



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Nivel de satisfacción y su relación en calidad de atención de
los establecimientos rurales de una red de salud del
Perú 2020-2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernandez Pizarro, Jhony (orcid.org/0000-0002-8760-6413)

ASESORES:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mi esposa por estar a mi lado y brindarme siempre todo su apoyo.

A mi hijo Leao por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre juntos y presentes.

Mi profundo agradecimiento al Dr. Mirko Merino Nuñez, por su orientación y ayuda en la realización de este trabajo, mi eterna gratitud. Y, a todas aquellas personas que creyeron en mí. Gracias

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción y su relación en calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de salud del Perú 2020-2023", cuyo autor es FERNANDEZ PIZARRO JHONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 09-08- 2023 19:58:18

Código documento Trilce: TRI - 0631525



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ PIZARRO JHONY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Nivel de satisfacción y su relación en calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de salud del Perú 2020-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FERNANDEZ PIZARRO JHONY DNI: 42635167 ORCID: 0000-0002-8760-6413	Firmado electrónicamente por: JFERNANDEZPI84 el 03-12-2023 18:38:22

Código documento Trilce: INV - 1540172



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Expertos validadores	18
Tabla 2	Alfa de Cronbach	19
Tabla 3	Prueba de normalidad	30
Tabla 4	Correlación entre variable “Nivel de satisfacción” y variable “Calidad de atención”	30
Tabla 5	Correlación entre dimensión “humana” y variable “Calidad de atención”	31
Tabla 6	Correlación entre dimensión “técnico científico” y variable “Calidad de atención”	31
Tabla 7	Correlación entre dimensión “entorno” y variable “Calidad de atención”	32
Tabla 8	Prueba de normalidad	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de correlación	15
Figura 2	Análisis de la variable nivel de satisfacción	20
Figura 3	Análisis de la dimensión humana	21
Figura 4	Análisis de la dimensión técnico científico	22
Figura 5	Análisis de la dimensión entorno	23
Figura 6	Análisis de la variable calidad de atención	24
Figura 7	Análisis de la dimensión capacidad de respuesta	25
Figura 8	Análisis de la dimensión aspectos tangibles	26
Figura 9	Análisis de la dimensión fiabilidad	27
Figura 10	Análisis de la dimensión seguridad	28
Figura 11	Análisis de la dimensión empatía	29

RESUMEN

La presente investigación se ha centrado en la valoración de los problemas que hoy en día llegan a verse involucrados dentro del ámbito de la salud, principalmente en la falta de interés que ha llegado a surgir en mantener un nivel de satisfacción del usuario significativa, lo cual ha generado que exista una pérdida de calidad en aumento, como consecuencia no solo de la falta de inversión, sino de la mala disposición de los recursos. Ante ello, se formuló como objetivo general Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023. Se efectuó una metodología transversal, aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional, la muestra integrada por 383 usuarios y se trabajó con un cuestionario a fin de recabar información. Los resultados exhibieron que, existió relación entre la dimensión humana; técnico científico; entorno, con la variable calidad de atención, en donde los valores correlacionales fueron de 0.899; 0.861; 0.878; cuyo valor de sigma para las tres relaciones resultó ser inferior a 0.05 proporcionalmente. Frente a ello, es que la investigación concluyó que sí existió relación positiva entre las variables, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.706, por lo que se corroboró la hipótesis alternativa examinada.

Palabras clave: satisfacción, calidad de atención, establecimientos, entorno, usuarios.

ABSTRACT

The present research has focused on the assessment of the problems that nowadays become involved in the health field, mainly in the lack of interest that has arisen in maintaining a significant level of user satisfaction, which has generated an increasing loss of quality, as a consequence not only of the lack of investment, but also of the poor disposal of resources. In view of this, the general objective was to determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of care in rural facilities of a Peruvian Health Network, 2020-2023. A cross-sectional, applied, quantitative, non-experimental, correlational methodology was used, the sample consisted of 383 users and a questionnaire was used to collect information. The results showed that there was a relationship between the human dimension; technical-scientific; environment, with the quality of care variable, where the correlational values were 0.899; 0.861; 0.878; whose sigma value for the three relationships turned out to be proportionally lower than 0.05. In view of this, the research concluded that there was a positive relationship between the variables, given that a sigma of 0.000 and a correlation value of 0.706 were obtained, thus corroborating the alternative hypothesis examined.

Keywords: satisfaction, quality of care, facilities, environment, users.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) reveló que el año 2021, la calidad de la atención en los hospitales y centros de salud (CS) fue preocupante, dado que se viene observando una baja satisfacción en los usuarios frente al servicio que reciben, lo cual afectó directamente la imagen institucional y compromiso de los profesionales. Además, según la Organización Panamericana de Salud (OPS), indicó que el limitado conocimiento hacia el sistema salud ha originado que los mismos responsables brinden una inadecuada atención a la población que acude a las distintas áreas en una red de salud (Vinueza, 2021).

En complemento con lo señalado, llega a ser pertinente manifestar que las perspectivas que se tienen en el sector salud, deben de ser coherentes con las situaciones de dificultad de la población que desea hacer uso de tales servicios, como las personas pobres o en extrema pobreza, que no cuentan con la capacidad económica para solventar un servicio de mayor inversión, quedando clara la postura de ofrecer un servicio de calidad y digno para cada una de las personas, en indiferencia de su condición económica, en trato igualitario y ofreciendo la disposición de recursos óptima para ello (Merino et al., 2020).

Además, según la OMS, en el año 2020, reveló que 1 de cada 10 usuarios de los países industrializados presentaron afectaciones secundarias posterior a las atenciones médicas, donde dicha atención inadecuada conlleva a que el paciente presente costos médicos vinculados a discapacidades, hospitalizaciones y otras infecciones nosocomiales (Peña, 2020). Sumado a ello, en Ecuador, otra de las problemáticas habituales en los centros de salud, viene a estar centrada en la carencia de interés y empatía en los sistemas de salud por parte de los responsables, dado que no hay normativas claras sobre manejo apropiado frente a los procedimientos para una adecuada atención al usuario (Buste, 2021).

Del mismo modo, la prestación de servicios de salud se ha visto limitada por la percepción negativa de los usuarios, donde más del 70% de estos evidenciaron que la atención de salud fue de calidad baja, mientras que, el 50% se mostraron poco satisfechos respecto a ello. En América Latina, más del 75% de los usuarios que asistieron a la conferencia de Ottawa percibieron que calidad de atención

resultó ser baja y mala y, más del 60% se mostró insatisfecho frente a la atención adquirida (Chunga, 2019).

En el contexto nacional, la deuda nacional que se relaciona con el sector salud no llega a ser un acontecimiento que deba de ser dejado de lado, sino que este debe de garantizar el cuidado que se debe de manifestar en referencia de la calidad de la atención, debido a que la problemática no solo corresponde a una falta de gestión, sino a una carente infraestructura (Vinces, 2023).

De igual manera, uno de los problemas médicos principales para otorgar una calidad de la atención adecuada se asocia con la clasificación que tiene el mismo establecimiento de salud, así como: la participación, motivación, empatía y capacidad de respuesta, frente a ello, es que, en la asistencia sanitaria, lo referido a los inconvenientes de calidad que resaltan son la inadecuada atención hacia los usuarios, generando en ellos una baja satisfacción. Además, la mala comunicación entre los mismos profesionales de salud es uno de los componentes que actualmente influyen en la mala calidad que ofrecen (Hernández, 2022).

En cuanto a la realidad regional, las falencias significativas respecto a la calidad de atención descienden del insuficiente apoyo que proporciona el Estado peruano, representado sin lugar a duda un verdadero reto para el Régimen de salud en lo que refiere a gestionar una eficiente atención de calidad a la población (Luna, 2022). Además, un estudio manifestó que, en los CS se observó que otro de los problemas más significativos en los usuarios deriva de la causa de los inadecuados procedimientos para establecer citas médicas (Rodríguez, 2022), inadecuada atención médica y profesionales con rendimiento mínimo; donde todo ello ha provocado una pésima calidad de atención (Ore, 2022).

Por otro lado, en el ambiente regional y local, en los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú se encontraron una serie de problemáticas, las cuales vienen siendo percibidas por los mismos usuarios referente a los bajos niveles de satisfacción que vienen presentando a causa de la inadecuada calidad de atención que los mismos profesionales de la salud les vienen brindando. Sumado a ello, la deficiente capacidad de respuesta, falta de empatía y fiabilidad, fueron algunos de los componentes que intervienen en su atención deficiente.

Frente a ello, fue que el presente estudio buscó la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales. De acuerdo con ello, se consideró la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023?

En cuanto a la justificación social, todo análisis que se basó en el ámbito de salud dentro del apartado nacional y regional benefició directamente hacia la población, debido a que ésta requirió de satisfacer sus necesidades de salud, en consecuencia, de contar con un sistema de servicios públicos en estado óptimo, considerando con ello no solo una calidad adecuada, sino un servicio que pueda ofrecer garantías de calidad de vida.

Así mismo, de acuerdo con la justificación práctica, la demostración de correlación entre variables planteadas, permitieron que se pueda garantizar no solo el interés por parte de otros investigadores en diseñar estrategias basadas en el la mejora de la satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención en los establecimientos de salud, en donde ello pudo ser extrapolado hacia la toma en consideración por parte del personal administrativo y de salud, propiamente dicho, en la mira de mejorar la calidad del servicio ofrecido en sus respectivas redes.

En referencia con el apartado técnico, toda mejora o análisis que se pueda realizar en el apartado de la salud pública, radica en mejorar el grado de atención ofrecida hacia la población, aportando con ello no solo hacia las garantías técnicas de la forma en la que se trata al paciente, sino desde el hecho de que se puede generar un mayor nivel de efectividad en el tratamiento, al percibir por parte del paciente que se presta atención hacia sus dolencias; así como, el disponer de un establecimiento de salud que cuente con una infraestructura acorde con los requerimientos poblacionales en términos de calidad de vida.

De acuerdo con lo señalado, se consideró la exposición del siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023. Mientras que, los objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Identificar la relación entre la

dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023; 2) Identificar la relación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023; 3) Identificar la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023. Además, la hipótesis fue la siguiente: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia con los antecedentes de la investigación, se ha tomado en consideración a los siguientes apartados:

Vinueza (2020), Ecuador, planteó el análisis de la incidencia entre la satisfacción y calidad de la atención en un hospital. Se efectuó una investigación correlacional, no experimental, cuantitativa, descriptiva, 94 usuarios constituyeron la muestra y se destinó un cuestionario a fin de conseguir información. Los resultados expusieron que, referido al nivel de la calidad de atención, referente a la calidad de respuesta, el 72% mostró un nivel alto, el 20% medio y el 8% bajo, en empatía, el 85% mostró un nivel alto y el 9% medio, en seguridad el 90% un rango alto y el 6% medio; mientras que, la satisfacción, el 83% se mostró satisfecho y el 13% conforme. Se concluyó con la relación entre variables, con una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.668.

Buste (2021), Ecuador, realizó una investigación donde formuló como objetivo examinar la calidad de atención, así como la satisfacción de los usuarios de un CS. Se trabajó con una investigación cuantitativa, descriptiva, de campo, 198 usuarios integraron el tamaño muestral y se les proporcionó un cuestionario para recabar información. Los resultados han manifestado que el nivel alcanzado por parte de la calidad del servicio ha encontrado dependencia directa del comportamiento de sus dimensiones, en donde todas estas han manifestado una predisposición hacia la valoración media; así mismo, el 36.00% de la muestra ha manifestado una condición regular en cuanto a la satisfacción. Se concluyó con la evidencia de correlación entre variables, en donde se ha sostenido una sigma inferior a 0.050.

Asimismo, Montaleza (2021), Ecuador, estudió la semejanza entre la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de un hospital. Se desarrolló una metodología transversal, cuantitativa, descriptiva, básica, no experimental, 109 usuarios formaron la muestra y se les predestinó un cuestionario para adquirir datos. Los resultados manifestaron que, en lo que refiere a la satisfacción de los usuarios, el 34.2% manifestaron un nivel satisfecho y el 15% muy satisfecho y el 29% insatisfecho; mientras que, respecto a la calidad de servicio, el 17% bueno, el

46% un rango regular y el 38% un nivel malo. Por ello, es que el estudio concluyó que sí hubo una semejanza significativa con un valor correlacional equivalente al 0.151.

De igual manera Sánchez (2022), Tumbes, halló la asociación entre la calidad de atención frente al nivel de satisfacción en un C.S. Se desarrolló una metodología no experimental, correlacional, transversal, cuantitativa, la muestra integrada por 90 usuarios y se trabajó con un cuestionario para conseguir información. Los resultados expusieron que, referente a la calidad de atención, el 32.2% manifestó tener un nivel bueno, el 62.2% mostró un nivel muy bueno, respecto a la calidad de respuesta, el 48% muy bueno, el 36% bueno y el 10% regular; mientras que, respecto a nivel de satisfacción, el 53.3% muy satisfecho y el 42.2% satisfecho. Por lo tanto, sí hubo relación entre variables con una sigma de 0.000 y una correlación equivalente a 0.562.

Mientras que, Luna (2022), Huaura, buscó demostrar la incidencia entre la calidad de la atención y la satisfacción en un centro de salud. La metodología cuantitativa usó el cuestionario en 306 usuarios. Los resultados expusieron que, referente al grado de la calidad de atención, el 33% manifestó un nivel bajo, el 53% medio y el 14% alto, en la capacidad de respuesta, el 62% un rango medio y el 24% bajo; mientras que, en lo que refiere al nivel de satisfacción, el 44% reflejó un nivel regular y el 47% medio. De tal modo que, se concluyó con la relación de 0.888 y una sigma de 0.000 entre las variables.

Por su parte, García (2020), Huancayo, valoró el grado de incidencia entre la calidad de la atención frente a la satisfacción del usuario. Se desarrolló una metodología cuantitativa, no experimental, al igual que una descriptiva, correlacional, 365 usuarios constituyeron la muestra y se trabajó con un cuestionario para adquirir información. Los resultados manifestaron que, referente a al nivel de calidad de atención, el 60% mostró un nivel regular y el 40% bueno, respecto a la empatía, el 74% un rango regular y el 25% alto; mientras que, el 32% de los usuarios expusieron un nivel alto en la satisfacción. Se concluyó con un valor relacional de 0.410 entre variables.

