a los usuarios, por lo que medir la satisfacción no tiene sentido, sino que

se utiliza para desarrollar actividades que nos permitan brindar un servicio que supere sus expectativas (Vera, 2019). Los modelos teóricos sugieren que la satisfacción es la respuesta en condición a una institución, dado que no todas las partes de un servicio conducen al mismo nivel de satisfacción del consumidor, ya que algunos atributos conducen a una mayor satisfacción que otros. Lealtad. La satisfacción del usuario con requisitos en prestación de servicios odontológicos constituye el grado de conformidad mostrado por el usuario con los hechos acumulados y construidos durante la odontología y, de hecho, constituye la calidad en la manera en cómo se atendió y la salud bucal. Calidad total cuyo sistema en gestión es diseñado para que los usuarios puedan recibir atención odontológica caso por caso basándose en la calidad del consultorio, satisfacción, actitud, servicio, valoración, eficiencia y eficacia, empatía, ética, equidad, puntualidad y bioseguridad. Esto se verá reflejado en la coordinación de equipos de trabajo, optimización de recursos y reducción de costos. Es el enfoque que elimina las oportunidades perdidas y continúa mejorando (Haro et al., 2016). En varios estudios, los usuarios se encontraban significativamente más gratos con el servicio dental que mantenía ciertos patrones, tales como: personal compasivo y bien capacitado, atención precisa y oportuna, información y comunicación seguras, ergonomía, comodidad, condiciones y seguridad de la habitación (tangibilidad), servicios y el confort se garantizan a través de sistemas de control para asegurar garantizar la atención brindada con enfoque en la mejora continua (Baltazar y Rubén, 2020). La primera dimensión, Los sentimientos agradables, como la energía, la motivación, el éxito y la confianza, están vinculados a afectos positivos relacionados con la felicidad/satisfacción general con los acontecimientos de la vida y las buenas relaciones sociales. En la segunda dimensión se miden las emociones desagradables, el malestar y los miedos, así como las experiencias negativas como el miedo al fracaso en situaciones difíciles. La satisfacción puede ser causada por un afecto positivo, mientras que el afecto negativo puede resultar en insatisfacción. (Vera, et al., 2019). Ambas variables en el individuo están relacionadas, y se evidencia que se discute la definición de calidad del servicio en relación con los componentes que tienen mayor impacto en la satisfacción. La dimensión del servicio es la dimensión en torno a la cual gira la calidad, porque como concepto amplio está fuera del control del proveedor del servicio (Melera, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada, ocupa resolución de problemas prácticos y se basan en conocimientos, ideas y soluciones propuestas dentro del alcance de los objetivos. (Arias y Covinos, 2021).

Además, el enfoque cuantitativo se conoce como la naturaleza numérica puesto que da el control en un valor numérico, y los valores posibles pueden ser mayores, menores o iguales a otros valores; el conjunto de valores representa una escala de intervalo porque la distancia entre dos valores cualesquiera se puede determinar en una escala de medición (Rodríguez et al., 2021).

Hipotético, sirvió para formular una hipótesis, derivar de ella una predicción lógicamente correcta y probarla empíricamente (Poblete y Prieto, 2017).

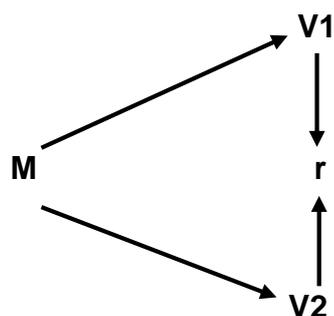
3.1.2. Diseño de investigación

Empleó un método para realizar correlaciones cuantitativas con un diseño cruzado no experimental, sin la manipulación intencional, mide fenómenos que ocurren en situaciones naturales para analizarlos. (Torres, 2019).

Mientras que la investigación fue de manera transversal-descriptivo, ya que es un estudio que recopila datos para describir las variables de un problema particular y estudiar sus frecuencias y relaciones (Pereyra, 2022).