También, Hernández (2022), Lima, buscó en su indagación buscar analizar el nivel de satisfacción respecto a la atención en un establecimiento de salud. La metodología no experimental, 80 participantes integraron la muestra y se trabajó con el cuestionario para conseguir información. Los resultados expusieron que, en cuanto a la satisfacción del usuario, el 6% indicó que está insatisfecho, el 69% poco satisfecho y el 25% se encontró satisfecho; mientras que, referente al ambiente institucional, el 86% satisfecho y respecto al uso del aplicativo, el 18% deficiente, el 60% regular y el 23% eficiente. Por lo tanto, se concluyó que, hubo semejanza entre las variables, con una sigma de 0.000 y una correlación de 0.848.

Por su parte, Ore (2022), Lima, cuyo estudio definió como objetivo examinar la asociación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en un C.S. Se desarrolló una metodología no experimental, correlacional, cuantitativa, descriptiva, la muestra integrada por 80 usuarios y se recabó datos con un cuestionario. Los resultados expresaron que, referente a la calidad de atención, el 95% alto y el 5% regular, en lo referido a la capacidad de respuesta, el 95% alto y en empatía, el 95% alto y el 5% regular; mientras que, la satisfacción se encontró en un nivel alto con una representación del 99.00%. Por ello, se concluye que sí hay asociación entre las variables con una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.490.

De la misma manera, Leyva (2022), Cañete, fijó como objetivo estudiar la semejanza entre la calidad de atención frente a la satisfacción en el servicio en un centro de salud. Se trabajó con un método cuantitativo, descriptivo, correlacional, 57 usuarios integraron la muestra y se trabajó con un cuestionario para adquirir información. Los resultados mostraron que, referente a los niveles de calidad de atención, el 58% fue medio y el 30% reflejó un rango bajo, mientras que, en lo que respecta a los niveles de satisfacción, el 21% bajo, el 54% presentó un nivel medio y el 25% manifestó un rango alto. Por lo cual el estudio concluyó que sí hubo semejanza entre las variables, cuyo valor de la sigma fue de 0.000 y la correlación equivalente a 0.380.

Finalmente, Rodríguez (2022), Ayacucho, consideró la demostración de incidencia entre la calidad de la atención frente a la satisfacción en un puesto de salud. La metodología fue de diseño no experimental, contando con el empleo de

recojo de datos cuestionario, aplicado hacia 73 usuarios. Los resultados han manifestado que existió asociación demostrativa entre las variables, contando con un coeficiente de 0.837 y validando los datos con la obtención de una sigma inferior a 0.050. Así mismo, se concluyó que el nivel de calidad percibida ha sido media con una manifestación del 52.10% y el 35.60% de la muestra de análisis, ha estado satisfecha con la atención recepcionada.

En base a lo manifestado, se consideraron a las siguientes definiciones teóricas, contando con las siguientes exposiciones:

Rodríguez (2022), expone que la satisfacción del usuario se refiere a la estimación que una persona hace acerca de un producto, servicio o experiencia. Esta evaluación depende de si el usuario percibe que sus necesidades y expectativas se han satisfecho. Asimismo, es una medida clave de la satisfacción respecto al servicio o producto que reciben. Este concepto se ha transformado en una parte clave de la gestión pública en una red de salud (Swallow et al., 2023).

Esta se puede medir de muchas maneras. Los encuestadores evalúan la satisfacción por medio de preguntas de calificación, en las que los usuarios dan una calificación numérica a un producto o servicio. Estas calificaciones se pueden usar para comparar entre productos y servicios y evaluar la experiencia del usuario. La satisfacción del usuario también puede ser medida por medio de entrevistas a los clientes con preguntas abiertas para conocer el discernimiento de los usuarios en lo que concierne al producto o servicio (Hori et al., 2023).

Así mismo, es una pieza clave de la gestión pública en una red de salud. Ayuda a los proveedores a identificar los problemas, mejorar los servicios y tomar decisiones informadas para satisfacer (compensar) las necesidades y los deseos de los usuarios. Esta información también puede ayudar a los proveedores de salud a proporcionar un servicio de mejor calidad y en los usuarios lleva a percibir una mejor satisfacción (Milkias et al., 2023).

Así mismo, Tawfik et al. (2023), señala que la dimensión humana de la satisfacción representa la calidad de la experiencia que un individuo presenta al interactuar con una red de salud. Tiene que ver con la satisfacción que el usuario obtiene al recibir atención médica, así como con los valores que la organización de

salud promueve como respeto, dignidad, compasión y comprensión. Esta dimensión también está influenciada por la cultura y la ética de la organización, así como el trato derivado del personal de salud a los usuarios.

Dicha satisfacción también se ve influenciada por los recursos disponibles, como el acceso a las TIC, equipos y los suministros médicos. Por último, el entorno físico de la red de salud también afecta el nivel de satisfacción del usuario (Poulsen et al., 2023).

En conclusión, de acuerdo con Haghshenas et al. (2023), exponen que esta se sustenta en la experiencia de la persona al recibir atención médica, así como a los valores, la ética y la cultura que la organización de salud promueve. También se relaciona con la calidad de la atención, los recursos disponibles, el entorno físico y el trato de los servicios de salud hacia los pacientes y usuarios. La satisfacción del usuario resulta de una combinación de todos estos factores.

La dimensión técnica científica de la satisfacción del usuario se refiere a la forma en que los avances y desarrollos tecnológicos y científicos pueden mejorar la experiencia y satisfacción del usuario. Esto implica la adopción de tecnologías y conocimientos científicos, en la mira de otorgar a los usuarios solución a sus requerimientos, mejorando los procesos de la red de salud, así como los servicios que se brindan. Esta dimensión también se relaciona con el desarrollo de innovaciones en la gestión pública de la red de salud, y lo referido a la optimización de los protocolos de atención (Prist et al., 2023).

La satisfacción del usuario es un indicador clave que afecta directamente a la calidad de los servicios disponibles y a la efectividad de la gestión pública. De esta forma, implementar tecnologías y conocimientos científicos orientados a la satisfacción del usuario es una estrategia clave para la optimización del proceso de salud (Tegenborg et al., 2023).

En última instancia, esta busca maximizar el impacto de los avances tecnológicos y científicos en la red de salud, proporcionando una mejor experiencia al usuario. Esto implica el uso de herramientas eficaces para otorgar una atención más adecuada, así como el desarrollo de innovaciones orientadas a la satisfacción del usuario (Skela et al., 2023).

La dimensión entorno de esta satisfacción representa un aspecto de la gestión pública en una red de salud que se refiere al nivel de satisfacción experimentado por los usuarios. Esta dimensión se centra en el entorno en el que los usuarios reciben y experimentan los servicios de salud dentro de la red. Esto incluye evaluar los niveles de servicio, atención, facilidad de acceso, comodidad, seguridad, cumplimiento de plazos y calidad de la información proporcionada (Mengistu et al., 2023).

Ayora et al. (2023), ha señalado que se debe asegurar que los usuarios estén bien informados sobre sus derechos, así como los procedimientos para obtener el mejor servicio. Finalmente, es importante que se proporcionen oportunidades para que los usuarios compartan sus opiniones y se les escuche.

Asimismo, es un factor crucial para el éxito de la gestión pública en una red de salud. Esto significa que los administradores deben estar al tanto de la satisfacción del usuario en todo momento. Esto implica no solo la implementación de mejoras para mejorar el entorno de satisfacción del usuario, sino también el monitoreo respecto a los niveles de satisfacción (Liu et al., 2023).

La Teoría de la Satisfacción del Usuario de Salud (TSUS) llega a ser un modelo propuesto en el año 2002 por el Dr. Gordon L. Friesen y el Dr. Robert C. Kastenbaum. (Burrillo, 2020). Esta teoría busca comprender que todo usuario busca una calidad de los servicios que pueda compensar sus necesidades, en donde ello tiene que ver con el cumplimiento de sus expectativas, las cuales son fundamentales para poder delimitar que un servicio es o no de calidad.

La calidad de la atención se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios. Se refiere a la eficacia, eficiencia, seguridad, confiabilidad, responsabilidad y comodidad que se brinda a los pacientes, de forma que se cumpla con los requisitos para una atención de excelencia (Ore, 2022). La calidad de la atención se mide a través de indicadores, como el tiempo de respuesta, nivel de satisfacción, los resultados obtenidos, el uso adecuado de los recursos y la efectividad de las intervenciones. Estas variables permiten evaluar el nivel de calidad en los servicios de salud, lo que contribuye a garantizar una atención de calidad para los pacientes (Kagaigai et al., 2023).

Nakurama et al. (2023), exponen que esto significa que una buena atención se traduce en mejores resultados, lo que a su vez contribuye en el usuario al acrecentamiento de su satisfacción y a la mejora de la eficiencia de los servicios. Por lo tanto, la calidad de la atención es un factor crítico para garantizar una excelente red de salud.

Dentro de los principales objetivos, se encuentra a la necesidad de contar con políticas públicas, sobre las cuales el estándar de calidad no solo salvaguarde el ofrecimiento de soluciones acerca la realidad de estudio, sino que ello debe de ser complementado con el control y la supervisión activa, con la finalidad de poder mantener un proceso de satisfacción adecuado (Elahi et al., 2023).

La capacidad de respuesta representa la aptitud para responder a situaciones de emergencia con rapidez y precisión. Esta habilidad es esencial para una red de salud, ya que los problemas de salud pública pueden surgir rápidamente y requerir una respuesta inmediata. Por lo tanto, es necesario que la red de salud tenga un plan de respuesta adecuado y esté preparada para afrontar cualquier situación de emergencia (Prasetyo et al., 2023).

De acuerdo con Tan e Idris (2023), para lograr una capacidad de respuesta óptima, es necesario que la red de salud cuente con un plan de respuesta eficaz. El plan debe incluir una estructura de liderazgo clara y un marco de políticas y procedimientos para lo que refiere la gestión de las emergencias. Esto asegurará que se pueda responder rápida y adecuadamente a cualquier situación. Los planes de respuesta también deben incluir pruebas de entrenamiento y simulaciones para asegurar que los primeros actores estén preparados para actuar de manera adecuada.

Además, es vital que la red de salud cuente con los recursos adecuados para garantizar que la respuesta sea eficaz. Esto incluye personas con el conocimiento y la experiencia necesarios, el equipo adecuado y los materiales necesarios. Asimismo, también es importante garantizar que la respuesta se efectúe de manera eficaz y segura, lo que requiere una planificación cuidadosa para asegurar que los recursos se gestionen de forma eficiente (Lecroy et al., 2023).

Los aspectos tangibles son aquellos elementos materiales que son fácilmente identificables y reconocibles, y que tienen una analogía inmediata con la satisfacción. Estos elementos incluyen la infraestructura, los equipos y los recursos humanos. Los recursos tangibles son aquellos que tienen un impacto directo en la calidad y la eficiencia pública en el sector de salud. Esto significa que una buena gestión de tales recursos garantiza el éxito de la red (Schaffnit et al., 2023).

Asimismo, la infraestructura representa un aspecto tangible crucial. Esta incluye la construcción de instalaciones adecuadas, tales como clínicas, hospitales y otras instalaciones de salud, entre estas una red de telecomunicaciones adecuada. Esto consiente el acceso a la información y servicios hacia la totalidad de los usuarios. Además, es importante contar con equipos médicos y tecnológicos adecuados para proporcionar una atención de calidad (Cheng et al., 2023).

Además, Andrews et al. (2023), exponen que la contratación de personal debe de centrarse en aceptar colaboradores competentes, a fin de que estos puedan garantizar un adecuado servicio, el cual debe de centrarse no solo en la satisfacción usuario, sino en la posibilidad de que la atención pueda llegar a compensar las expectativas de este.

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un sistema para realizar adecuadamente su función durante un periodo de tiempo específico. Se trata de un concepto amplio que abarca varios factores, desde la seguridad de una instalación hasta la eficacia de un proceso. Esta depende de la estabilidad de los elementos involucrados, la precisión de sus resultados y la consistencia de sus resultados. La fiabilidad es una medida referente a la calidad de un sistema y se relaciona con el mantenimiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos (Botchway et al., 2023).

Esta también se refiere al grado en que un sistema puede confiarse para realizar sus funciones. Esto se determina mediante la medición de los niveles de rendimiento, la eficacia y la seguridad de un sistema y su capacidad para proporcionar resultados confiables. La fiabilidad también se refiere al grado en que un sistema es resistente a fallas o errores en el diseño, el procesamiento o la

producción. Esto se logra mediante la anexión de sistemas de control de calidad y la realización de pruebas de rendimiento (Bencharki et al., 2023).

Así mismo, se debe de reconocer que las garantías de seguridad establecen el cumplimiento de estándares de calidad que salvaguarden la confianza que se espera mantener dentro de un determinado establecimiento, en donde ello corresponde a la fiabilidad captada por el usuario al recibir un determinado servicio de salud (Brinda et al., 2023).

La seguridad representa la protección y prevención de amenazas, riesgos y peligros. Esto se aplica a la red de salud para proteger a los pacientes, proveedores y otros involucrados de los daños o lesiones físicas, psicológicas o emocionales. Esto incluye el cumplimiento de las regulaciones y leyes relacionadas con la salud, así como el monitoreo de los procedimientos médicos para garantizar la calidad y seguridad. El uso de tecnologías de seguridad como autenticación, cifrado, análisis de malware y encriptación de datos también contribuye a garantizar la seguridad de la red de salud (Prakash, y Upadhyay, 2023).

La seguridad de la red de salud es un tema de suma importancia. Esto es especialmente cierto para los datos médicos, que deben mantenerse seguros a fin de preservar la privacidad y evitar el robo de identidad (Thomas et al., 2024). La seguridad de la red de salud también implica la implementación de mecanismos de monitoreo y seguridad para prevenir el mal uso de los datos médicos por parte de los usuarios malintencionados. Esto incluye la prevención de los ataques informáticos y la protección de la información sensible de los pacientes (Ender et al., 2023).

Finalmente, la seguridad en la red de salud implica el establecimiento de estándares adecuados para avalar la seguridad de los datos y la seguridad de la infraestructura. Esto incluye el uso de tecnologías de seguridad como el cifrado, la autenticación, la auditoría y otros mecanismos para proteger los datos de los usuarios finales (Feng et al., 2024). Además, los estándares de seguridad deben abordar los riesgos asociados con el compartir datos con otros sistemas de salud, como hospitales, proveedores de atención médica y otros sistemas de salud. Esto

garantiza que los datos médicos se mantengan seguros y protegidos (Cinar y Sahin, 2023).

La empatía es la habilidad de identificarse con los demás, sentir lo que ellos sienten y comprenderlos desde su perspectiva (Usman et al., 2024). Se trata de una capacidad que nos permite comprender el mundo a nuestro alrededor desde la perspectiva de los demás, conectar con ellos y establecer una relación profunda. Esta característica nos ayuda a establecer vínculos más fuertes con los demás, ya que nos permite comprender el mundo de ellos (Saminathan et al., 2023).

Esta es la clave de la comunicación y la comprensión humana. Esta característica nos permite ver el mundo desde la perspectiva de otros, comprender sus sentimientos y experiencias (Abdelbasset et al., 2024). Esto puede llevar a una mayor cooperación, comprensión y aceptación entre las personas. La empatía también nos permite ver con claridad los problemas de los demás y encontrar soluciones para ellos (Azmi et al., 2023).

Además, es una herramienta muy crucial para las relaciones personales y profesionales. Esta habilidad nos ayuda a desarrollar una mejor comprensión y una relación más profunda con los demás (Kamil et al., 2024). La empatía también nos ayuda a comprender los sentimientos y necesidades de otros, lo que nos permite ofrecer mejor apoyo y ayuda. Esta característica también nos ayuda a construir una relación más fuerte con los demás (Salgueiro et al., 2024).

La teoría de la Calidad de la Atención del Usuario fue propuesta por el Dr. Donabedian Avedis en 1966. Esta se ha basado en ofrecer información acerca de las características que se debe de mantener para garantizar un servicio de calidad, en donde se tiene que tomar en cuenta a la atención médica y la proporción de satisfacción asegurada en el usuario, con la finalidad de poder satisfacer la totalidad de sus necesidades (López et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

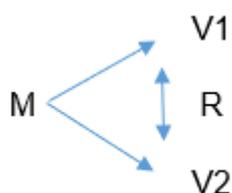
El tipo de investigación fue aplicada, dado que se llevó a cabo para producir resultados que puedan ser aplicados directamente en la práctica. Hernández et al. (2018), lo establecen como una investigación conducida para encontrar soluciones prácticas a problemas específicos en el mundo real.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el correlacional, no experimental y transversal, en donde se consideró como correlacional al incidir entre la comparativa de variables, no modificando de ninguna forma a la realidad del análisis, en donde el instrumento de recojo de datos manifestó un único momento de recojo de información, evitando que se cuente al tiempo como una variable examinada (Cohen y Gómez, 2019).

Figura 1

Diagrama de correlación



Nota: Obtenido de Hernández et al. (2018)

M: Muestra

R: Relación

V1: Nivel de satisfacción

V2: Calidad de atención

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de satisfacción

Definición conceptual: El nivel de satisfacción queda establecido como aquella representación o percepción del servicio que se está recibiendo por parte de un usuario (Rodríguez, 2022).

Definición operacional: A través del cuestionario se consideró la valoración del grado de satisfacción que tuvo un usuario, respecto al servicio recibido.

Indicadores: Trato cordial, Tiempo de atención, Orientación, Confidencialidad, Señalización y Limpieza.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de la atención queda concebida como el adecuado funcionamiento que llega a tener un servicio de salud, en cuanto a la posibilidad de satisfacer las necesidades totales de los usuarios (Ore, 2022).

Definición operacional: Se consideró el empleo del cuestionario para poder valorar el grado de calidad que llegó a ser ofrecido por el servicio de salud, en percepción del usuario.

Indicadores: Atención, Inquietudes, Recursos materiales, Recursos institucionales, Tiempo de espera, Información, Privacidad, Capacitación, Respeto y Consejo.

Escala de medición: Ordinal

Matriz de operacionalización expuesta en el Anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población se halló representada por la totalidad de 72598 usuarios atendidos en la Red de Salud Centro Ayacucho. Cabezas et al. (2018) lo conceptualizan como la cantidad de individuos que llegan a exponer un claro conocimiento acerca de la problemática planteada.

Criterios de inclusión

Usuarios dispuestos en formar parte del estudio

Usuarios con los que se cuente información personal para poder ubicarlos

Criterios de exclusión

Usuarios que no deseen formar parte del estudio

Usuarios con problemas de salud

3.3.2. Muestra

La muestra fue la probabilística, siendo representada por un total de 383 usuarios dispuestos a formar parte de la investigación, los cuales han tenido que formar parte de la Red de Salud Centro Ayacucho, con una edad superior a los 18 años e inferior a los 64 años, en indiferencia con su sexo y con un claro conocimiento acerca de la atención en establecimientos rurales. Hernández et al. (2018), lo establecen como aquella incurrencia que se basa en la selección de una muestra por medio de la aplicación de un instrumento de recojo de datos (Ver anexo 3).

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue el aleatorio simple, dado que cada participante de la población manifestó la posibilidad de ser parte de la muestra examinada. Arias y Covinos (2021), lo establecen como aquella selección aleatoria y justa de cada uno de los individuos de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo representada por los usuarios de una Red de Salud del Perú. Hernández et al. (2018), lo exponen como aquel tipo de individuo al que se aplicará el instrumento para adquirir datos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se consideró el empleo de la técnica de la encuesta. Hernández et al. (2018), lo conceptualiza como aquella predisposición hacia el ofrecimiento de respuesta en cuanto a cuestionamientos que valoren una determinada realidad.

Instrumento: Se mantuvo el empleo del instrumento cuestionario, en donde para el caso de la variable “Nivel de satisfacción”, se mantuvo un total de 15 preguntas, con escala ordinal y la disposición por niveles siguiente: nivel bajo (1 – 41), nivel

medio (42 – 83) y nivel alto (84 – 125). Además, para el caso de la variable “Calidad de la atención”; se mantuvo un total de 25 preguntas, con escala ordinal y la siguiente disposición por niveles: nivel bajo (1 – 41), nivel medio (42 – 83) y nivel alto (84 – 125). Arias y Covinos (2021), señalan que se puede valorar una serie de realidades en base a la exposición de cuestionamientos sobre una problemática de estudio.

Validez: Hernández et al. (2018), lo señalan como aquel proceso de demostración de calidad, en base a la validación por expertos o la adaptación de un instrumento sustentado con una ficha técnica. Igualmente, se conservó el uso de la ficha técnica de instrumento, considerando a los autores sobre los que se adaptó el instrumento planteado en el presente estudio (Anexo 9).

Tabla 1

Expertos validadores

Expertos	Valor	Condición
Mg. Judith Berrocal Chillcce	100/100	Confiable
Mg. Yonel Alanya Vílchez Mg. Mirtha Quispe Chillcce		

Confiabilidad: Cohen y Gómez (2019) lo señalan como aquella metodología estadística, sobre la cual se puede demostrar la confianza de un instrumento de recojo de datos.

Tabla 2*Alfa de Cronbach*

Variable	Valor	Condición
Variable 1	0.967	Confiable
Variable 2	0.937	
Ambas variables	0.958	

Nota: Procesado en Excel

Como consecuencia de la aplicación de una prueba piloto a una totalidad de 20 usuarios, se demostró la alta confianza del instrumento de recojo de datos, por haber obtenido una valoración superior a 0.70, en donde ello quedó expresado en el Anexo 4.

3.5. Procedimientos

De forma inicial, se tuvo que mantener contacto con la red de salud en estudio, con la finalidad de poder obtener información de contacto de los participantes dispuestos hacia criterio del personal, a participar en la investigación, en donde se tuvo que contactar con estos para la aplicación del cuestionario de forma personal o por Google forms, además la base de datos fue conformada en el programa Excel y posteriormente, ser exportada hacia el software SPSS V 26.00.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó la estadística descriptiva, con la finalidad de poder demostrar la caracterización de cada una de las variables examinadas, en complemento con las dimensiones, contando con la evidencia de valores porcentuales. Así mismo, mediante la estadística inferencial se consideró la valoración del grado de relación alcanzado entre dos elementos de comparación, mediante el empleo de la sigma inferior a 0.050.

3.7. Aspectos éticos

En referencia con las consideraciones éticas, se mantuvo el respeto hacia cada uno de los participantes del estudio, en donde estos tuvieron que ser seleccionados de forma justa y se debieron de garantizar su participación autónoma y libre. Además, se consideró el correcto parafraseo de cada uno de los párrafos planteados, evidenciando con ello el software turnitin para su validación.

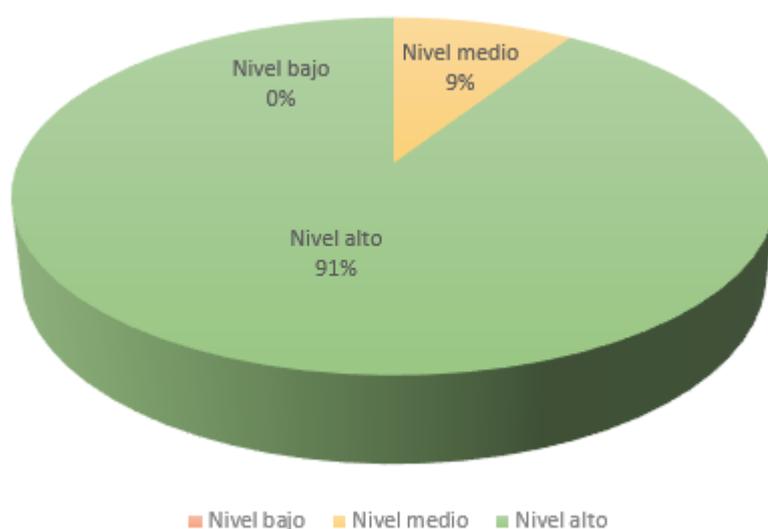
IV. RESULTADOS

En primer lugar, debemos conocer qué es baremar, baremar es la construcción de un baremo, dicho de otro modo, una escala de puntos que se ha obtenido de algún instrumento de medición y facilitan su interpretación, por medio de la atribución de un valor determinado a cada una de las escalas.

Estadística descriptiva

Figura 2

Análisis de la variable nivel de satisfacción



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

De acuerdo con los participantes analizados, se ha podido establecer que las condiciones de satisfacción en estos han sido altas, con una representación del 91.00%, comportamiento que ha tenido que ver directamente con la condición humana en la que han recibido el trato, la capacidad técnica de los colaboradores de la entidad y las características generales del entorno.

Figura 3

Análisis de la dimensión humana



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

En el caso del presente análisis, la dimensión humana ha mantenido un comportamiento de tendencia alta, con una representación del 88.00%, en donde esto ha tenido que ver con el trato cordial que ha tenido el personal con los usuarios; así como, el tiempo que ha llevado el ofrecer la atención en los requerimientos de estos, evidenciando con ello el esfuerzo que se ha tenido para mejorar las condiciones de percepción de los usuarios.

Figura 4

Análisis de la dimensión técnico científico



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

En el caso del análisis de la dimensión técnico científico, se ha podido establecer que el 87.00% de los usuarios han manifestado un nivel alto en este apartado, condición que ha dependido de la orientación que los profesionales le han ofrecido hacia estos, considerando una elevada importancia no solo en la capacitación del usuario en sí mismo, sino en la confidencialidad que se ha llegado a tener acerca de la información de la atención.

Figura 5

Análisis de la dimensión entorno



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

De acuerdo con el entorno, se ha podido percibir que el 91.00% de los usuarios han demostrado un nivel alto en cuanto a ello, lo que ha sido percibido como consecuencia de una limpieza que, a pesar de haber contado con un margen significativo de mejora, se puede encontrar la prevalencia de un ambiente sano y limpio, en donde no se puede descartar la correcta señalización que se ha tenido en el establecimiento.

Figura 6

Análisis de la variable calidad de atención

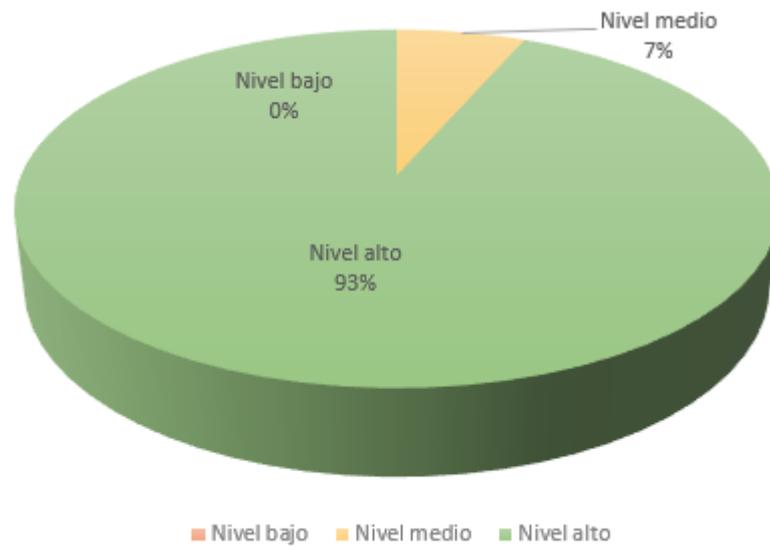


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

De acuerdo con la calidad de atención, se ha podido consignar un nivel alto con una representación del 90.00%, en donde ello ha encontrado dependencia directa con cada una de las dimensiones que ha representado a la variable en sí misma, tales como la capacidad de respuesta de los colaboradores, la calidad que se ha mantenido en términos de los aspectos tangibles; así como, la empatía, seguridad y fiabilidad.