Por otro lado la investigación fue correlacional ya que determina el grado de concordancia o confiabilidad entre dos variables dentro de un contexto específico (Hernández y Mendoza, 2020).

Esquema del diseño fue estructurado de la siguiente forma:



M = Muestra

V₁ = Variable 1: Calidad de atención

V₂ = Variable 2: Satisfacción

r = Relación entre las variables

Figura 1. Diseño de la investigación (Polanía et al., 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: alcance a individuos y grupos son atendidos de una manera que maximice la probabilidad de obtener mejores resultados y afirma que para alcanzar estas metas, la prestación debe ser eficaz y óptima para lograrlo de manera justa y equitativa, para garantizar los resultados de la organización (Lazo y Santivañez, 2018).

Variable 2: No solamente hace referencia a la calidad de los servicios, sino además de brindar interés, es así que la satisfacción es la retroalimentación del comensal que busca que sus experiencias pasadas y el desempeño en el trato, y considerando una estrategia clave para garantizar mayores ítems de satisfacción y es factor importante para que la empresa pueda competir con otras (Kotler et al., 2017).

Definición operacional

Variable 1: de naturaleza cuantitativa, mide a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Variable 2: de naturaleza cuantitativa, mide a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, Nada (1), poco (2), moderadamente (3), bastante (4), intensamente (5).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población: Desea generalizar los resultados, se considera que sea relativamente homogénea (Mucha et al., 2021). La población total es de 300 usuarios.

3.3.2. Muestra: determina el grado de concordancia o confiabilidad entre dos variables dentro de un contexto específico (Mucha et al., 2021). La muestra seleccionada son los usuarios de una institución de salud, que comprende 100 usuarios(as).

Se realizó los criterios de inclusión: todos los participantes que se atienden en la institución de salud, así mismo que firme el consentimiento informado de la encuesta.

Los criterios de exclusión: usuarios que no tuvieron continuidad en sus atenciones por mínimo dos meses en la institución de salud.

3.3.3. Muestreo: Determina la población a ser examinados, a través de criterios de evaluación (Chacón et al., 2022).

3.3.4. Unidad de análisis: Todos los usuarios de una institución de salud, Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para ambas variables. Se consideró el cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta que permite recolectar información (Nocedo et al., 2015).

3.5. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación fue sometido al escrutinio de tres jueces expertos, cuyos hallazgos fueron evaluados en función de su relevancia, validez y claridad. Al encuestar a 15 usuarios externos y realizar pruebas estadísticas, se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad. El alfa de Cronbach con un (0,899) para calidad de atención y para satisfacción (0,553). Por tanto, se puede confiar en ambos (Casquero, 2021).

Tabla 1

Consistencia interna de alfa de Cronbach para V1

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	22

Tabla 2

Consistencia interna de alfa de Cronbach para V2

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,553	20

Solicitó una carta de recomendación para la aplicación, especificando las acciones apropiadas que debe tomar el administrador general. Esto se presentó a un comité de ética de la investigación biomédica, tras lo cual se recopilaron los datos.

En el mismo lugar, a cada usuario se le informó sobre los principios del estudio y los objetivos buscados, se le entregó un formulario de consentimiento y también toda información se mantiene anónima para fines de investigación, cumplimiento de estándares éticos.

Finalmente, se recolecto números y transfirió la información al formato Excel y al programa SPSS V26.

3.6. Métodos de análisis de datos

Precisión del cuestionario, aprobó la exploración de datos, los resultados del cuestionario se pasaron al Excel y se envió al programa estadístico para la elaboración de tablas en función del porcentaje de niveles de cada variable y sus dimensiones. A continuación, realicé una tabla cruzada. En el lado inferencial se utilizaron pruebas de normalidad y las estadísticas correspondientes para la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La identidad del investigador fue preservada y respetada sin prejuicios ya que completó honestamente el cuestionario. La ética de la información científica debe poseer y desempeñar impacto en el desarrollo social. Los aspectos éticos son consideraciones que deben ser tomadas en cuenta por los investigadores, el aspecto más importante es: el consentimiento informado donde el responsable conoce y participa voluntariamente. Los datos son recabados y protegidos porque en ningún caso se revela su identidad; Por otro lado, en este estudio se respetan los hechos del autor porque toda la información y aportes del autor están debidamente citados según las normas APA en la séptima edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