Figura 7

Análisis de la dimensión capacidad de respuesta

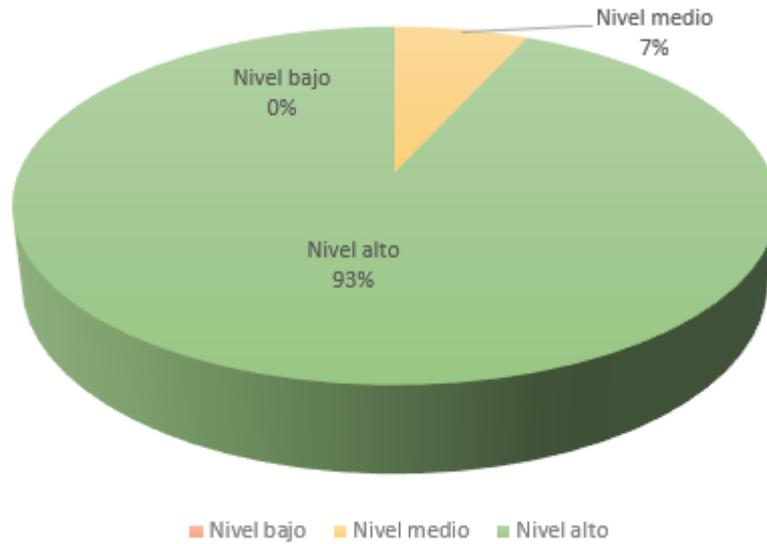


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

En el caso de la capacidad de respuesta, se ha mantenido un nivel alto con una representación del 93.00%, lo que ha dejado en manifiesto el hecho de que la atención que han brindado los profesionales de la salud ha ido en coherencia con las respuestas de las inquietudes que han tenido los usuarios.

Figura 8

Análisis de la dimensión aspectos tangibles

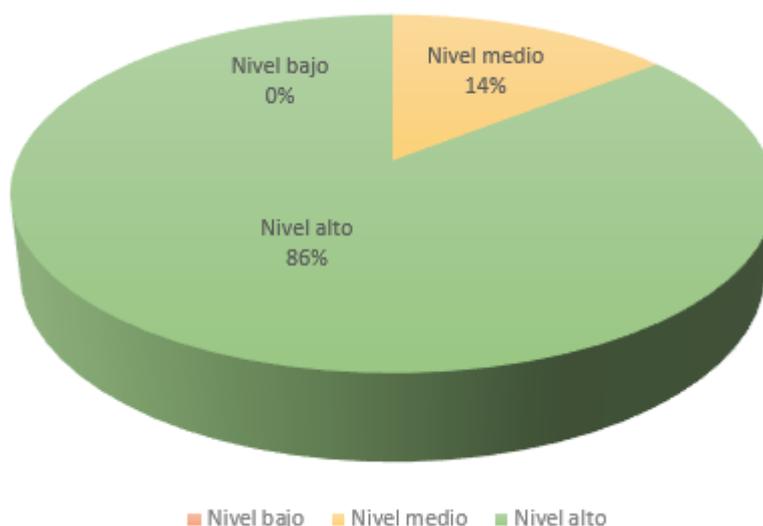


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

De acuerdo con los aspectos tangibles, se ha podido establecer un nivel alto en representación del 93.00%, en donde esto ha encontrado coincidencia directa con la calidad de los recursos, tanto materiales como institucionales, en donde se ha mantenido este comportamiento por el hecho de que los usuarios han podido contar con la accesibilidad hacia recursos de farmacia o haber ofrecido ciertos insumos de los profesionales de la salud.

Figura 9

Análisis de la dimensión fiabilidad

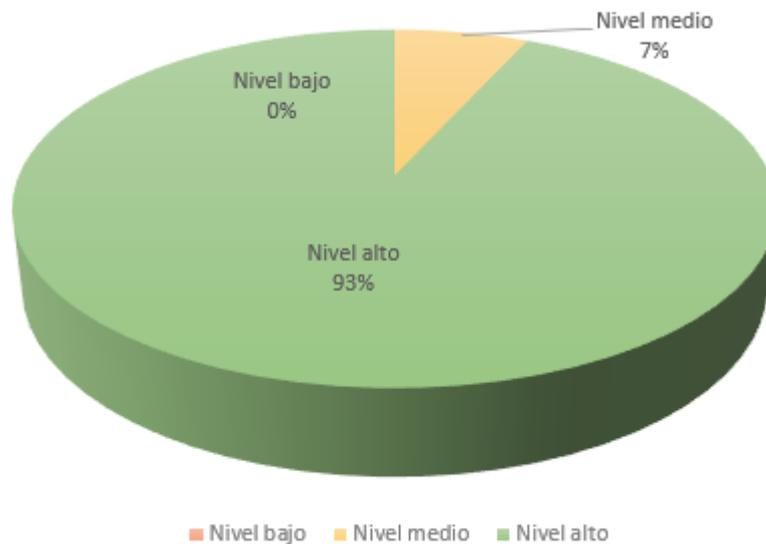


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Para el caso de la fiabilidad, se ha contado con un comportamiento de tendencia alta, en donde el 86.00% de los usuarios han manifestado ello, debido a que los usuarios han estado conformes con el tiempo de espera que han tenido que establecer dentro del ámbito institucional, en donde no se puede dejar de establecer la información o recomendaciones que han recibido los usuarios dentro de la atención, por parte de los profesionales encargados.

Figura 10

Análisis de la dimensión seguridad



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Para el caso de la dimensión seguridad, el 93.00% de los usuarios han señalado que esta se ha encontrado en un nivel alto, debido a que se ha podido establecer la privacidad de la información que se ha tratado dentro del consultorio; así como, la capacitación que se puede percibir de cada uno de estos profesionales, aumentando la seguridad en cada uno de sus recursos técnicos y comentarios.

Figura 11

Análisis de la dimensión empatía



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Para el caso de la empatía, se ha establecido que el nivel alto ha encontrado representación del 70.00%, en donde los usuarios han señalado las garantías de respeto que han tenido por parte de los profesionales de la salud, lo que se ha visto complementado con consejos para mantener un cuidado de alta calidad.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,264	383	,000	,711	383	,000
Dimensión humana	,205	383	,000	,822	383	,000
Técnico científico	,295	383	,000	,862	383	,000
Entorno	,314	383	,000	,619	383	,000
Calidad de atención	,261	383	,000	,772	383	,000
Capacidad de respuesta	,365	383	,000	,715	383	,000
Aspectos tangibles	,290	383	,000	,826	383	,000
Fiabilidad	,292	383	,000	,843	383	,000
Seguridad	,290	383	,000	,826	383	,000
Empatía	,262	383	,000	,819	383	,000

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Como consecuencia de que se ha mantenido una muestra superior a los 50 individuos, se ha establecido la lectura del coeficiente Kolmogorov Smirnov, en donde al haber contado con una sigma inferior a 0.050, fue que se ha demostrado un comportamiento no paramétrico, procediendo con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman.

Objetivo general

Tabla 4

Correlación entre variable “Nivel de satisfacción” y variable “Calidad de atención”

		Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Nivel de satisfacción	Correlación	1	,706**
	Sigma		,000
	N	383	383
Calidad de atención	Correlación	,706**	1
	Sigma	,000	
	N	383	383

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Debido a que se ha contado con una sigma de 0.000, se ha podido establecer la posibilidad de conformar la relación alcanzada entre las variables, consignando con ello que el comportamiento fue positivo, en donde el valor alcanzado ha sido de 0.706 (relación considerable).

Objetivo específico 1

Tabla 5

Correlación entre dimensión “humana” y variable “Calidad de atención”

		Dimensión humana	Calidad de atención
Dimensión humana	Correlación	1	,899**
	Sigma		,000
	N	383	383
Calidad de atención	Correlación	,899**	1
	Sigma	,000	
	N	383	383

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Debido a que se ha contado con una sigma de 0.000, se ha podido establecer la posibilidad de conformar la relación alcanzada entre las variables, consignando con ello que el comportamiento fue positivo, en donde el valor alcanzado ha sido de 0.899 (relación muy fuerte).

Objetivo específico 2

Tabla 6

Correlación entre dimensión “técnico científico” y variable “Calidad de atención”

		Técnico científico	Calidad de atención
Técnico científico	Correlación	1	,861**
	Sigma		,000
	N	383	383
Calidad de atención	Correlación	,861**	1
	Sigma	,000	
	N	383	383

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Debido a que se ha contado con una sigma de 0.000, se ha podido establecer la posibilidad de conformar la relación alcanzada entre las variables, consignando con

ello que el comportamiento fue positivo, en donde el valor alcanzado ha sido de 0.861 (relación muy fuerte).

Objetivo específico 3

Tabla 7

Correlación entre dimensión “entorno” y variable “Calidad de atención”

		Entorno	Calidad de atención
Entorno	Correlación	1	,878**
	Sigma		,000
	N	383	383
Calidad de atención	Correlación	,878**	1
	Sigma	,000	
	N	383	383

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Debido a que se ha contado con una sigma de 0.000, se ha podido establecer la posibilidad de conformar la relación alcanzada entre las variables, consignando con ello que el comportamiento fue positivo, en donde el valor alcanzado ha sido de 0.878 (relación muy fuerte).

V. DISCUSIÓN

En referencia con el objetivo general que buscó determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023 se ha podido establecer que el comportamiento que se ha mantenido fue directamente proporcional, en donde el valor alcanzado fue de 0.706, considerando que el nivel de satisfacción ha mantenido un comportamiento respecto a la calidad de atención coherente con la necesidad de mejorar las condiciones sobre las cuales se satisfagan los requerimientos de los usuarios en sí mismo. De acuerdo con la información establecida, se ha validado la hipótesis alternativa, en donde se ha demostrado la existencia de incidencia entre cada uno de los elementos comparados. Del mismo modo, los resultados de la investigación de Vinuesa (2020) determinaron que, existió relación directa y positiva entre la satisfacción y la calidad de atención brindada en un hospital, sustentado con un valor correlacional de 0.668, además señaló que, la calidad de atención mostró un nivel alto de 72% en calidad de respuesta, un nivel alto de 85% respecto a empatía, así como alto de 90% en seguridad; mientras que, indicó que hubo satisfacción alta en un 83%. Asimismo, los resultados también fueron similares a los expuestos en el estudio de Buste (2021) quien concluyó que, la calidad de atención directamente se relaciona con la satisfacción de los usuarios de un centro de salud (C.S.), dado que se obtuvo una sigma inferior a 0.05, además el 36% de los usuarios se mostró satisfecho con la calidad de servicio. De igual modo, la investigación de Sánchez (2022) mostró ser semejante a los resultados del estudio, dado que concluyó que, la calidad de atención se relaciona positivamente con la satisfacción en un C.S., dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.562, además también señaló que, la calidad de servicio mostró un grado muy bueno de 62%, buen de 32% y regular de 10%, mientras que, indicó que el 53% de los usuarios de mostró muy satisfecho y el 42% satisfecho. Igualmente, Montaleza (2021) en su estudio manifestó que, la calidad de atención se vinculó directamente con la satisfacción del usuario en un hospital, dado que se adquirió una correlación de 0.151, además el 34% de los usuarios mostró una muy buena satisfacción, el 15% satisfechos y sólo el 29% se mostró insatisfechos, y referente a la calidad de atención, el 46% presentó un rango regular, el 17% bueno y el 38% pronosticó una calidad mala. Las investigaciones expuestas mostraron guardar cierta similitud con

los resultados exhibidos de esta investigación, dado que evidencian un grado de relación entre las variables, además los estudios demuestran lo importante que es que los hospitales y demás centros de salud, brinden a los usuarios una atención de calidad, dado que ello influirá directamente en el grado de satisfacción que los usuarios puedan sentir frente a ser servicio recibido. Lo expuesto se encuentra fundamentado con la sustentado por Tegenborg et al. (2023) quienes manifestaron que la satisfacción hacia los usuarios tiende a representar un indicador clave, dado que se halla directamente vinculado con la calidad de servicios brindados. Mientras que, Kagaigai et al. (2023) sustentaron que, la calidad de atención tiende a ser el modo de eficacia, confiabilidad, eficiencia, comodidad y demás indicadores que se les brinda a los usuarios a través de su servicio de atención, además depende de esta atención es que determinará a que los pacientes se sientan o no satisfechos.

Así mismo, en el caso del objetivo específico 1 que buscó identificar la relación entre la dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023, se ha podido establecer que la dimensión humana ha mantenido un comportamiento directamente proporcional respecto a la calidad de la atención, en donde dicho accionar ha encontrado dependencia directa con un valor de relación de 0.899, considerando con ello que mediante una sigma de 0.000 ha manifestado no sólo una relación significativa, sino que ello ha manifestado la posibilidad de establecer estadísticamente el comportamiento conjunto. Este comportamiento ha tenido que ver directamente con la capacidad que debe de tener el personal de mantener un trato cordial con el paciente, con la intención de ofrecer no solo un tiempo de atención de alta calidad, sino la posibilidad de salvaguardar la calidad de vida de estos. En referencia con lo expuesto, se ha validado la hipótesis alternativa, como consecuencia de que se ha demostrado un comportamiento conjunto existente entre los elementos de comparación. Del mismo modo, estos resultados resultaron ser similares a expuestos en la investigación de Luna (2022) quien concluyó que existió asociación positiva entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de un hospital, dado que obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional equivalente a 0.888; además señaló que el 33% de los usuarios mostró una calidad baja, el 53% media y el 14% señaló que es alta y, referido a la satisfacción, el 44% de los usuarios se mostró regularmente satisfechos y el 47%

se mostró muy satisfecho. De igual manera, los resultados obtenidos, también guardaron relación con la investigación de García (2020) quien concluyó que, la calidad de atención se encontró directamente relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios, dado que adquirió una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.410, además también señaló que, la calidad de atención el 60% de los usuarios mostró un una calidad regular y el 40% percibió una buena calidad, el grado de empatía también fue regular en un 74% y el satisfacción alcanzó un grado alto de 32%. Igualmente, hubo asociación con la investigación de Hernández (2022) quien en su estudio determinó que, la satisfacción mostró relacionarse directamente con la calidad de atención, dado que obtuvo una sigma de 0.000 y una correlación semejante a 0.848, además indicó que, el 69% de los usuarios de mostró poco satisfechos y el 25% muy satisfechos y, el 86% percibió positivo al clima institución en el que fueron atendidos. Asimismo, la investigación de Ore (2022) también concluyó que, la calidad de atención mostró relacionarse directamente con la satisfacción de los usuarios, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional equivalente a 0.490, además manifestó que los usuarios mostraron tener un grado muy alto de satisfacción, mientras que, la calidad de atención mostró un nivel regular de 5% y el 95% de los usuarios percibió como alta a la calidad y, el 95% también señaló que es alta la calidad de respuesta. Ambos resultados mostraron que los estudios mencionados anteriormente guardan cierto grado de similitud con los resultados obtenidos en este estudio, además evidenciaron lo importante que es que los CS ofrezcan a los usuarios un servicio de calidad, en donde la calidad humana mediante la empatía y una buena capacidad de respuesta conlleva a que el usuario se sienta satisfecho con el servicio. Ello se encontró fundamentado con lo expuesto por Tawfik et al. (2023) quienes expusieron que, la dimensión humana viene a representar la experiencia de interacción de los usuarios con el personal de salud durante el servicio de atención. Mientras que, Nakurama et al. (2023) sustentaron que, la calidad de servicio se relaciona con el servicio oportuno y eficaz proporcionado a los usuarios, por medio del trato del personal de salud durante su servicio.