*Tabla cruzada V1 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	Recuento	89	5	0	94
		% del total	89.0%	5.0%	0.0%	94.0%
	Medio	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
Total		Recuento	89	8	3	100
		% del total	89.0%	8.0%	3.0%	100.0%

En la tabla 3, el 3.0% que la calidad de atención es alto; asimismo el 3.0 % consideran como moderadamente, por otro lado, el 94.0% valorado como bajo. Por otro lado, el 3.0 % es alto; 8.0 % perciben como medio, mientras que un 89.0 % consideran que es bajo.

Tabla 4*Tabla cruzada V1 *D1*

		D1			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1	Bajo	Recuento	63	31	0	94
		% del total	63.0%	31.0%	0.0%	94.0%
	Medio	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
Total		Recuento	63	34	3	100
		% del total	63.0%	34.0%	3.0%	100.0%

En la tabla 4, el 3.0% perciben nivel alto; asimismo el 3.0 % consideran como moderadamente, por otro lado, el 94.0% valorado como bajo. Por otro lado, el 3.0 % consideran que los aspectos positivos tienen el nivel alto; el 34.0 % perciben como medio, mientras que un 63.0 % es bajo.

Tabla 5*Tabla cruzada V1 *D2*

		D2			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1	Bajo	Recuento	89	5	0	94
		% del total	89.0%	5.0%	0.0%	94.0%
	Medio	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0.0%	3.0%	0.0%	3.0%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%
Total		Recuento	89	8	3	100
		% del total	89.0%	8.0%	3.0%	100.0%

En la tabla 5, se observa que el 3.0% la calidad de atención es alto; asimismo el 3.0 % consideran como moderadamente, por otro lado, el 94.0% valorado como bajo. Por otro lado, el 3.0 % los usuarios consideran que los aspectos negativos es alto; el 8.0 % perciben como medio, mientras que un 89.0 % es bajo.

Análisis inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1	,661	100	,000
V2	,677	100	,000

Como $p < 0.05$, rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, es decir, los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica de Rho Spearman.

Contrastación de las hipótesis

Tabla 7

Hipótesis general

			V1	V2
V1	Correlación de Rho de Spearman		1,000	,576**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		100	100
V2	Correlación Rho de Spearman		,576**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		100	100

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,576 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis general.

Tabla 8*Hipótesis específica 1*

		V1	D1
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,500**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
D1	Correlación Rho de Spearman	,500**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva media de Rho de Spearman de 0,500 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 1.

Tabla 9*Hipótesis específica 2*

		V1	D2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,556**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	100	100
D2	Correlación Rho de Spearman	,556**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,556 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 2.

V. DISCUSIÓN

Con el objetivo, determinar el vínculo entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud, Lima 2023 logró los siguientes resultados: el 3,0% es alta; al mismo tiempo el 3,0% dijo que era moderado y el 94,0% que era bajo. Sin embargo, el 3,0% es alto la satisfacción; el 8,0% la consideró media y el 89,0% de los usuarios de la asistencia sanitaria la consideró baja. La correlación positiva moderada Rho de Spearman fue de 0,576. Por tanto, hay acuerdo con el estudio de Fabián et al. (2022), mostraron una relación directa y moderada con $Rho = 0,358$. Es similar al estudio de Martínez (2021), existe relación significativa entre las variables muy fuerte, proporcional ($r = 0,810$). Sin embargo, Vigo (2020), manifiesta una relación directa entre las variables en los usuario externo. Sin embargo, con base en la teoría de Donabedian (2017) de que la calidad del usuario y la capacidad técnica son necesarias asegurando una amabilidad estable manteniendo la calidez. Para los pacientes, la calidad implica características como interacciones con los proveedores, tiempos de espera, amabilidad, seguridad, acceso a la atención y, lo más importante, acceso a los servicios que los proveedores y sus equipos necesitan. Ponen a los usuarios en primer lugar, brindando servicios que incluyen estándares técnicos de excelencia e incluso otras necesidades de calidad como respeto, información completa y equidad. El modelo teórico de Haro et al. (2016) sostienen que la satisfacción es una respuesta al estado de la instalación, ya que no todas las partes del servicio brindan el mismo nivel de satisfacción al cliente, ya que algunos atributos conducen a que la satisfacción sea mayor que otros atributos. La satisfacción del usuario con las solicitudes de servicios odontológicos representa el nivel de acuerdo del usuario con los hechos recopilados y contruidos durante la práctica odontológica y, en esencia. Para la meta específica 1, se obtuvieron los siguientes resultados: el 3,0% era alta; al mismo tiempo, el 3,0% dijo que era moderado y el 94,0% que era bajo. Por el contrario, el 3,0% de los usuarios consideró altos los aspectos positivos; el 34,0% la consideró media y el 63,0% de los usuarios de la asistencia sanitaria la consideró baja. Según spearman fue de 0,500, lo que indica correlación positiva moderada. Entonces hay acuerdo con el estudio de Fariño et al. (2018), Dijo que el

66% de los usuarios dijeron estar insatisfechos porque los medicamentos recetados eran los mismos para cada padecimiento. Sin embargo, el 71% de los encuestados no está satisfecho con la gestión de quejas y denuncias. En cuanto al tiempo de espera del servicio, el 71% dijo estar insatisfecho. Sin embargo, con base en la teoría de Vera et al. (2019), la primera dimensión es el afecto positivo, que se asocia con la felicidad, la satisfacción con la vida y las buenas relaciones sociales, y también se asocia con emociones placenteras como la energía, la motivación, el éxito. y confianza. Para la meta específica 2, se obtuvieron los siguientes resultados, la primera variable estuvo percibida positivamente por el 3,0% de los encuestados, mientras que otros la calificaron como moderada o mala. Sin embargo, los porcentajes fueron menores. Por otro lado, el 3,0% de los usuarios piensa que los aspectos negativos son grandes. El 8,0% la consideró media y el 89,0% de los usuarios de la asistencia sanitaria la consideró baja. En cuanto a spearman 0,556 tuvo una correlación positiva moderada. Por tanto, existe coherencia con el estudio de Fariño et al. (2018) informaron que el 84% de los encuestados indicaron insatisfacción con la confianza depositada en los empleados de las unidades operativas. El 52% de los usuarios están insatisfechos con el nivel de empatía que suelen mostrar sus empleados. Sin embargo, con base en la teoría de Vera et al. (2019), la segunda dimensión mide el afecto negativo relacionado con la ansiedad y la dificultad para manejar situaciones difíciles, así como también relacionado con emociones negativas: sentimientos de malestar, malestar, miedo, incertidumbre, frustración, tristeza, vergüenza, culpa. (Vera et al., 2019). Este estudio, con su diseño correlacional transversal, identificó el impacto de las variables que han sido estudiadas y en referencia a la atención médica, debe ser considerado en futuras investigaciones relacionadas con la atención médica.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación y en base a los datos recabados se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera:

Respecto al objetivo, los resultados permiten concluir que la variable 1 se relaciona significativamente con la variable 2 del usuario con el establecimiento de salud, Lima, 2023 (Corner Spearman = 0,576).

Segunda:

Respecto al objetivo específico uno, permiten concluir que la variable 1 se relaciona significativamente con la dimisión 2 respecto a los usuarios de los establecimientos de salud, Lima, 2023 (esquina Spearman = 0,500).