Además, de acuerdo con el objetivo específico 2 que buscó identificar la relación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023, se ha podido

consignar que la dimensión técnico científico ha alcanzado una relación directamente proporcional con un valor de 0.861, en referencia con la calidad de la atención, estableciendo con ello que la confirmación de dicha data ha sido gracias a que se ha mantenido un valor de sigma inferior a 0.050. La información obtenida ha permitido demostrar que la comprensión técnica científica ha incidido de manera directa con la calidad de la atención ofrecida, principalmente encontrado dependencia directa en la orientación que se ofrece hacia los usuarios y la confidencialidad de cualquier tipo de información que se maneje con estos, entendiendo que existen temas muy delicados que requieren de una atención especial. Por ende, se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa entre los elementos que se han planteado. Asimismo, estos resultados fueron similares a los de la investigación de Leyva (2022) quien concluyó en su estudio que la calidad de atención se vinculó directamente con la satisfacción de los usuarios, lo cual se sustentó con una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.380, además manifestó que, el 58% de los usuarios percibió como regular a la calidad y el 30% la percibió como mala; mientras que, el 54% de los usuarios manifestó tener un satisfacción regular y el 25% señaló que es buena. Del mismo modo, también hubo asociación con la indagación de Rodríguez (2022) quien en su investigación manifestó que, la calidad de atención incide y se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario, dado que se obtuvo una sigma de inferior a 0.05 y un valor correlacional de 0.857, además también señaló que el 52% de los usuarios percibió como buena la calidad de atención y el 36% manifestó sentirse satisfecho con la atención adquirida. Asimismo, la investigación de Vinueza (2020) también demostró ser similar a los resultados de este estudio, dado que se concluyó que, hubo una relación e incidencia directa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de un hospital, dado que se obtuvo una sigma menor a 0.05 y un valor correlacional de 0.668, además señaló también que, el 72% de los usuarios percibió como buena la capacidad de respuesta, el 85% también percibió como buena la empatía al igual que la seguridad en un 90%, mientras que, el 83% de los usuarios se mostró como satisfecho por el servicio adquirido. De la misma manera, se puede mencionar la investigación de Montaleza (2021) dado que sus resultados reflejaron ser similares a los de estudio, en donde concluyeron que, la satisfacción del usuario se relacionó positivamente con la calidad de servicio de un centro de salud, dado que se adquirió

un valor de sigma inferior a 0.05 y se obtuvo una correlación de 0.151, además manifestó que el 34% de los usuarios se mostró satisfecho y el 15% se sintieron muy satisfechos, mientras que, el 46% percibió como regular la calidad del servicio y el 17% como buena. Asimismo, Sánchez (2022) en su investigación concluyó que, la calidad de servicio se asocia directamente con el grado de satisfacción, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional semejante a 0.562, además señaló que 62% de los usuarios percibió como muy buena la calidad de atención y el 32% como buena y, el 53% se mostró muy satisfecho por el servicio y el 42% satisfecho. Los resultados de las investigaciones mostraron ser semejantes a los resultados obtenidos en el presente estudio, además se evidenció lo crucial que es que el personal de la salud ofrezca a los usuarios un servicio de calidad, no sólo a través de una proporción de información, sino también que la calidad de servicio mediante materiales y equipos tecnológicos sean de buena calidad, dado que ello contribuirá en la optimización de una atención de calidad. Lo mencionado se encuentra sustentado con lo expuesto por Prist et al. (2023) quien fundamentó que la dimensión técnica viene a ser los avances científicos y/o tecnológicos que contribuyen a que la atención al usuario sea de mejor calidad. Mientras que, Kagaigai et al. (2023) quienes expusieron que, la calidad de atención conlleva a garantizar a que el personal de salud ofrezca un servicio de calidad, en donde el usuario perciba como excelente la atención recibida de principio a fin durante su proceso de salud.

De acuerdo con el objetivo específico 3 que buscó identificar la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2023, se ha podido establecer que ante un valor de sigma inferior a 0.050, se ha podido establecer un comportamiento de relación significativa entre el entorno y la calidad de la atención, en donde se ha mantenido un valor de relación de 0.878, considerando con ello que, ante la posible mejora de cada uno de los elementos comparados, se puede esperar un comportamiento muy similar en cada una de las partes. En cuanto a la información obtenida, se ha podido establecer que el entorno resulta indispensable para mantener un nivel de calidad óptimo, considerando con ello que el ambiente en donde se ofrece el servicio de salud llega a incurrir en garantizar la limpieza, la seguridad o la señalización para mantener las condiciones de calidad de vida, en referencia de prevalecer la calidad

de la atención de manera significativa. En base a ello, se ha contado con la demostración de la hipótesis alternativa, debido a que se ha demostrado la incidencia entre los elementos comparados. Del mismo modo, estos resultados reflejaron ser similares a los resultados expuestos en la investigación de Sánchez (2022) quien en su estudio concluyó que, la calidad de atención se vinculó directamente con la satisfacción de los usuarios, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y se adquirió un valor correlacional de 0.562, además el 62% de los usuarios percibió como muy buena la calidad de atención, el 48% percibió como buena la capacidad de respuesta, asimismo, el 53% de los usuarios se mostró muy satisfecho con la atención y el 42% se halló satisfecho. Asimismo, Hernández (2022) en su estudio también concluyó que sí hay relación entre el grado de satisfacción con la calidad de atención de un hospital, dado que se consiguió una sigma menor a 0.05 y una correlación de 0.848, además el 69% de los usuarios se sintieron satisfechos con el servicio. De igual manera, la investigación de Luna (2022) mostró asociarse con los resultados del estudio, dado que concluyó que, la calidad de atención se vincula positivamente con la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, cuyo valor correlacional fue de 0.888 y la sigma fue de 0.000, además mencionó que los usuarios percibieron como media la calidad de atención, el 33% como baja y el 14% como alta; asimismo, el 44% se mostró satisfecho con la atención y el 47% regularmente satisfecho. Igualmente, la investigación de García (2020) determinó que la calidad de atención se asemeja directamente con la satisfacción de los usuarios, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional de 0.410, además el 60% de los usuarios perciben como regular con un 60% la calidad de atención, el 74% percibió como regular la empatía del personal de salud y el 25% como alta, mientras que, el 32% se mostró como satisfecho con el servicio de atención adquirido. Los resultados de los estudios antes mencionados reflejaron guardar cierto grado de asociación con los resultados obtenidos en el presente estudio, dado que evidenciaron que el entorno y su servicio brindado en este influye sobre la satisfacción que pueda percibir el usuario durante su proceso de atención, además reflejó lo importante que es que el personal de salud muestre a los usuarios un buen trato acompañado de un adecuado servicio, el cual solucione todos los requerimientos y necesidades de los usuarios. Ello se encontró fundamentado con lo expuesto por Mengistu et al. (2023) quienes sustentan que,

la dimensión entorno viene a ser el ambiente en el cual los usuarios perciben, receptan y experimentan los servicios proporcionados por parte del personal de salud. Mientras que, Nakurama et al. (2023) manifestó que, una eficiente atención se evidencia a través de buenos resultados los cuales contribuyen a la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud, dado que se obtuvo una sigma de 0.000 y un valor correlacional semejante a 0.706 respectivamente, lo cual se ha debido a que se requiere de mantener una clara disposición de recursos centrados en mejorar no solo las condiciones físicas, sino el trato del personal de salud, en donde se debe de garantizar una mejora continua en la capacitación, orientación y trato del personal, hacia los usuarios.
2. En esta tesis se identificó la relación entre la dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud, cuya relación fue positiva de 0.899 y un valor de sigma fue de 0.000, debido a que se puede percibir que todo trato cordial o atención de calidad que se ofrezca hacia el usuario, puede ser bien recepcionado por este, buscando en todo momento una clara comprensión del problema de salud que tiene o el hecho de percibir el interés de los profesionales que los atienden.
3. En esta tesis, se identificó la relación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud cuya relación fue directa y positiva con un valor de 0.861 y un valor de sigma inferior a 0.050, lo que ha encontrado dependencia directa en la confianza que el usuario puede tener con el personal de salud, no solo de mantener sus problemas en reserva, sino en orientarlos hacia la mejora continua y el control de su estado de salud.
4. Asimismo, en esta tesis se identificó la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud cuya relación fue directamente ajustable con un valor de 0.878 y un valor de sigma inferior a 0.050, lo cual ha explicado el hecho de que todo nivel de satisfacción positivo que se alcance, ha dependido de la percepción que se llegue a tener del entorno físico, aumentando la seguridad y calidad de los aspectos tangibles brindados por el establecimiento analizado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, que gestionen y midan constantemente a través de formularios la satisfacción de los usuarios, a fin de que se puedan fortalecer los canales de atención y el servicio sea más contributivo para los usuarios.
2. Del mismo modo, se recomienda a los establecimientos rurales de una Red de Salud, brindar constantes capacitaciones con personal apto en temas relacionados con las dimensiones de la variable calidad de servicio, a fin de que los usuarios durante su proceso de atención perciban como excelente y eficaz el servicio brindado por el mismo personal de salud.
3. También se recomienda a los establecimientos rurales de una Red de Salud, elaborar y efectuar evaluaciones e instrumentos seriados, los cuales permitan medir la calidad de atención que ofrecen estas redes de salud, a fin de optimizar la atención y fortalecer la satisfacción del usuario, el tiempo recomendado de medición debe de ser en promedio de 6 meses, con la finalidad de poder obtener un histórico acerca de la calidad ofrecida por los establecimientos de salud, en clara intención de poder mantener un margen de mejora que sea evaluado de manera constante.
4. Asimismo, se recomienda a los establecimientos rurales de una Red de Salud, desarrollar estrategias y mecanismos que permitan identificar las diversas falencias que afectan e inciden en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, a fin de que se pueda incorporar nuevos procesos y herramientas que ayuden en la mejora de la atención al usuario. Como mecanismo recomendado, se puede hacer uso de indicadores clave de rendimiento (KPI) para monitorear el nivel de calidad o el hecho de establecer auditorías internas que permitan realizar una evaluación de los procesos y procedimientos operativos.

REFERENCIAS

- Abdelbasset, W., Jasim, S., Rudiansyah, M., Huldani, H., Margiana, R., Jalil, A. y . . . Yasin, G. (2024). Treatment of pilocarpine-induced epileptic seizures in adult male mice. *Brazilian Journal of Biology*, 84 (1), 1 – 12. doi:10.1590/1519-6984.260091
- Andrews, G., Flood, T., y Shepherd, P. (2023). A narrative review exploring the professional practice training requirement of therapeutic radiographers undertaking effective remote/telephone review clinics in place of face-to-face radiographer-led review clinics during the COVID-19 pandemic. *Journal of Radiotherapy in Practice*, 22(2), 81 – 101. doi:10.1017/S1460396921000613
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ayora, A., Nogueras, C., Jiménez, S., y Cortiñas, S. (2023). Teaching (remotely) to communicate (remotely) with relatives of patients during lockdown due to the COVID-19 pandemic. *PEC Innovation*, 2 (1), 2 – 21. doi:10.1016/j.pecinn.2023.100151
- Azmi, S., Ahmed, J., y Ramalingam, K. (2023). Nutritional enhancement of wheat bread by probiotic lactobacillus consortium. *Letters in Applied NanoBioScience*, 12(4), 15 – 19. doi:10.33263/LIANBS124.101
- Bencharki, Y., Christmann, S., Lhomme, P., Ihsane, O., Sentil, A., El Abdouni, I., y Michez, D. (2023). 'Farming with alternative pollinators' approach supports diverse and abundant pollinator community in melon fields in a semi-arid landscape. *Renewable Agriculture and Food Systems*, 38 (1), 81 – 91. doi:10.1017/S1742170522000394
- Bindra, A., Sharma, N., Joseph, S., Mathur, P., Malhotra, R., y Khan, M. (2023). Clinical presentation and course of SARS-CoV-2 infection in health-care personnel working in dedicated COVID-19 hospital during 2 pandemic

waves in india. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 17(11), 54 – 61. doi:10.1017/dmp.2021.362

Botchway, S., Tsiachristas, A., Pollard, J., y Fazel, S. (2023). Cost-effectiveness of implementing a suicide prediction tool (OxMIS) in severe mental illness: Economic modeling study. *European Psychiatry*, 66(1), 54 – 61. doi:10.1192/j.eurpsy.2022.2354

Burrillo, F. (2020). *Del miedo a la muerte*. UMA. https://www.uma.es/media/files/02._Miedo_a_la_muerte.pdf

Buste, A. (2021). *Evaluación de calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72917>

Cabezas, E.; Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cheng, A., Banasiewicz, M., Johnson, J., Sulieman, L., Kennedy, N., Delacqua, F., y Harris, P. (2023). Evaluating automated electronic case report form data entry from electronic health records. *Journal of Clinical and Translational Science*, 7(1), 84 – 97. doi:10.1017/cts.2022.514

Chunga, J. (2019). *Calidad De La Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo En Dos Establecimientos De Salud De Microred Piura - Castilla en noviembre 2018* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32905>

Çınar, F., y Şahin, S. (2023). Nursing practices towards prevention of medication errors: A systematic review and meta-analysis. *Letters in Applied NanoBioScience*, 12(4), 154 – 164. doi:10.33263/LIANBS124.124

Cohen, N. y Néstor, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo.

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

- Delgado, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88916>
- Elahi, N., Miladinia, M., Zarei, J., y Ghanbari, S. (2023). Perception of coronavirus disease (COVID-19) and its relationship with coping strategies and perceived social support in iranian people: A descriptive correlational study. *BMC Nursing*, 22(1), 647 – 666. doi:10.1186/s12912-023-01276-y
- Ender, F., Sayiner, S., Abacioğlu, N., y Şehirli, A. O. (2023). Could molnupiravir have an ameliorative effect in pets with COVID-19? *Letters in Applied NanoBioScience*, 12(4), 184 – 201. doi:10.33263/LIANBS124.120
- Feng, B., Lian, J., Yu, F., Zhang, D., Chen, W., Wang, Q., y. Chen, Y. (2024). Impact of short-term ambient air pollution exposure on the risk of severe COVID-19. *Journal of Environmental Sciences (China)*, 135 (1), 610-618. doi:10.1016/j.jes.2022.09.040
- García, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández, 2019* [Informe de posgrado]. Universidad Peruana de los Andes. http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2619/T037_23275944_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, E. (2022). *Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96469/Gonzalez_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haghshenas, H., Jokar, Z., Zarshenas, L., Rakhshan, M., y Poursadeghfard, M. (2023). Assessing the psychometric properties of persian version of zarit

- burden interview among family caregivers of patients with multiple sclerosis. *BMC Nursing*, 22(1), 54 – 67. doi:10.1186/s12912-023-01260-6
- Hernández (2022). *Satisfacción del usuario interno y uso del aplicativo informático de atención prenatal en establecimientos de Red Salud Comas 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79683>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hori, R., Shibata, E., Okajima, I., Matsunaga, M., Umemura, T., Narisada, A., y Suzuki, K. (2023). Changes in the sleeping habits of japanese university students during the COVID-19 pandemic: A 3-year follow-up study. *BioPsychoSocial Medicine*, 17(1), 141 – 154. doi:10.1186/s13030-022-00257-y
- Kagaigai, A., Thomas, A., Anaeli, A., y Grepperud, S. (2023). Whether or not to enroll, and stay enrolled? A tanzanian cross-sectional study on voluntary health insurance. *Health Policy OPEN*, 4 (1), 454 – 464. doi:10.1016/j.hpopen.2023.100097
- Kamil, M., Khan, I., Rauf, A., Bawazeer, S., Bawazeer, S., Rauf, A., y Irfan, M. (2024). Chemical divergence of the juglans regia L. across districts swat and dir, khyber pakhtunkhwa, pakistan. *Brazilian Journal of Biology*, 84 (1), 54 – 59. doi:10.1590/1519-6984.259731
- Lecroy, M., Potter, L., Bandeen, K., Bianco, M., Cappola, A., Carter, E. y . . . McColley, S. (2023). Barriers to and solutions for representative inclusion across the lifespan and in life course research: The need for structural competency highlighted by the COVID-19 pandemic. *Journal of Clinical and Translational Science*, 7(1), 15 – 34. doi:10.1017/cts.2022.510
- Leyva, D. (2022). *Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109681/Leyva_HDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Liu, H., Chen, N., Tang, W., Shen, S., Yu, J., Xiao, H., y. Qiu, X. (2023). Factors influencing treatment status of syphilis among pregnant women: A retrospective cohort study in Guangzhou, China. *International Journal for Equity in Health*, 22(1), 1 – 24. doi:10.1186/s12939-023-01866-x
- López, E.; Sifuentes, M.; Lucero, R.; Aguilar, S. y Perea, G. (2020). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Revista de Ciencias de la Salud, biológicas y químicas*, 1 (1), 1 – 12. <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
- Luna, V. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Huaura- 2020* [Informe de posgrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5906>
- Mengistu, M., Berassa, S., Kassaw, A., Dagne, E., Mekonen, G. y Birarra, M. (2023). Assessments of functional outcomes and its determinants among bipolar disorder patients in northwest Ethiopia comprehensive specialized hospitals: A multicenter hospital-based study. *Annals of General Psychiatry*, 22(1), 1 – 24. doi:10.1186/s12991-023-00444-3
- Merino, M., Córdova, J.; Aguirre, J.; García, A. y López, K. (2020). Nivel de percepción sobre la Pobreza en el Perú, causas y efectos sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 46-53. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1812/1806>
- Milkias, H., Yewhalaw, D., y Abebe, G. (2023). High non-compliance rate among presumptive tuberculosis cases referred from peripheral health facilities in Silti district of southern Ethiopia: A mixed methods study. *Archives of Public Health*, 81(1), 134 – 141. doi:10.1186/s13690-023-01071-w
- Nakamura, A., Peichen, Z., Morita, Y., y Tanabe, H. (2023). New “iPARKO” finger extensor facilitation training device for chronic hemiplegic hand after stroke:

- Development and verification of its effectiveness in healthy individuals. *ROBOMECH Journal*, 10(1), 548 - 555 doi:10.1186/s40648-023-00248-w
- Ore, B. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario durante COVID-19 de un centro de salud, Lima 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97358/Ore_GBY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, J. (2020). *Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802>
- Poulsen, H., Wolderslund, M., Iversen, E., Clemensen, J., Ammentorp, J., y Kofoed, P. -. (2023). Patient care boards - A tool to promote patient participation during hospital ward rounds. *PEC Innovation*, 2 (1), 101 – 111. doi:10.1016/j.pecinn.2023.100150
- Prakash, S., y Upadhyay, S. (2023). Impact of paper mill effluent on carbohydrate metabolism of freshwater snake headed fish, channa punctatus (bloch, 1793). *Letters in Applied NanoBioScience*, 12(4), 145 – 164. doi:10.33263/LIANBS124.126
- Prasetyo, Y., Permatasari, P., y Susanti, H. (2023). The effect of mothers' nutritional education and knowledge on children's nutritional status: A systematic review. *International Journal of Child Care and Education Policy*, 17(1), 234 – 236. doi:10.1186/s40723-023-00114-7
- Prist, P., Sangermano, F., Bailey, A., Bugni, V., Villalobos, M., Pimiento, N., y Zambrana, C. (2023). Protecting brazilian amazon indigenous territories reduces atmospheric particulates and avoids associated health impacts and costs. *Communications Earth and Environment*, 4(1), 84 – 104. doi:10.1038/s43247-023-00704-w
- Rodríguez, J. (2022). *Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85417/Rodr%C3%adguez_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salgueiro, S., Rocha, A., Mauad, J., Silva, C. y Mussury, R. (2024). Biomonitoring of air quality in the bodoquena microregion, mato grosso do sul: Mutagenic and morphoanatomical alterations in *tradescantia pallida* (rose) D.R. hunt var. *purpurea*. *Brazilian Journal of Biology*, 84 (1), 54 – 59. doi:10.1590/1519-6984.250100
- Saminathan, G., Kandasamy, K., Navaneethakrishnan, S., Ashokkumar, M., Veerappan, B., y Sundaram, K. (2023). Molecular structure, reactivity and spectroscopic properties of hallucinogens psilocybin, mescaline and their derivatives – A computational study. *Letters in Applied NanoBioScience*, 12(4), 101 – 111. doi:10.33263/LIANBS124.105
- Sánchez, T. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
- Schaffnit, S., Page, A., Lynch, R., Spake, L., Sear, R., Sosis, R., y Shenk, M. (2023). The impact of market integration on arranged marriages in matlab, bangladesh. *Evolutionary Human Sciences*, 5 (1), 74 – 91. doi:10.1017/ehs.2022.54
- Skela, B., Sermeus, W., Dello, S., Squires, A., Bahun, M., y Lobe, B. (2023). How nurses' job characteristics affect their self-assessed work environment in hospitals— slovenian use of the practice environment scale of the nursing work index. *BMC Nursing*, 22(1), 54 – 61. doi:10.1186/s12912-023-01261-5
- Swallow, A., Mwanga, A., Kitembo, K., Mchele, G., Akoko, L., y Awadh, A. (2023). Hepaticojejunostomy in proximal bile duct injury by left hepatic duct approach for patients attended at muhimbili national hospital. *Egyptian Liver Journal*, 13(1), 54 – 97. doi:10.1186/s43066-023-00252-0

- Tan, T. y Idris, I. (2023). Assessing the significance of first place and online third places in supporting malaysian seniors' well-being during the pandemic. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 24 – 34. doi:10.1057/s41599-023-01655-5
- Tawfik, E., Ghallab, E., y Moustafa, A. (2023). A nurse versus a chatbot – the effect of an empowerment program on chemotherapy-related side effects and the self-care behaviors of women living with breast cancer: A randomized controlled trial. *BMC Nursing*, 22(1), 112 – 131. doi:10.1186/s12912-023-01243-7
- Tegenborg, S., Fransson, P., Martinsson, L. (2023). Physicians' and nurses' experience of using the abbey pain scale (APS) in people with advanced cancer: A qualitative content analysis. *BMC Nursing*, 22(1), 54 – 71. doi:10.1186/s12912-023-01227-7
- Thomas, M., Datta, R., Wahba, R., Buchner, D., Chiapponi, C., Kurschat, C., y Stippel, D. (2024). Introduction of laparoscopic nephrectomy for autosomal dominant polycystic kidney disease as the standard procedure. *Langenbeck's Archives of Surgery*, 408(1), 15 – 19. doi:10.1007/s00423-022-02737-9
- Usman, S., Anjum, A., Usman, M., Imran, M., Ali, M., Moustafa, M., y Hafeez, S. (2024). Antibiotic resistance pattern and pathological features of avian pathogenic escherichia coli O78:K80 in chickens. *Brazilian Journal of Biology*, 84 (1), 1 – 12. doi:10.1590/1519-6984.257179
- Vinces, C. (2023). *Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64034/TESIS%20-%20VINCES%20ZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vinueza, K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinuesa_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023	Nivel de satisfacción	Tipo aplicada Enfoque de investigación Cuantitativo Diseño de la investigación:
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Diseño no experimental / correlacional / transversal
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023? 	<ul style="list-style-type: none"> 1) Identificar la relación entre la dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 2) Identificar la relación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 3) Identificar la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la dimensión dirección humana y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023 	Dimensión humana Técnico científico Entorno Variable 2 Calidad de atención Dimensiones Capacidad de respuesta Aspectos tangibles Fiabilidad Seguridad Empatía	Población y muestra Población: 72598 usuarios Muestra: 383 usuarios Tipo de muestra probabilística Muestreo aleatorio simple Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable 1: Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción queda establecido como aquella representación o percepción del servicio que se está recibiendo por parte de un usuario (Rodríguez, 2022).	Mediante el cuestionario se consideró la valoración del grado de satisfacción que tuvo un usuario, respecto al servicio recibido.	Dimensión humana	Trato cordial Tiempo de atención	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Técnico científico	Orientación Confidencialidad		
			Entorno	Señalización Limpieza		
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de la atención queda concebida como el adecuado funcionamiento que llega a tener un servicio de salud, en cuanto a la posibilidad de satisfacer las necesidades totales de los usuarios (Ore, 2022).	Se consideró el empleo del cuestionario para poder valorar el grado de calidad que llegó a ser ofrecido por el servicio de salud, en percepción del usuario.	Capacidad de respuesta	Atención Inquietudes	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Aspectos tangibles	Recursos materiales Recursos institucionales		
			Fiabilidad	Tiempo de espera Información		
			Seguridad	Privacidad Capacitación		
			Empatía	Respeto Consejo		

Anexo 3 Cálculo muestral

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N=población total = 125

Z α =Nivel de confianza del 95%= 1.96

p=proporción esperada= 50%= 0.5

q=1-p = 1 - 0.5 = 0.5

d = margen de error o de precisión=5%=0.05

n = muestra = 95



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Nivel de satisfacción y su relación en calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de salud del Perú 2023”

Instrucciones: La finalidad del presente cuestionario es Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una Red de Salud del Perú, 2020-2023

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

NIVEL DE SATISFACCIÓN

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión humana						
1	¿Consideras que el trato cordial recibido por parte del personal de salud es un factor importante para la satisfacción del usuario?					
2	¿Crees que el tiempo de atención que se le brinda a los pacientes es suficiente para una adecuada satisfacción?					
3	¿Cuál consideras que es el grado de importancia que tiene el trato humano que se les da a los usuarios para su satisfacción?					
4	¿Piensas que la dimensión humana es una de las principales causas de satisfacción de los pacientes en la salud?					
5	¿Crees que el tiempo de espera para ser atendido es un factor clave que influye en el nivel de satisfacción de los usuarios?					
6	¿Consideras que la amabilidad y empatía del personal de salud influye en la satisfacción del usuario?					