Tercera:

Respecto al objetivo específico dos, permiten concluir que la variable 1 se relaciona significativamente con la dimisión dos de las personas en el uso de los establecimientos de salud, Lima, 2023 (Rho de Spearman = 0,556).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se propone sugerir al jefe y el personal en la institución; examinen frecuentemente el manejo de la primera variable de estudio que ofrecen a usuarios con el propósito de brindar un mejor servicio, con una atención personalizada y empática que pueda ayudar en su gestión y estadía; mejorando la infraestructura del centro de salud, implementando más consultorios y personal médico profesional, mejorar la atención con más equipamiento tecnológico en las computadoras de los admisionistas para que el flujo del tiempo de atención se vea reducido.

Segunda:

Se sugiere que trimestralmente se realicen capacitaciones en el manejo de atención al paciente tanto al personal de admisión y a los médicos tratantes debido a que estos indican que luego de sus consultas no reciben una orientación posterior a ello y no saben a dónde dirigirse, aumentando su tiempo en el centro de salud.

Tercera:

Se recomienda que el personal de cada área tanto admisionistas y enfermeros trabajen en equipo ayudando al paciente en su permanencia en el centro de salud ya que en el área de gastroenterología indicaron que luego de sus procedimientos de endoscopia estuvo esperando bastante tiempo un lugar donde guardar reposo asimismo deberían de contar con un personal líder de cada piso que pueda dirigir e integrar el manejo del cargo y ayudar al paciente en caso requiere de una situación grave.

REFERENCIAS

- Aldosari, M., Tavares, M., MattaMachado, A., Abreu, M. (2017) Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS ONE, 12(11), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Alejo-Pocoma, J. L., & Arias-Uriona, A. M. (2022). Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Rev. científica memoria del posgrado*, 47-58.
- Baltazar, S., & Rubén, D. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba-Tarma-enero a junio 2018.
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663.
- Castro, F. C. L., & Estela, S. A. (2022). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2).
- Donabedian A. The Lichfield lecture. Quality assurance in health care: consumers'role. *Qual Health Care* [serie en internet]. [acceso: 10 de febrero de 2017];1(4):24751 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1055035/>
- European Estándar Norm (2015) Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary. BSI Standards Publication.https.
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).

- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
- Failoc Piscoya, D. R. (2020). Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque.
- Fariño Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Geronimo Aquino, C. R. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021.
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78.

- Haro, F.; Córdova, N. & Chong, T. (2016). Modelos de Satisfacción: Fundamentación teórica y criterios de aplicación. Gaceta Sansana. Recuperado de: <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/59>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huamán Chinguel, D. E. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I-4 Los Algarrobos, Piura 2019.
- Jiménez Guzmán, F. M. (2020). Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro.
- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.
- Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). Marketing for hospitality and tourism. (7ma ed.). Pearson Education.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- López, R. M. R., & Marcos, P. S. R. A. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.
- Martinez Espinoza, A. D. C. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre-Cusco, 2020.

- Melera, M. (2013). Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente. El Blog de Marlon Melara. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/la-relacionentre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117-124.
- MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud. Lima. Perú. 2003-2021. <http://repositorio.ins.gob.pe/handle/INS/959>
- Noriega, G., & Francisca, S. (2020). Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán (Doctoral dissertation).
- Padilla-Meléndez, N. Y., & Bravo-Vallejos, N. D. (2023). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21, 452-456.
- Pazmiño, A. M. A., Solórzano, M. M. M., Pazmiño, V. J. A., & García, E. M. C. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94-107.
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53.
- Quintanilla, P. M. M., & Sancho Castillo, M. L. (2023). Calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los consultorios externos del hospital III Goyeneche, Arequipa 2022.
- Quispe Chacón, O. L. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima-2022.
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos

faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3).

Ramos Moscoso, S. M. (2022). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021.

Rivas, W. P. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>

Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.

Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.

Torres Navarro, J. C. (2014). Atención de Servicio de la calidad. Colombia

Vásquez Chuquijajas, E. (2021). Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia, Moyobamba–2021.

Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. In. Guayaquil: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD; 2019. p. 112- 121.

Vera-Villaruel, P., Urzua, A., Jaime, D., Contreras, D., Zych, I., Celis-Atenas, K., ... & Lillo, S. (2019). Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric properties and discriminative capacity in several Chilean samples. *Evaluation & the health professions*, 42(4), 473-497. <https://doi.org/10.1177/0163278717745344>

- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4).
- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de enfermería*, 37(4).
- 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.
- Vinueza Domo, K. K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.
- Wanti, L. et al. (2020). End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit. *Lontar Komputer : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, [S.l.], v. 11, n. 2, p. 76-87, july 2020. ISSN 2541-5832. Available at: < <https://bit.ly/3oxntlO>>. Date accessed: 20 dec. 2020. doi: <https://bit.ly/3q5bTFs>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	Instrumento
Calidad de atención	La calidad de atención define el alcance en el cual individuos y grupos son atendidos de una manera que maximice la probabilidad de obtener mejores resultados y afirma que para alcanzar estas metas, la prestación debe ser eficaz y óptima para lograrlo de manera justa y equitativa, para garantizar los resultados de la organización (Lazo y Santivañez, 2018).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de la calidad de atención a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5), los mismos fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de procedimiento para atención • Cumplimiento de horarios programados • Atención por orden de llegada • Disponibilidad de la orden • Identificación del personal • Prontitud en la atención • Atención pertinente • Respeto a privacidad • Profesional competente • Resolución de dudas • Genera confianza • Amabilidad, paciencia y respeto • Interés en la atención • Buena comunicación • Discriminación • Avisos informativos para orientación • Materiales y equipos disponibles y en buen estado • Área ordenada para la toma de muestra • Instalaciones limpias y cómodas 	1 - 22	Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5) 	Bajo Medio Alto	Cuestionario
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario no solamente hace referencia a la calidad de los servicios, sino además de brindar interés, es así como la satisfacción es la retroalimentación del comensal que busca que sus experiencias pasadas y el desempeño en el trato, y considerando una estrategia clave para garantizar mayores ítems de satisfacción y es factor importante para que la empresa pueda competir con otras (Kotler et al., 2017).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de satisfacción de los usuarios a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, nada (1), poco (2), moderadamente (3), bastante (4), intensamente (5); los mismos fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos positivos • Aspectos negativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés • Entusiasmo • Energía • Orgullo • Inspiración • Estimulo • Decisión • Atención • Actividad • Alerta • Irritabilidad • Tensión • Molestia • Temor • Vergüenza • Miedo • Hostilidad 	1 - 20	Tipo Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Nada (1) • Poco (2) • Moderadamente (3) • Bastante (4) • Intensamente (5) 		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023.	La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023.	Variable1: Calidad de atención Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal - Correlacional Población y muestra: Población 300 usuarios Muestra Muestra intencional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos positivos • Aspectos negativos 	
¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023? ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023.	La calidad de atención se relaciona significativamente con los aspectos positivos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023. La calidad de atención se relaciona significativamente con los aspectos negativos de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023.		

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario para evaluar la Calidad de atención

Autores: Cronin y Taylor (1994)

Edad: _____ Género: M () F () Grado de instrucción:

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió. Garantizamos la confiabilidad de su opinión. Utilizando una calificación de:

- 1 totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 totalmente de acuerdo

Marque el número que refleje mejor su percepción.

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de enfermería fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					

10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El profesional de enfermería que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Cuestionario para evaluar la Satisfacción

Autor: Vigo Seminario (2020)

Edad: _____ Género: M () F () Grado de instrucción:

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la satisfacción del servicio que recibió. Garantizamos la confiabilidad de su opinión. Utilizando una calificación de:

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Moderadamente
- 4 Bastante
- 5 Intensamente

Marque el número que refleje mejor su percepción.

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					

12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
16	¿Siente nerviosismo durante el proceso de administración del tratamiento?					
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución de salud, Lima 2023", cuyo autor es DORADO NUÑEZ ROSEMARY NORKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 30-12-2023 23:25:13

Código documento Trilce: TRI - 0709430