- 7 ¿Crees que la capacidad de respuesta durante la atención médica influye en la satisfacción del usuario?
-
- 8 ¿Las indicaciones médicas a los pacientes son elementos influyentes en una buena satisfacción?
-
- 9 ¿Consideras que la disponibilidad de recursos durante la atención médica es un factor clave para una buena satisfacción?
-

Técnico científico

- 10 ¿Consideras que el servicio de salud que recibiste fue orientado adecuadamente?
-
- 11 ¿Crees que el personal de salud te brindó la orientación necesaria para tu tratamiento?
-
- 12 ¿Estás satisfecho con la cantidad de información que te fue proporcionada para tu tratamiento?
-
- 13 ¿Crees que tu información fue tratada con la debida confidencialidad?
-
- 14 ¿Estás satisfecho con la seguridad de tu información médica?
-
- 15 ¿Consideras que el registro y recepción de tu información influye en tu nivel de satisfacción?
-
- 16 ¿Crees que tu información fue solicitada correctamente por parte del personal de salud?
-

Entorno

- 17 ¿Consideras que la señalización es clara para identificar los servicios de salud en tu entorno?
-
- 18 ¿Estás de acuerdo con la limpieza de los servicios de salud en tu entorno?
-
- 19 ¿Consideras que los problemas de entorno afectan tu nivel de satisfacción con los servicios de salud?
-
- 20 ¿Estás de acuerdo con que el entorno influye en la dimensión de satisfacción con los servicios de salud?
-
- 21 ¿Consideras que la señalización de los servicios de salud en tu entorno es adecuada para permitirte una satisfacción óptima?
-
- 22 ¿Crees que los ambientes de los establecimientos de la red de salud influyen en el nivel de satisfacción?
-
- 23 ¿Consideras que la infraestructura del establecimiento permite el desarrollo de una apropiada atención médica?
-
- 24 ¿Las instalaciones en las cuales recibiste atención médica incidieron en tu nivel de satisfacción?
-
- 25 ¿El ambiente interno brindado por el personal del establecimiento de salud es un factor que incide en tu grado de satisfacción?
-

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
----	----------	---	---	---	---	---

Capacidad de respuesta	
1	¿Consideras que el Centro de Salud ofrece una atención adecuada y satisfactoria?
2	¿Estás de acuerdo con el tiempo de respuesta del Centro de Salud?
3	¿Crees que el Centro de Salud es sensible a tus inquietudes?
4	¿Piensas que el Centro de Salud responde adecuadamente a los problemas que surgen?
5	¿Sientes que el Centro de Salud está preparado para afrontar los problemas de la capacidad de respuesta?
Aspectos tangibles	
6	¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos materiales adecuados para ofrecer un servicio de calidad?
7	¿Consideras que el equipamiento necesario está disponible en el centro de salud para realizar un tratamiento adecuado?
8	¿Consideras que hay suficiente material para prestar un servicio óptimo en el centro de salud?
9	¿Consideras que las normas y reglamentos institucionales son suficientes para prestar un servicio de calidad en el centro de salud?
10	¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos institucionales necesarios para ofrecer un tratamiento adecuado?
Fiabilidad	
11	¿Consideras que el centro de salud te da una respuesta adecuada en el tiempo de espera que deberías tener?
12	¿Te sientes seguro de recibir la información correcta en el centro de salud?
13	¿Piensas que el centro de salud es confiable en cuanto a sus horarios?
14	¿Te sientes satisfecho con la fiabilidad que el centro de salud te ofrece?
15	¿Crees que el centro de salud siempre te ofrece la información correcta para tus consultas?
Seguridad	
16	¿Consideras que el centro de salud garantiza la privacidad de los pacientes?
17	¿Consideras que el centro de salud asegura la confidencialidad de los datos de los pacientes?
18	¿Consideras que el centro de salud ofrece un ambiente discreto para los pacientes?
19	¿Consideras que el centro de salud cuenta con personal adecuadamente preparado?
20	¿Consideras que el centro de salud ofrece sesiones de capacitación constante a sus empleados?
Empatía	

- | | |
|----|--|
| 21 | ¿Consideras que el personal de salud en el centro de salud te ha mostrado respeto durante tus visitas? |
| 22 | ¿Estás de acuerdo con la empatía que el centro de salud te ha ofrecido? |
| 23 | ¿Estás satisfecho con la asesoría y el consejo que te han dado durante tus visitas? |
| 24 | ¿Consideras que el equipo del centro de salud se ha interesado por tu bienestar? |
| 25 | ¿Crees que el personal del centro de salud ha actuado de forma empática contigo? |

Gracias por su colaboración

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Nivel de Satisfacción

Definición de la variable:

El nivel de satisfacción queda establecido como aquella representación o percepción del servicio que se está recibiendo por parte de un usuario (Rodríguez, 2022).

Dimensión 1: Dimensión Humana

Definición de la dimensión:

Representa la calidad de la experiencia que un individuo presenta al interactuar con una red de salud estando relacionada con la satisfacción que el usuario obtiene al recibir atención médica (Tawfik et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	1. ¿Consideras que el trato cordial recibido por parte del personal de salud es un factor importante para la satisfacción del usuario?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Tiempo de atención	2. ¿Crees que el tiempo de atención que se le brinda a los pacientes es suficiente para una adecuada satisfacción?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	3. ¿Cuál consideras que es el grado de importancia que tiene el trato humano	4				
		3	3	3	3	
		2				

	que se le da a los usuarios para su satisfacción?	1				
	4. ¿Piensas que la dimensión humana es una de las principales causas de satisfacción de los pacientes en la salud?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
	5. ¿Crees que el tiempo de espera para ser atendido es un factor clave que influye en el nivel de satisfacción de los usuarios?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	6. ¿Consideras que la amabilidad y empatía del personal de salud influye en la satisfacción del usuario?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	7. ¿Crees que la capacidad de respuesta durante la atención médica influye en la satisfacción del usuario?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
	8. ¿Las indicaciones médicas a los pacientes son elementos influyentes en una buena satisfacción?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	9. ¿Consideras que la disponibilidad de recursos durante la	4	4	4	4	
		3				
		2				

	atención médica es un factor clave para una buena satisfacción?	1				
--	---	---	--	--	--	--

Dimensión 2: Técnico científico

Definición de la dimensión:

Se refiere a la forma en que los avances y desarrollos tecnológicos y científicos pueden mejorar la experiencia y satisfacción del usuario (Prist et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Orientación	10. ¿Consideras que el servicio de salud que recibiste fue orientado adecuadamente?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Confidencialidad	11. ¿Crees que el personal de salud te brindó la orientación necesaria para tu tratamiento?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	12. ¿Estás satisfecho con la cantidad de información que te fue proporcionada para tu tratamiento?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Crees que tu información fue tratada con la debida confidencialidad?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
14. ¿Estás satisfecho con la seguridad de tu información médica?	4	4	4	4		
	3					
	2					
	1					
15. ¿Consideras que el registro y recepción de tu información influye en tu nivel de satisfacción?	4					
	3	3	3	3		
	2					
	1					
16. ¿Crees que tu información fue solicitada correctamente por parte del personal de salud?	4	4	4	4		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 3: Entorno

Definición de la dimensión:

Es un aspecto de la gestión pública en una red de salud que se refiere al nivel de satisfacción experimentado por los usuarios (Mengistu et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	17. ¿Consideras que la señalización es clara para identificar los servicios de salud en tu entorno?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Limpieza	18. ¿Estás de acuerdo con la limpieza de los servicios de salud en tu entorno?	4				
		3	3			
		2		2	2	
		1				
	19. ¿Consideras que los problemas de entorno afectan tu nivel de satisfacción con los servicios de salud?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	20. ¿Estás de acuerdo con que el entorno influye en la dimensión de satisfacción con los servicios de salud?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
21. ¿Consideras que la señalización de los servicios de salud en tu entorno es adecuada para permitirte una satisfacción óptima?	4					
	3	3	3	3		
	2					
	1					
	22. ¿Crees que los ambientes de los establecimientos de la red de salud influyen en el nivel de satisfacción?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				

	23. ¿Consideras que la infraestructura del establecimiento permite el desarrollo de una apropiada atención médica?	4	4	4		
		3				
		2			2	
		1				
	24. ¿Las instalaciones en las cuales recibiste atención médica incidió en tu nivel de satisfacción?	4	4	4		
		3				
		2			2	
		1				
	25. ¿El ambiente interno brindado por el personal del establecimiento de salud es un factor que incide en tu grado de satisfacción?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de la atención queda concebida como el adecuado funcionamiento que llega a tener un servicio de salud, en cuanto a la posibilidad de satisfacer las necesidades totales de los usuarios (Ore, 2022).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la aptitud para responder a situaciones de emergencia con rapidez y precisión. Esta habilidad es esencial para una red de salud, ya que los problemas de salud pública pueden surgir rápidamente y requerir una respuesta inmediata (Prasetyo et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones	
Atención	1. ¿Consideras que el Centro de Salud ofrece una atención adecuada y satisfactoria?	4	4	4	4		
		3					
		2					
		1					
Inquietudes	2. ¿Estás de acuerdo con el tiempo de respuesta del Centro de Salud?	4	4	4	4		
		3					
		2					
		1					
	3. ¿Crees que el Centro de Salud es sensible a tus inquietudes?	4	4	4	4		
		3					
		2					
		1					
	4. ¿Piensas que el Centro de Salud responde adecuadamente a los problemas que surgen?	4	4				
		3		3	3		
		2					
		1					
5. ¿Sientes que el Centro de Salud está preparado para afrontar los problemas de la capacidad de respuesta?	4		4	4			
	3	3					
	2						
	1						

Dimensión 2: Aspectos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aquellos elementos materiales que son fácilmente identificables y reconocibles, y que tienen una analogía inmediata con la satisfacción. Estos elementos incluyen la infraestructura, los equipos y los recursos humanos (Schaffnit et al., 2023).

Indicadores	Item		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	6. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos materiales adecuados para ofrecer un servicio de calidad?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Recursos institucionales	7. ¿Consideras que el equipamiento necesario está disponible en el centro de salud para realizar un tratamiento adecuado?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	8. ¿Consideras que hay suficiente material para prestar un servicio óptimo en el centro de salud?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	9. ¿Consideras que las normas y reglamentos institucionales son suficientes para prestar un servicio de calidad en el centro de salud?	4	4			
		3		3	3	
		2				
		1				
10. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos institucionales necesarios para ofrecer un tratamiento adecuado?		4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de un sistema para realizar adecuadamente su función durante un periodo de tiempo específico, además, se trata de un concepto amplio que abarca varios factores, desde la seguridad de una instalación hasta la eficacia de un proceso (Botchway et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Consideras que el centro de salud te da una respuesta adecuada en el tiempo de espera que deberías tener?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
Información	12. ¿Te sientes seguro de recibir la información correcta en el centro de salud?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Piensas que el centro de salud es confiable en cuanto a sus horarios?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	14. ¿Te sientes satisfecho con la fiabilidad que el centro de salud te ofrece?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
15. ¿Crees que el centro de salud siempre te ofrece la información correcta para tus consultas?	4	4	4	4		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Representa a la protección y prevención de amenazas, riesgos y peligros, esto se aplica a la red de salud para proteger a los pacientes, proveedores y otros involucrados de los daños o lesiones físicas, psicológicas o emocionales (Prakash, y Upadhyay, 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	16. ¿Consideras que el centro de salud garantiza la privacidad de los pacientes?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Capacitación	17. ¿Consideras que el centro de salud asegura la	4	4	4	4	
		3				

	confidencialidad de los datos de los pacientes?	2				
		1				
	18. ¿Consideras que el centro de salud ofrece un ambiente discreto para los pacientes?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
	19. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con personal adecuadamente preparado?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	20. ¿Consideras que el centro de salud ofrece sesiones de capacitación constante a sus empleados?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la habilidad de identificarse con los demás, sentir lo que ellos sienten y comprenderlos desde su perspectiva (Usman et al., 2024).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	21. ¿Consideras que el personal de salud en el centro de salud te ha mostrado respeto durante tus visitas?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				
Consejo	22. ¿Estás de acuerdo con la empatía que el centro de salud te ha ofrecido?	4				
		3		3	3	
		2	2			
		1				
	23. ¿Estás satisfecho con la asesoría y el consejo que te han dado durante tus visitas?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
		4	4	4		

	24. ¿Consideras que el equipo del centro de salud se ha interesado por tu bienestar?	4				
		3				
		2				
		1				
	25. ¿Crees que el personal del centro de salud ha actuado de forma empática contigo?	4				
		3	3	3	3	
		2				
		1				



Mg. JUDITH BERROCAL CHILLCCE
CLAD 4050

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Nivel de Satisfacción

Definición de la variable:

El nivel de satisfacción queda establecido como aquella representación o percepción del servicio que se está recibiendo por parte de un usuario (Rodríguez, 2022).

Dimensión 1: Dimensión Humana

Definición de la dimensión:

Representa la calidad de la experiencia que un individuo presenta al interactuar con una red de salud estando relacionada con la satisfacción que el usuario obtiene al recibir atención médica (Tawfik et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	1. ¿Consideras que el trato cordial recibido por parte del personal de salud es un factor importante para la satisfacción del usuario?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
Tiempo de atención	2. ¿Crees que el tiempo de atención que se le brinda a los pacientes es suficiente para una adecuada satisfacción?	4	4	4	4	
		3				
		2				
		1				
	3. ¿Cuál consideras que es el grado de importancia que tiene el trato humano	4	4	4	4	
		3				
		2				

Escaneado con CamScanner

que se le da a los usuarios para su satisfacción?	1				
4. ¿Piensas que la dimensión humana es una de las principales causas de satisfacción de los pacientes en la salud?	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				
	1				
5. ¿Crees que el tiempo de espera para ser atendido es un factor clave que influye en el nivel de satisfacción de los usuarios?	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				
	1				
6. ¿Consideras que la amabilidad y empatía del personal de salud influye en la satisfacción del usuario?	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				
	1				
7. ¿Crees que la capacidad de respuesta durante la atención médica influye en la satisfacción del usuario?	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				
	1				
8. ¿Las indicaciones médicas a los pacientes son elementos influyentes en una buena satisfacción?	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				
	1				
9. ¿Consideras que la disponibilidad de recursos durante la	4	4/	4/	4/	
	3				
	2				

Escaneado con CamScanner

	atención médica es un factor clave para una buena satisfacción?	1				
--	---	---	--	--	--	--

Dimensión 2: Técnico científico

Definición de la dimensión:

Se refiere a la forma en que los avances y desarrollos tecnológicos y científicos pueden mejorar la experiencia y satisfacción del usuario (Prist et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	10. ¿Consideras que el servicio de salud que recibiste fue orientado adecuadamente?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
Confidencialidad	11. ¿Crees que el personal de salud te brindó la orientación necesaria para tu tratamiento?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	12. ¿Estás satisfecho con la cantidad de información que te fue proporcionada para tu tratamiento?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Crees que tu información fue tratada con la debida confidencialidad?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	14. ¿Estás satisfecho con la seguridad de tu información médica?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
15. ¿Consideras que el registro y recepción de tu información influye en tu nivel de satisfacción?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					
16. ¿Crees que tu información fue solicitada correctamente por parte del personal de salud?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					

Escaneado con CamScanner

Dimensión 3: Entorno

Definición de la dimensión:

Es un aspecto de la gestión pública en una red de salud que se refiere al nivel de satisfacción experimentado por los usuarios (Mengistu et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	17. ¿Consideras que la señalización es clara para identificar los servicios de salud en tu entorno?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
Limpieza	18. ¿Estás de acuerdo con la limpieza de los servicios de salud en tu entorno?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	19. ¿Consideras que los problemas de entorno afectan tu nivel de satisfacción con los servicios de salud?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	20. ¿Estás de acuerdo con que el entorno influye en la dimensión de satisfacción con los servicios de salud?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
21. ¿Consideras que la señalización de los servicios de salud en tu entorno es adecuada para permitirte una satisfacción óptima?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					
22. ¿Crees que los ambientes de los establecimientos de la red de salud influyen en el nivel de satisfacción?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					

Escaneado con CamScanner

23. ¿Consideras que la infraestructura del establecimiento permite el desarrollo de una apropiada atención médica?	4	L/	L/	L/	
	3				
	2				
	1				
24. ¿Las instalaciones en las cuales recibiste atención médica incidió en tu nivel de satisfacción?	4	L/	L/	L/	
	3				
	2				
	1				
25. ¿El ambiente interno brindado por el personal del establecimiento de salud es un factor que incide en tu grado de satisfacción?	4	L/	L/	L/	
	3				
	2				
	1				

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de la atención queda concebida como el adecuado funcionamiento que llega a tener un servicio de salud, en cuanto a la posibilidad de satisfacer las necesidades totales de los usuarios (Ore, 2022).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la aptitud para responder a situaciones de emergencia con rapidez y precisión. Esta habilidad es esencial para una red de salud, ya que los problemas de salud pública pueden surgir rápidamente y requerir una respuesta inmediata (Prasetyo et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	1. ¿Consideras que el Centro de Salud ofrece una atención adecuada y satisfactoria?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
Inquietudes	2. ¿Estás de acuerdo con el tiempo de respuesta del Centro de Salud?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	3. ¿Crees que el Centro de Salud es sensible a tus inquietudes?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	4. ¿Piensas que el Centro de Salud responde adecuadamente a los problemas que surgen?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
5. ¿Sientes que el Centro de Salud está preparado para afrontar los problemas de la capacidad de respuesta?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 2: Aspectos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aquellos elementos materiales que son fácilmente identificables y reconocibles, y que tienen una analogía inmediata con la satisfacción. Estos elementos incluyen la infraestructura, los equipos y los recursos humanos (Schaffnit et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	6. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos materiales adecuados para ofrecer un servicio de calidad?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
Recursos institucionales	7. ¿Consideras que el equipamiento necesario está disponible en el centro de salud para realizar un tratamiento adecuado?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	8. ¿Consideras que hay suficiente material para prestar un servicio óptimo en el centro de salud?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
	9. ¿Consideras que las normas y reglamentos institucionales son suficientes para prestar un servicio de calidad en el centro de salud?	4	4/	4/	4/	
		3				
		2				
		1				
10. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos institucionales necesarios para ofrecer un tratamiento adecuado?	4	4/	4/	4/		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de un sistema para realizar adecuadamente su función durante un periodo de tiempo específico, además, se trata de un concepto amplio que abarca varios factores, desde la seguridad de una instalación hasta la eficacia de un proceso (Botchway et al., 2023).

Escaneado con CamScanner

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Consideras que el centro de salud te da una respuesta adecuada en el tiempo de espera que deberías tener?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
Información	12. ¿Te sientes seguro de recibir la información correcta en el centro de salud?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Piensas que el centro de salud es confiable en cuanto a sus horarios?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
14. ¿Te sientes satisfecho con la fiabilidad que el centro de salud te ofrece?	4	L/	L/	L/		
	3					
	2					
	1					
15. ¿Crees que el centro de salud siempre te ofrece la información correcta para tus consultas?	4	L/	L/	L/		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Representa a la protección y prevención de amenazas, riesgos y peligros, esto se aplica a la red de salud para proteger a los pacientes, proveedores y otros involucrados de los daños o lesiones físicas, psicológicas o emocionales (Prakash, y Upadhyay, 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	16. ¿Consideras que el centro de salud garantiza la privacidad de los pacientes?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
Capacitación	17. ¿Consideras que el centro de salud asegura la	4	L/	L/	L/	
		3				

Escaneado con CamScanner

	confidencialidad de los datos de los pacientes?	2				
		1				
	18. ¿Consideras que el centro de salud ofrece un ambiente discreto para los pacientes?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
	19. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con personal adecuadamente preparado?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
	20. ¿Consideras que el centro de salud ofrece sesiones de capacitación constante a sus empleados?	4	L/	L/	L/	
		3				
2						
1						

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la habilidad de identificarse con los demás, sentir lo que ellos sienten y comprenderlos desde su perspectiva (Usman et al., 2024).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	21. ¿Consideras que el personal de salud en el centro de salud te ha mostrado respeto durante tus visitas?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
	22. ¿Estás de acuerdo con la empatía que el centro de salud te ha ofrecido?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				
Consejo	23. ¿Estás satisfecho con la asesoría y el consejo que te han dado durante tus visitas?	4	L/	L/	L/	
		3				
		2				
		1				

Escaneado con CamScanner

24. ¿Consideras que el equipo del centro de salud se ha interesado por tu bienestar?	4	L/	L/	L/	
	3				
	2				
	1				
25. ¿Crees que el personal del centro de salud ha actuado de forma empática contigo?	4	L/	L/	L/	
	3				
	2				
	1				



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mirtha Quispe Chillice
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Centro Salud Huanca Sancos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción
Autor (a):	Fernández Pizarro, Jhony
Objetivo:	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los establecimientos rurales de una red de salud del Perú, 2020-2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios atendidos en la Red de Salud Centro Ayacucho
Dimensiones:	V1: Dimensión humana, Técnico científico, entorno. V2: Capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía
Confiabilidad:	0.944
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Nivel de satisfacción elaborado por Jhony Fernández Pizarro en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

Escaneado con CamScanner

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Nivel de Satisfacción

Definición de la variable:

El nivel de satisfacción queda establecido como aquella representación o percepción del servicio que se está recibiendo por parte de un usuario (Rodríguez, 2022).

Dimensión 1: Dimensión Humana

Definición de la dimensión:

Representa la calidad de la experiencia que un individuo presenta al interactuar con una red de salud estando relacionada con la satisfacción que el usuario obtiene al recibir atención médica (Tawfik et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	1. ¿Consideras que el trato cordial recibido por parte del personal de salud es un factor importante para la satisfacción del usuario?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Tiempo de atención	2. ¿Crees que el tiempo de atención que se le brinda a los pacientes es suficiente para una adecuada satisfacción?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	3. ¿Cuál consideras que es el grado de importancia que tiene el trato humano	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				

Escaneado con CamScanner

que se le da a los usuarios para su satisfacción?	1				
4. ¿Piensas que la dimensión humana es una de las principales causas de satisfacción de los pacientes en la salud?	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				
	1				
5. ¿Crees que el tiempo de espera para ser atendido es un factor clave que influye en el nivel de satisfacción de los usuarios?	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				
	1				
6. ¿Consideras que la amabilidad y empatía del personal de salud influye en la satisfacción del usuario?	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				
	1				
7. ¿Crees que la capacidad de respuesta durante la atención médica influye en la satisfacción del usuario?	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				
	1				
8. ¿Las indicaciones médicas a los pacientes son elementos influyentes en una buena satisfacción?	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				
	1				
9. ¿Consideras que la disponibilidad de recursos durante la	4	✓	✓	✓	
	3				
	2				

	atención médica es un factor clave para una buena satisfacción?	1				
--	---	---	--	--	--	--

Dimensión 2: Técnico científico

Definición de la dimensión:

Se refiere a la forma en que los avances y desarrollos tecnológicos y científicos pueden mejorar la experiencia y satisfacción del usuario (Prist et al., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones	
Orientación	10. ¿Consideras que el servicio de salud que recibiste fue orientado adecuadamente?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Confidencialidad	11. ¿Crees que el personal de salud te brindó la orientación necesaria para tu tratamiento?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	12. ¿Estás satisfecho con la cantidad de información que te fue proporcionada para tu tratamiento?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Crees que tu información fue tratada con la debida confidencialidad?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	14. ¿Estás satisfecho con la seguridad de tu información médica?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
15. ¿Consideras que el registro y recepción de tu información influye en tu nivel de satisfacción?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					
16. ¿Crees que tu información fue solicitada correctamente por parte del personal de salud?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

Escaneado con CamScanner

Dimensión 3: Entorno

Definición de la dimensión:

Es un aspecto de la gestión pública en una red de salud que se refiere al nivel de satisfacción experimentado por los usuarios (Mengistu et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	17. ¿Consideras que la señalización es clara para identificar los servicios de salud en tu entorno?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Limpieza	18. ¿Estás de acuerdo con la limpieza de los servicios de salud en tu entorno?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	19. ¿Consideras que los problemas de entorno afectan tu nivel de satisfacción con los servicios de salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	20. ¿Estás de acuerdo con que el entorno influye en la dimensión de satisfacción con los servicios de salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
21. ¿Consideras que la señalización de los servicios de salud en tu entorno es adecuada para permitirte una satisfacción óptima?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					
22. ¿Crees que los ambientes de los establecimientos de la red de salud influyen en el nivel de satisfacción?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

23. ¿Consideras que la infraestructura del establecimiento permite el desarrollo de una apropiada atención médica?	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	3				
	2				
	1				
24. ¿Las instalaciones en las cuales recibiste atención médica incidió en tu nivel de satisfacción?	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	3				
	2				
	1				
25. ¿El ambiente interno brindado por el personal del establecimiento de salud es un factor que incide en tu grado de satisfacción?	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	3				
	2				
	1				

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de la atención queda concebida como el adecuado funcionamiento que llega a tener un servicio de salud, en cuanto a la posibilidad de satisfacer las necesidades totales de los usuarios (Ore, 2022).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la aptitud para responder a situaciones de emergencia con rapidez y precisión. Esta habilidad es esencial para una red de salud, ya que los problemas de salud pública pueden surgir rápidamente y requerir una respuesta inmediata (Prasetyo et al., 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	1. ¿Consideras que el Centro de Salud ofrece una atención adecuada y satisfactoria?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Inquietudes	2. ¿Estás de acuerdo con el tiempo de respuesta del Centro de Salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	3. ¿Crees que el Centro de Salud es sensible a tus inquietudes?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	4. ¿Piensas que el Centro de Salud responde adecuadamente a los problemas que surgen?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
5. ¿Sientes que el Centro de Salud está preparado para afrontar los problemas de la capacidad de respuesta?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 2: Aspectos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aquellos elementos materiales que son fácilmente identificables y reconocibles, y que tienen una analogía inmediata con la satisfacción. Estos elementos incluyen la infraestructura, los equipos y los recursos humanos (Schaffnit et al., 2023).

Escaneado con CamScanner

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	6. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos materiales adecuados para ofrecer un servicio de calidad?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Recursos institucionales	7. ¿Consideras que el equipamiento necesario está disponible en el centro de salud para realizar un tratamiento adecuado?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	8. ¿Consideras que hay suficiente material para prestar un servicio óptimo en el centro de salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	9. ¿Consideras que las normas y reglamentos institucionales son suficientes para prestar un servicio de calidad en el centro de salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
10. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con los recursos institucionales necesarios para ofrecer un tratamiento adecuado?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de un sistema para realizar adecuadamente su función durante un periodo de tiempo específico, además, se trata de un concepto amplio que abarca varios factores, desde la seguridad de una instalación hasta la eficacia de un proceso (Botchway et al., 2023).

Escaneado con CamScanner

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Consideras que el centro de salud te da una respuesta adecuada en el tiempo de espera que deberías tener?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Información	12. ¿Te sientes seguro de recibir la información correcta en el centro de salud?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	13. ¿Piensas que el centro de salud es confiable en cuanto a sus horarios?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	14. ¿Te sientes satisfecho con la fiabilidad que el centro de salud te ofrece?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
15. ¿Crees que el centro de salud siempre te ofrece la información correcta para tus consultas?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Representa a la protección y prevención de amenazas, riesgos y peligros, esto se aplica a la red de salud para proteger a los pacientes, proveedores y otros involucrados de los daños o lesiones físicas, psicológicas o emocionales (Prakash, y Upadhyay, 2023).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Privacidad	16. ¿Consideras que el centro de salud garantiza la privacidad de los pacientes?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Capacitación	17. ¿Consideras que el centro de salud asegura la	4	✓	✓	✓	
		3				

Escaneado con CamScanner

	confidencialidad de los datos de los pacientes?	2				
		1				
	18. ¿Consideras que el centro de salud ofrece un ambiente discreto para los pacientes?	4	✓	✓	✓	
		3				
2						
1						
19. ¿Consideras que el centro de salud cuenta con personal adecuadamente preparado?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					
20. ¿Consideras que el centro de salud ofrece sesiones de capacitación constante a sus empleados?	4	✓	✓	✓		
	3					
	2					
	1					

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Es la habilidad de identificarse con los demás, sentir lo que ellos sienten y comprenderlos desde su perspectiva (Usman et al., 2024).

Indicadores	Ítem		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	21. ¿Consideras que el personal de salud en el centro de salud te ha mostrado respeto durante tus visitas?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
Consejo	22. ¿Estás de acuerdo con la empatía que el centro de salud te ha ofrecido?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	23. ¿Estás satisfecho con la asesoría y el consejo que te han dado durante tus visitas?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				

Escaneado con CamScanner

Consejo	24. ¿Consideras que el equipo del centro de salud se ha interesado por tu bienestar?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				
	25. ¿Crees que el personal del centro de salud ha actuado de forma empática contigo?	4	✓	✓	✓	
		3				
		2				
		1				


 MINISTERIO DE SALUD
 RED CENTRO AYACUCHO
 MICRO RED HUANGARANO DE
Martha Quipe Chillets
 DIRECTORA

Escaneado con CamScanner

Anexo 7 Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,264	383	,000	,711	383	,000
Dimensión humana	,205	383	,000	,822	383	,000
Técnico científico	,295	383	,000	,862	383	,000
Entorno	,314	383	,000	,619	383	,000
Calidad de atención	,261	383	,000	,772	383	,000
Capacidad de respuesta	,365	383	,000	,715	383	,000
Aspectos tangibles	,290	383	,000	,826	383	,000
Fiabilidad	,292	383	,000	,843	383	,000
Seguridad	,290	383	,000	,826	383	,000
Empatía	,262	383	,000	,819	383	,000

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Como consecuencia de que se ha mantenido una muestra superior a los 50 individuos, se ha establecido la lectura del coeficiente Kolmogorov Smirnov, en donde al haber contado con una sigma inferior a 0.050, fue que se ha demostrado un comportamiento no paramétrico, procediendo con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman.