



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en  
un centro de salud de Amazonas, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Mendoza Cieza, Danith ([orcid.org/0000-0002-1098-589X](https://orcid.org/0000-0002-1098-589X))

**ASESORES:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim ([orcid.org/0000-0003-2812-4817](https://orcid.org/0000-0003-2812-4817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

Trujillo - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por guiarme día a día  
e iluminarme para ser mejor.

### **A mi hijo:**

Royler N. Meléndez Mendoza, por ser mi  
motivación y la fuerza para seguir  
adelante.

### **A mis padres:**

Bertha T. Cieza Alva y Nelson  
Mendoza Vela por su incondicional apoyo.

**Danith Mendoza Cieza**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi asesor**

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto quien, con su dedicación, compromiso, paciencia, sus consejos y esa forma carismática y desinteresada para poder elaborar el presente trabajo de investigación.

### **A la Universidad César Vallejo**

Por la admirable labor en la formación de profesionales con capacidad de liderar los cambios que exige la globalización actual

Por otorgarme la oportunidad en la realización de mis estudios. El apoyo y la calidad educativa que recibí durante el tiempo de estudio han sido esenciales para mi desarrollo personal y académico.

### **A los maestros catedráticos**

Por su dedicación y compromiso con la excelencia académica para enaltecer a los estudiantes de la maestría.

**Danith Mendoza Cieza**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del  
Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023", cuyo autor es MENDOZA CIEZA DANITH, constato que la investigación tiene un índice desimilitud de 13.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Diciembre  
del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO  <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el

Código documento Trilce: TRI - 0705721





**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad de la Autora**

Yo, MENDOZA CIEZA DANITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MENDOZA CIEZA DANITH DNI: 42253328 ORCID: 0000-0002-1098-589X	Firmado electrónicamente por: DMENDOZACI el 12- 03-2024 21:22:01

Código documento Trilce: INV - 1526837

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MARCO TEÓRICO .....	05
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización (anexo) .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Calidad de atención en un centro de salud de Amazonas, 2023 .....	18
<b>Tabla 2:</b> Satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023 .....	19
<b>Tabla 3:</b> Relación entre Calidad de atención y la Satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023 .....	20
<b>Tabla 4:</b> Relación entre Calidad de atención y la dimensión tangibilidad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023 .....	21
<b>Tabla 5:</b> Relación entre Calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas,2023 .....	22
<b>Tabla 6:</b> Relación entre Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023 .....	23
<b>Tabla 7:</b> Relación entre Calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas,2023 .....	24
<b>Tabla 8:</b> Relación entre Calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas,2023 .....	25

## RESUMEN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario son aspectos fundamentales en cualquier tipo de servicio. El estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, según la metodología fue de tipo aplicada, no experimental, correlacional, de corte transeccional; con una muestra de 130 usuarios, empleándose como técnica a la encuesta, y como instrumento al cuestionario SERVQUAL para recolectar información, ingresarla y procesarla en el software estadístico SPSS 29. Entre los resultados se halló que el 98% de usuarios refirió una Calidad de atención media y el 2% que era baja; en relación a satisfacción, el 91% de usuarios refirió estar medianamente satisfecho por la atención, en tanto que el 9% está insatisfecho. Usando la prueba Spearman se evidenció una correlación positiva y moderada entre Calidad de atención y satisfacción del usuario ( $\rho = 0.685$ ); respecto a las correlaciones de la Calidad de atención y las dimensiones de la Satisfacción se obtuvo una correlación alta positiva con la capacidad de respuesta (0.783), una correlación positiva moderada con la tangibilidad (0.679), fiabilidad (0.622) y seguridad (0.435) y una correlación positiva baja con la empatía (0.355).

**Palabras Clave:** Calidad de atención, capacidad de respuesta, fiabilidad, satisfacción, seguridad, tangibilidad.

## ABSTRACT

The quality of care and user satisfaction are fundamental aspects in any type of service. The objective of the study was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction from the perspective of the user who attends a health center in Amazonas, 2023, it was of an applied, non-experimental, correlational, transectional nature; considering a sample of 130 users, using the survey as a technique, and as an instrument it was applied through two questionnaires to collect information, enter it and process it in the statistical software SPSS 29. Among the results it is shown that 98% of users reported that the Quality of care was average and only 2% stated that it was low; Regarding satisfaction, 91% of users reported being moderately satisfied with the care in a health center, while 9% were not. Using the Spearman test, a positive and moderate correlation was evident between Quality of care and user satisfaction ( $\rho = 0.685$ ); Regarding the correlations of the Quality of care and the dimensions of Satisfaction, a high positive correlation was obtained with responsiveness (0.783), a moderate positive correlation with tangibility (0.679), reliability (0.622) and security (0.435). and a low positive correlation with empathy (0.355).

**Keywords:** Quality of care, responsiveness, reliability, satisfaction, security, tangibility.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo actual exige competitividad, eficacia y eficiencia, considerados como elementos esenciales de la calidad; igualmente, los usuarios exigen calidad de atención como contraprestación a un derecho o pago, el cuidado como principio de la profesión, la calidad que los usuarios reciben y su satisfacción deben ser prioritarios para el profesional de enfermería, brindando soluciones ante las carencias y expectativas en instituciones de prestaciones de salud (Breña, 2020).

De darse índices negativos en la calidad de atención estos aminorarán las posibilidades idóneas para afrontar los problemas de salud, de allí la importancia de las labores que realicen los directivos y miembros de estas instituciones dado que harán eco directamente en la percepción de comodidad de los atendidos; esta valoración basada en la visualización del usuario es la que enmarca la reputación de la entidad (Calderón, 2018)

La tasa de mortalidad por una deficiente calidad de atención en naciones de bajos y medianos ingresos son alrededor de un 15%; ello representa entre 5.7 a 8.4 millones de muertes, implicando mermas de productividad de casi 1,5% billones de dólares al año (OMS, 2020). Por ejemplo, en Estados Unidos, en el año 2015, se reportó que las atenciones de calidad ineficientes originaron un saldo negativo de 6 millones de dólares; igualmente, se informó en Latinoamérica y el Caribe que por la mala atención en el nivel primario se reportaron más de 8 millones de pérdidas humanas, mientras que, en Brasil, el 98% de los ciudadanos califican de inadecuado el sistema nacional de salud. (Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico, 2018).

La Organización Panamericana de la Salud, reportó que se concentran unos 8,4 millones del total enfermeras (os) entre profesionales, técnicos y auxiliares de enfermería, representando el 30%, la escasez de estos profesionales a nivel mundial se estima en casi 6 millones; 5,3 millones (89%) de este déficit está concentrado en las naciones tanto de bajos como medios

ingresos (OPS, 2020). Del mismo modo, Rodríguez y Lugo (2016) manifiestan que uno de los mayores desafíos del sector salud dentro de un país es la forma en que se dan estos servicios, existiendo diversos factores involucrados como las percepciones, conceptos, secuencias de involucramiento, aprendizajes, las cuales aperturan estrategias de continuo ajuste para conseguir niveles idóneos de calidad.

A nivel nacional, los servicios prestados en este campo producen críticas por parte de las personas por el retraso en la atención, formas de maltrato, escasez de medicinas y el trato del personal de salud; resultando que la satisfacción de los servicios en varias dependencias se perciba como de mala calidad, el 8.4% percibe como demasiado el tiempo de espera para la atención en una situación de emergencia, en lo que concierne al acceso al servicio el 23.3% lo señala como deficiente (Cabrejos, 2015).

A nivel regional, se ha notado que los establecimientos de salud de Amazonas tienen problemas para dar un adecuado servicio y de calidad a sus usuarios, debido a diversos factores que dañan la imagen de las instituciones y del personal de salud que laboran en ellas, teniendo muchas veces que elegir entre acudir a otras dependencias distantes o ponerse en manos de personal que no cuenta con la adecuada preparación para ejercer la enfermería o medicina, lo que conduce a ciertas complicaciones futuras.

En el ámbito local, es un centro de salud que está muy retirado de un Hospital, y existe mucha incomodidad por parte de los usuarios frente a la calidad de atención que reciben, se sienten insatisfechos quizás por el mal trato, la poca empatía e inclusive indiferencia por parte del personal nombrado hacia los usuarios, no hay atención humanizada, la falta de personal de salud, incumplimiento con las jornadas laborales por las tardes prácticamente no existe atención y el médico de turno no asiste y ante alguna emergencia tampoco contesta el teléfono, las gestantes son derivadas a los hospitales de Chachapoyas o Bagua que distan a 9 o 10 horas respectivamente, todo ello, eso hace que no cumpla las expectativas de los usuarios. Al conocer esta

problemática, se hace necesario determinar en qué nivel se encuentra la calidad de atención y cómo influye en el nivel de satisfacción del usuario, para así contribuir a mejorar los servicios y prestar atención a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Debido a lo expuesto es que se consideró necesario plantear esta interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023?

Quedando la investigación justificada de manera práctica porque es un asunto de interés para quienes administran y participan activamente en el sector salud, aportará información que permita desarrollar ciertas estrategias para que la administración del centro de salud alcance mejores niveles en referencia a calidad de atención, y, consecuentemente mejores niveles de satisfacción en el usuario. La justificación teórica radica en que los resultados obtenidos contribuirán a obtener información actual que sirvan de complemento al conocimiento vigente respecto a las variables de interés, sirviendo de utilidad para futuras investigaciones, de igual modo, se busca determinar en qué medida se hallan relacionadas las variables en estudio, ello permitirá a la administración del centro de salud contar con mejor información al momento de tomar decisiones para mejorar los niveles de estas variables.

Finalmente, queda justificada metodológicamente porque estará centrada en la fiabilidad y validación de los instrumentos usados en la investigación, ello será de uso para realizar posteriores estudios respecto las variables estudiadas.

De esta manera se pudo formular el objetivo principal: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023. Igualmente se formularon los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión tangibilidad de la satisfacción del usuario

en un centro de salud de Amazonas, 2023, Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023

De acuerdo a los objetivos planteados, se pudo formular la hipótesis: La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta etapa de investigación se desarrolla los antecedentes de investigaciones internacionales, nacionales y locales, así como, la base teórica, que nos permita comprender y analizar las variables.

En el panorama internacional, se pudieron identificar algunos trabajos de investigación como el de Castellón (2019), en Nicaragua, cuyo propósito fue la evaluación de la satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención en salud, estudio descriptivo, corte transversal, con muestra de 227 pacientes, se empleó como el cuestionario SERVQUAL adaptado al servicio de salud. Los resultados demostraron que el 54,6% fueron mujeres, con el 34,3% entre 50-59 años, se obtuvo el porcentaje máximo de satisfacción en expectativas, en Empatía el 95%, en percepción se tuvo en Confiabilidad 89%, Capacidad de respuesta, con mínimo porcentaje en expectativa 89% y en percepción se obtuvo 74%.

También, Guerrero (2019), en Ecuador, teniendo como fin identificar el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por el área de emergencia del Hospital IESS Milagro. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, fue descriptivo, con corte transeccional, el diseño no fue experimental. Resultando que, las dimensiones con más problemas de calidad fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, mientras que la dimensión con menos problemas fue tangibilidad. Llegándose a concluir que, los usuarios estuvieron indiferentes, basándose en un puntaje de 3.62 sobre un promedio de 3.5.

En el plano nacional, se encontró la tesis de Luna (2020), en Huaura-Perú, trabajo de tipo básico, descriptivo, correlacional, no fue experimental, con muestra de 306 usuarios asistentes a un Centro de Salud, Huaura, se empleó el cuestionario a ambas variables. Los valores de la correlación resultaron ser de muy buena magnitud, evidenciándose que sí hay relación entre las variables: calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

También, Carreño (2020), en Huacho, investigación que tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad de atención en el Puesto de Salud de Raquia y la satisfacción del usuario externo, contándose con 112 pacientes atendidos como muestra. Concluyéndose en una correlación directa y moderada entre las variables mencionadas, pues realizado el análisis estadístico inferencial se comprobó dicha asociación entre las dimensiones de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario, lo que permitió aceptar la hipótesis planteada.

Por otro lado, Paredes (2019), en Lambayeque, teniendo como finalidad diagnosticar la relación según la calidad de atención y la satisfacción, el estudio fue descriptivo, no fue experimental, transeccional, correlacional, contándose con una muestra de 148 adultos mayores. Se usaron dos instrumentos contruidos por la investigadora, ambos poseen validez de juicio de expertos y son confiables. Los resultados fueron que las dimensiones de empatía, fiabilidad, capacidad de rpta y fidelización se correlacionan de manera significativa con la satisfacción del usuario.

Así mismo, Alor (2020), en Huacho, cuyo trabajo tuvo como fin analizar si había correlación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario, estudio aplicado, tuvo enfoque cualitativo, correlacional, con diseño no experimental, una muestra con 112 pacientes. Concluyéndose, que hay correlación significativa y directa entre las variables de interés ( $p\_valor = 0.000$ ).

También se halló la investigación de Brake (2019), en Lima, que tuvo como finalidad identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Servicio Radiológico del Hospital Hipólito Unanue. La investigación fue básica, descriptiva, correlacional, contando con 419 usuarios como muestra. Mediante los resultados se logró demostrar que predominó el nivel alto en la calidad de atención (93%). Concluyéndose que, la calidad de atención guarda una significativa relación con la satisfacción de los usuarios.

Igualmente, se encontró la tesis de Zavaleta y García (2018), en Chota, que tuvo como fin principal Identificar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina física y rehabilitación, se tuvo una muestra conformada por 59 pacientes, estudio correlacional transversal. Resultó que, el 78% de los pacientes atendidos respondieron que la calidad de atención fue regular; y que, la satisfacción refirió un 68% nivel medio.

De igual forma, Atachao (2019), en Ayacucho, el objetivo fue diagnosticar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Morro de Arica, con diseño descriptivo y correlacional, con muestra formada por 175 pacientes, resultando que el 71% de los encuestados manifiestan recibir calidad de atención regular; en referencia a la satisfacción, 57% sienten indiferencia acerca de la atención que reciben.

Se pudo encontrar la tesis de Araujo (2022), en La Libertad, que tuvo por objetivo determinar y hacer un análisis de la repercusión en cuanto a la calidad de atención respecto al nivel de satisfacción percibida por los usuarios externos en un establecimiento de salud de Huamachuco, tuvo un enfoque mixto, aplicada. Pudiéndose concluir que, la calidad de atención contribuye directamente a mejorar la satisfacción del usuario externo en el centro de salud.

En el plano local, se pudo encontrar la tesis de Mariñas (2020, Perú – Amazonas) que tuvo por objetivo determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, Chachapoyas-2020, tuvo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental, transeccional, correlacional, pudiéndose concluir que existe relación alta y significativa entre las variables mencionadas ( $p=0,000 < \alpha = 5\%$ ).

En alusión a la variable **Calidad de atención**, Álvarez et al. (2019), sostienen que es una evolución ante la percepción y la necesidad de las personas, la saturación del servicio sanitario, los pacientes individuales y

grupales de forma equitativa y accesible, lo cual debe ser óptimo y consistente, en cuanto al personal de enfermería es necesario que sepa definir los requerimientos del usuario y cuáles son sus expectativas sobre la calidad de atención, debiendo priorizar y dimensionar las acciones, las enfermeras, quienes están permanente a lado de los pacientes o usuarios son quienes mantienen la más íntima relación, contribuyen generando una buena imagen en el personal y el espíritu del establecimiento de salud.

La calidad de atención, es brindar una atención de calidad en enfermería, brindando el cuidado personalizado a cada paciente según su situación de salud, siendo imprescindible para los profesionales de esta área. De forma general, precisan también qué hechos facilitadores, de ayuda o de soporte deben direccionarse a otros individuos con necesidad potencial o real, con el propósito de perfeccionar las situaciones de existencia del hombre (Lizana, D.; Piscocoya, F.; Quichiz, S, 2018).

En tanto que Orem (1993), denomina a la calidad de atención como toda acción orientada a satisfacer las necesidades puntuales, manifestando que el sistema de enfermería es la continuidad de acciones reales que sirven para la protección y organización de la secuencia de procedimientos de autocuidado para los pacientes.

La calidad de atención puede definirse como el otorgamiento de atención médica a los usuarios con oportunidades de acuerdo a los conocimientos profesionales, adicionalmente a los principios morales, con la finalidad de satisfacer las expectativas y necesidades del usuario (Aguirre, 2020).

La calidad de atención es considerada como el comienzo básico de la asistencia de salud, representa un componente de clasificaciones como estructura, proceso y resultado dado al cliente con el propósito de saldar su expectativa en su entorno interno y externo. Su visión de calidad de atención es que se obtengan beneficios de un régimen sanitario que proporcione

atención justa, integral, efectiva, indudable y adecuada a la comunidad peruana (MINSA, 2018).

La calidad de atención, representa una medida de atención brindada capaz de lograr equilibrar bondades y peligros, incluyendo a los tres componentes de una estructura conceptual que evalúa la atención sanitaria: estructura, procesos y resultados, y, según esta teoría, hay una relación funcional esencial entre estos 3 elementos, de forma tal que uno está a continuación del otro (Donabedian, 1992).

Por otro lado, la Calidad de atención presenta tres las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado. Define a la primera como la estructura que engloba diversos recursos materiales como el presupuesto asignado, los ambientales modernos, disponibilidad de materiales, recursos humanos capacitados y calificados área por área. La evaluación de esta dimensión permite contar con una ventaja mayor y así recolectar información real, objetiva, concreta y confiable; permitiendo realizar un juicio de más valor para acreditar la calidad y la eficiencia con que son atendidos los pacientes. Y enfatizó la importancia de evaluar de forma continua las instituciones que brindan servicios de salud, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente y recuperar niveles adecuados de calidad en la atención. (Donabedian, 1992).

Respecto a la segunda dimensión Proceso, Gonzalez (2007) menciona que, es similar al tema de atención, hace mención que para que el servicio de salud se realice idóneamente, se debe tener en cuenta todo lo que el personal de salud hace por cada paciente y cuan hábiles son al realizarlo, considerando en esta dimensión, la labor que realizan los usuarios por ellos mismos. En tanto que MINSA (2015) afirma que esta dimensión desempeña un rol muy importante al evaluar y los indicadores se encargan de medir la calidad de trabajo efectuado por todo el personal asistencial, y en cuanto a los pacientes, se incluyen todas las acciones, procedimientos y el proceso de atención de enfermería.

En cuanto a la tercera dimensión Resultado, la RAE, la define como el efecto o término de una actividad, es un dato obtenido de una experimentación (RAE, 2020), en tanto que Del Carmen (2019) menciona que el vocablo “resultado” proviene del latín resultare, que significa retroceder, saltar hacia atrás, etc. Por ello, se entiende por resultado al efecto de un hecho, estos resultados han de ser insatisfactorios y satisfactorios para las personas. Aplicado este término al campo de la salud, se podría decir que, el médico requiere conocer si había algún tipo de enfermedad previa, luego se realiza una prueba dependiendo si el resultado es negativo o positivo, permitirá determinar en qué condición se encuentra el paciente.

En referencia a la segunda variable, **Satisfacción del usuario**, se refiere a las señales de una buena asistencia proporcionada, si se conoce el grado de satisfacción se podrán aminorar los problemas, ratificando las fortalezas proponiéndose aportar al sistema de salud, proporcionando asistencia de calidad que colme las expectativas de todo usuario (Febres y Mercado, 2020).

La satisfacción de los usuarios es un indicador para la medición del grado de atención en los establecimientos sanitarios, se define como la conformidad manifestada por los usuarios, en la medida que sus expectativas son alcanzadas. (Joaquín et al, 2018).

La satisfacción del usuario es la final aprobación respecto a la calidad de atención y es el reflejo de cuan hábil es el proveedor para cumplir con las peticiones de los usuarios. De esta forma, si los usuarios están satisfechos seguirán haciendo uso de los servicios de salud, vinculándose con sus proveedores, acatarán las reglas de cuidado y cooperarán aportando información esencial para aquellos profesionales en el área de la salud (Donabedian, 1992).

Esta variable también podría definirse como la diferencia de lo previsto y el servicio finalmente percibido, considera el problema de la no existencia en

una atención, por lo que la percepción del usuario es la medición que más se adapta para su análisis (Parasuraman, 1993).

Según Parasuraman (1993), las dimensiones de la satisfacción, son 5: tangibilidad, fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, empatía. La tangibilidad, es aquello que perciben los usuarios dentro de un establecimiento de salud, las que intervienen en la eficiente atención de los mismos, se consideran: el estado físico de las instalaciones, el buen estado de los equipos, instalaciones adecuadas y elementos físicos limpios, presentación personal del profesional de salud. Tiene entre sus indicadores: infraestructura, aspecto personal, identificación.

Respecto a la fiabilidad, este autor menciona que es la habilidad para brindar un servicio confiable y cuidadoso, es la comprensión que tienen los enfermeros hacia los pacientes y los problemas de salud que estos puedan presentar; cuenta con los siguientes indicadores: cuidado, habilidad, ejecución, servicio. La tercera dimensión es la Capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición con que cuenta el profesional de la salud para poder proporcionar ayuda a los pacientes y un servicio adecuado y rápido; es referido, también, a la rapidez en la atención según las solicitudes o brindar respuestas ante las preguntas o reclamos de los usuarios. Entre sus indicadores están: rapidez y diligencia, disposición, ayuda. La cuarta dimensión es Seguridad, se denomina así al conocimiento y atención de los trabajadores y cuan hábiles son para que inspiren confianza y credibilidad. Presenta como indicadores a: Confianza, profesionalismo, cortesía, credibilidad.

La quinta dimensión es la Empatía, referida a entender lo que los pacientes necesitan, dándole importancia a los sentimientos que las personas expresan, por eso, la atención deberá adecuarse a lo que necesita el paciente, al ponerse en lugar de ellos. Entre sus indicadores se encuentran: Atención, comprensión, comunicación, acceso.

### III. METODOLOGÍA

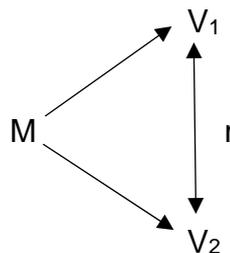
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, puesto que trató de esclarecer un problema social mediante datos de tipo numérico procesados de forma matemática (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación fue de tipo aplicada, porque se orienta a la solución de problemas concretos, al desarrollo de productos, procesos o servicios innovadores, o a la generación de nuevos conocimientos que puedan ser utilizados para tales fines (CONCYTEC, 2018)

La investigación tuvo un alcance descriptivo, al recoger características y cualidades a analizar de determinado fenómeno, persona u objeto; para ello, se seleccionaron las variables y sus dimensiones para lograr un mayor entendimiento. (Bernal, 2016).

Fue un estudio no experimental, donde el investigador no manipula las variables de interés, además fue correlacional, ya que se procuró, a través de la investigación, verificar cuan relacionadas están las variables estudiadas y si éstas se asocian de forma positiva o negativa (Baena, 2014). El esquema del diseño utilizado en la investigación fue:



Dónde:

M : Muestra de estudio.

V1: Calidad de Atención.

V2: Satisfacción del usuario.

r : Relación entre variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Calidad de atención

**Definición conceptual:**

La calidad de atención se define como la diferencia entre el servicio que se espera y el servicio percibido, siendo la percepción la medición que más se adapta al análisis (Donabedian, 1992).

**Definición operacional:**

Se usó un cuestionario cuya autoría pertenece a Donabedian (1992) y la adaptación al MINSA (2016), conformado por 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Estructura del 1 al 5, Proceso del 6 al 10 y Resultado del 11 al 15.

**Dimensiones:**

- Estructura.
- Proceso.
- Resultado.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:**

Satisfacción del usuario podría definirse como la diferencia de lo previsto y el servicio finalmente percibido, considera el problema de la no existencia en una atención, por lo que la percepción del usuario es la medición que más se adapta para su análisis (Parasuraman, 1993).

**Definición operacional:**

Se usó el cuestionario creado por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1993) y fue adaptado por el MINSA (2011); conformado por 22 ítems divididos en 05 dimensiones: tangibilidad (1 – 6), fiabilidad (7 - 8), capacidad de respuesta (9 - 12), seguridad (13 - 16), empatía (17 - 22).

**Dimensiones:**

- Tangibilidad.
- Fiabilidad.

- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población Censal:**

Constituida por 130 usuarios que asisten al centro de salud en Amazonas, año 2023, en los meses de octubre a diciembre, madres y padres de familia que llevan a sus niños a CRED y que lograron cumplir los criterios de inclusión.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios asistentes a un centro de salud en Amazonas en el año 2023 que hayan firmado el consentimiento informado y llenado los cuestionarios a cabalidad.

- **Criterios de exclusión:** Usuarios asistentes a un centro de salud de una localidad diferente a Amazonas en el año 2023, y usuarios que no quisieron participar en esta investigación.

#### **3.3.2. Muestra Censal.**

Conformada por 130 usuarios asistentes al centro de salud en Amazonas, 2023, que lograron cumplir los pedidos de inclusión.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se usó el muestreo no probabilístico, es decir, los sujetos pertenecientes a la muestra fueron seleccionados en función de su accesibilidad o al criterio personal e intencional del investigador. (Hernández y Mendoza, 2018).

No se utilizó ninguna fórmula para calcular la muestra, y fue bajo criterios y decisión del investigador.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Usuarios que asistieron a un centro de salud en Amazonas en 2023. Que cumplieron con el criterio de inclusión.

### **3.4. Técnica e instrumentos para recolectar datos**

### **3.4.1. Técnica**

Se empleó a la encuesta, debido a su facilidad de manejo, versatilidad y utilidad para recolectar información de una gran cantidad de unidades de análisis.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos aplicados fueron un cuestionario para Calidad de atención, creado por Donabedian (1992) y adaptado por el MINSA (2016), compuesto por 15 ítems, distribuidas en sus tres dimensiones, la escala Likert tomó estos valores: Nunca (1); Casi Nunca (2); Neutral (3); Casi siempre (4); Siempre (5), pudiendo alcanzar un mínimo puntaje de 15 y un máximo puntaje de 75, siendo los niveles: Calidad baja: de 15 a 35; Calidad media: de 36 a 55; Calidad alta: de 56 a 75; y, para la Satisfacción desde la perspectiva del usuario, se consideró un cuestionario de 22 ítems, creado por Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L (1993) y adaptado por el MINSA (2011), distribuidas en 5 dimensiones tomando la escala Likert estos valores: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5), pudiendo alcanzar un mínimo puntaje de 22 y un máximo puntaje de 110, siendo los niveles: Insatisfecho: 22 - 55, Medianamente satisfecho: 56 - 81 y Satisfecho: 82 - 110.

### **3.4.3. Validación y confiabilidad**

Se validaron ambos instrumentos, por medio de juicio de tres expertos, alcanzando valores de concordancia de 0.997 y 0.856. Para ambas variables y se hizo la correspondiente prueba piloto, Alpha de Cronbach, para determinar la fiabilidad de los dos instrumentos, obteniéndose 0.908 y 0.856, respectivamente, lo cual implica que ambos instrumentos son confiables para ser aplicados.

## **3.5. Procedimientos**

Primero, se solicitó al Director del centro de salud el permiso para realizar la investigación, luego, se dio a conocer a los usuarios acerca de la investigación y los beneficios al ejecutarla, se les mostraron los instrumentos a emplear, y a quienes firmaron el consentimiento informado se les entregó los cuestionarios en

físico brindándoles las indicaciones correspondientes al llenado. Finalizada la aplicación, los cuestionarios fueron recogidos para su posterior procesamiento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Recopilados los datos, por medio de la aplicación de los instrumentos, éstos se ingresaron al software SPSS v.27, para luego presentar la información obtenida en cuadros estadísticos descriptivos y en cuadros para un posterior análisis de las dos variables. Se hizo la prueba de Normalidad conocida como, de Kolmogorov-Smirnov, determinándose que la prueba estadística a usar era el coeficiente de Spearman, con un margen de error de 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para realizar la presente investigación, se tuvo en cuenta respetar estos aspectos éticos: la autorización, bajo consentimiento informado, donde los participantes dieron su permiso por escrito para participar en el estudio. Del mismo modo, cuando surge el derecho a optar por no participar en la investigación, lo desean tanto como sea posible. Al mismo tiempo, se protege la identidad del participante, la gestión, presentación e interpretación de los resultados mantienen la transparencia y la equidad, y estos resultados son verdaderos y auténticos para el proceso de investigación. Sin presentar cambios en ningún momento, con respeto a sus costumbres sin discriminación alguna y manteniendo una actitud honesta. Además, este estudio siguió los estándares éticos establecidos en el Informe Belmont (1963), el Protocolo CIOMS (2005) y la Declaración de Helsinki (2013), que son: los principios de autonomía, objetividad, confiabilidad y adaptabilidad. Asimismo, sujeto a los lineamientos de no reproducción y originalidad de la UCV, postula para el paquete de software de computación, estadística e impresión TURNITIN. (AMM, 2018). (Terrasa S y Szeinman D, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Descriptivo:

**Tabla 1**

*Calidad de atención en un centro de salud de Amazonas, 2023*

Nivel	N°	%
Baja	2	2%
Media	128	98%
Alta	0	0%
Total	130	100%

Nota: Data de resultados

Analizando esta Tabla, el 98% de usuarios, refirió que la Calidad de atención era media, el 2% hizo referencia que la Calidad de atención era baja, hallando muchas deficiencias en el centro de salud y no se sienten cómodos con la atención brindada.

## Tabla 2

*Satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023*

Nivel	N°	%
Insatisfecho	12	9%
Medianamente satisfecho	118	91%
Satisfecho	0	0%
Total	130	100%

Nota: Data de resultados

Analizando esta Tabla, el 91% de usuarios refirió estar medianamente satisfecho con la atención en un centro de salud y el 9% no lo está.

## 4.2. Análisis Inferencial

**Tabla 3:**

*Relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023*

		Satisfacción del usuario				Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Calidad de atención	Baja	Recuento	1	1	0	2
		%	1%	1%	0%	2%
	Media	Recuento	11	117	0	128
		%	8%	90%	0%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	12	118	0	130
		%	9%	91%	0%	100%

Nota: Data de resultados

Satisfacción del usuario	Rho Spearman	Sign.
Tangibilidad	0.679	< 0,01
Fiabilidad	0.622	< 0,01
Capacidad de resp.	0.783	< 0,01
Seguridad	0.435	< 0,01
Empatía	0.355	< 0,01
Variables	Rho Spearman	Sign.
Relación entre la Calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023	0.685	< 0,01

Observamos en esta Tabla, que el 90% de usuarios, percibió una Calidad de atención media y a la vez está medianamente satisfecho, mientras que el 8% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención media y está insatisfecho.

En esta Tabla se logra apreciar que, tanto la Calidad de atención y la satisfacción como sus cinco dimensiones presentan un p\_valor inferior a 5%, es decir, existe relación entre dichas variables y sus dimensiones. Apreciándose entre las variables una correlación positiva alta. Respecto a las correlaciones de la Calidad de atención y las dimensiones de la Satisfacción se obtuvo lo siguiente: correlación positiva alta en capacidad de respuesta, correlación positiva moderada en tangibilidad, fiabilidad y seguridad mientras que correlación positiva baja en empatía.

**Tabla 4**

*Relación entre la Calidad de atención y la dimensión tangibilidad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023*

			Tangibilidad			
			Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total
Calidad de atención	Baja	Recuento	2	0	0	2
		%	2%	0%	0%	2%
	Media	Recuento	4	121	3	128
		%	3%	93%	2%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	6	121	3	130
		%	5%	93%	2%	100%

Nota: Data de resultados

Observamos en esta Tabla que, el 93% de usuarios, pudo percibir una Calidad de atención media y a también está medianamente satisfecho, en tanto que el 3% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención media y está insatisfecho.

**Tabla 5**

*Relación entre la Calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023*

			Fiabilidad			
			Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total
Calidad de atención	Baja	Recuento	2	0	0	2
		%	2%	0%	0%	2%
	Media	Recuento	18	100	10	128
		%	14%	77%	8%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	20	100	10	130
		%	15%	77%	8%	100%

Nota: Data de resultados

Observamos en esta Tabla que, el 77% de usuarios, logró percibir una Calidad de atención media y a la vez está medianamente satisfecho, en tanto que el 14% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención media y está insatisfecho.

**Tabla 6**

*Relación entre la Calidad de atención y la dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023*

		Capacidad de respuesta			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Calidad de atención	Baja	Recuento	0	2	0	2
		%	0%	2%	0%	2%
	Media	Recuento	0	127	1	128
		%	0%	97%	1%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	0	129	1	130
		%	0%	99%	1%	100%

Nota: Data de resultados

Observamos en esta Tabla que, el 97% de usuarios, ha percibido una Calidad de atención media y también está medianamente satisfecho, en tanto que el 2% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención baja y está medianamente satisfecho.

**Tabla 7**

*Relación entre la Calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023*

			Seguridad			
			Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	Total
Calidad de atención	Baja	Recuento	0	2	0	2
		%	0%	2%	0%	2%
	Media	Recuento	12	101	15	128
		%	9%	78%	12%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	12	103	15	130
		%	9%	79%	12%	100%

Nota: Data de resultados

En esta Tabla se observó que, el 78% de encuestados, percibe una Calidad de atención media y también está medianamente satisfecho, en tanto que el 12% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención media y está insatisfecho.

**Tabla 8**

*Relación entre la Calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023*

		Empatía			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Calidad de atención	Baja	Recuento	1	1	0	2
		%	1%	1%	0%	2%
	Media	Recuento	20	101	7	128
		%	15%	78%	5%	98%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	21	102	7	130
		%	16%	78%	5%	100%

Nota: Data de resultados

Se observó en esta Tabla que, el 78% de encuestados, percibe una Calidad de atención media y al mismo tiempo está medianamente satisfecho, mientras que el 15% de los usuarios del centro de salud de Amazonas percibe una Calidad de atención media y está insatisfecho.

## V. DISCUSIÓN

En relación al propósito general, se logró encontrar una moderada correlación positiva entre la Calidad de atención en cuanto a la satisfacción del usuario, representado por rho igual a 0,685; dichos resultados coinciden con el trabajo de Carreño (2020) donde se pudo probar asociación entre las variables, tal como ocurrió con la investigación de Alor (2020), que tuvo como finalidad analizar si había correlación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario, concluyendo que, había correlación significativa y directa en las variables de interés.

Lo mismo ocurrió, con el trabajo de Brake (2019), quien pudo concluir que las variables guardan relación significativa entre ellas, resultados parecidos se encontraron en la tesis de Araujo (2022) que tuvo por fin analizar y diagnosticar la repercusión de la calidad de atención en la satisfacción captado por los usuarios externo en un establecimiento de salud, La Libertad, 2022, se pudo concluir que, la calidad de la atención influye directamente en la satisfacción del usuario.

Se hallaron diferencias con el trabajo de Luna (2020), donde se evidenció la existencia de relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios, demostrándose, que el grado de correlación es muy buena.

En relación a los resultados descriptivos, se pudo encontrar a la calidad de atención en un nivel medio, determinado por 98% del total de la muestra encuestada, y el 2% manifiesta un nivel bajo de esta variable en el centro de salud donde laboran en la actualidad, debido a la falta de personal médico ya que solo cuenta con una obstetra y un médico general, en el caso de gestantes son derivadas a las localidades de Chachapoyas o Bagua que distan a 9 o 10 horas respectivamente, provocando el malestar de los usuarios por los gastos adicionales que ello representa para sus familias.

Resultados similares a lo hallado por Zavaleta, E. y García, L. (2018) quienes apreciaron que el 78,0% de usuarios atendidos sostuvieron que la calidad en atención fue regular, pero discrepa con la investigación de Brake (2019), quien entre sus resultados logró identificar que predominó un alto nivel en la calidad de atención (93%), diferencias también se hallaron en el trabajo de Atachao, (2019) quien pudo demostrar, que el 71% de encuestados afirmaron recibir regular atención.

Estos hallazgos tienen respaldo teórico en lo indicado por Orem, quien manifiesta, que la calidad de atención depende de una secuencia de acciones dirigidas a satisfacer necesidades puntuales, refiriendo que el sistema de enfermería es una consecución de acciones que permiten la organización y protección de que continúen los procedimientos de autocuidado de los usuarios.

También se respalda lo expresado por el MINSA (2020), que entiende que la calidad de atención sanitaria está representada por el nivel en que el proceso de atención aumenta la posibilidad de lograr resultados deseados por los usuarios, reduciendo la posibilidad de resultados no deseados según el estado del conocimiento médico, así mismo, la calidad de atención se considera como el inicio esencial en asistencia de salud, siendo ésta un componente de clasificaciones como estructura, proceso y resultado otorgado al paciente con la finalidad de saldar su expectativa en su entorno interno y externo, la visión de calidad de atención es que se obtengan beneficios de un sistema sanitario proporcionando atención completa, justa, efectiva, adecuada, indudable a la sociedad peruana.

Continuando con los resultados de tipo descriptivo, la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medianamente satisfecho, determinado por 91% de los encuestados, y el 9% refiere en nivel Insatisfecho, posiblemente por el maltrato de algunos profesionales de establecimiento de salud, la falta de reactivos para hacer los análisis, por la deficiencia en la atención brindada; dichas cifras son divergentes con lo hallado por Zavaleta y García (2018)

quienes apreciaron que la satisfacción presenta un 67,8% en un nivel medio, tal como lo hallado por Atachao, (2019) quien determinó que el 57% sienten indiferencia (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recepcionada.

Desglosando esta variable, en sus cinco dimensiones, se pudo hallar que la dimensión tangibilidad presenta 93% en el nivel medianamente satisfecho, un 5% en Insatisfecho y 2% en Satisfecho, en cuanto a la dimensión fiabilidad presentó 77% en el nivel medianamente satisfecho, un 15% en Insatisfecho y un 8% en Satisfecho, en cuanto a la capacidad de respuesta presentó 99% en el nivel medianamente satisfecho, un 1% en satisfecho y un 0% en Insatisfecho, respecto a la dimensión seguridad presentó 79% en el nivel medianamente satisfecho, un 12% en satisfecho y un 9% en Insatisfecho y por último, la dimensión empatía presentó 78% en el nivel medianamente satisfecho, un 16% en Insatisfecho y un 5% en satisfecho.

Dichos resultados son parecidos a los encontrados por Guerrero (2019), quien logró demostrar que las dimensiones con más problemas respecto a calidad fueron fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, mientras que la dimensión con menos problemas fue tangibilidad. Diferenciándose de la tesis de Castellón (2019) quien obtuvo un elevado porcentaje de satisfacción en la dimensión Empatía (95,0%), fiabilidad (89,49%), Capacidad de respuesta (89,3%) y percepción (74,24%).

Lo hallado tienen respaldo en lo sostenido por Donabedian (1992), puesto que, en la última década ha habido un enorme resurgimiento de investigaciones encaminadas a promocionar a quienes usan los servicios de salud, generando una agradable sensación con los cuidados recibidos en los centros de atención sanitaria, sumándose las evidencias empíricas de que la satisfacción de los pacientes es un indicador del nivel de uso de estos servicios, así como también de un cumplimiento adecuado con las indicaciones médicas.

Según Parasuraman (1993), surge, la satisfacción, como resultado de la confirmación o no de las expectativas, ratificándose que la satisfacción

aumentará cuando la expectativa acerca de los cuidados brindados sea superada por lo que ocurra; en tanto que, los pacientes quedarán insatisfechos cuando las atenciones y cuidados queden por debajo de las expectativas.

Para otros autores, la satisfacción de usuarios se relaciona con la cantidad y calidad de información recepcionado, basándose en la comunicación del profesional de salud con los usuarios como el criterio de satisfacción, esto es, la satisfacción de los usuarios es la suma de cada uno de los factores que satisfacen la competencia profesional del personal de salud, en relación con sus cualidades individuales para interactuar.

Respecto a la satisfacción del paciente y sus dimensiones, ciertos autores manifiestan que las dimensiones más relevantes a considerar deben ser: Comunicación, es decir, explicaciones precisas, intimidad en los diálogos, interesarse por los complicaciones de salud del paciente; Actitudes profesionales, lo que implica que los profesionales de salud deberán adoptar conductas amables y tratar de comprender los problemas de salud de los usuarios, otra dimensión sería, Competencia técnica, donde deben destacar las habilidades y conocimientos propios del profesional, también está, Clima de confianza, citando a un ambiente adecuado para que los pacientes se sientan en la capacidad de discutir con el personal médico respecto a sus temores, preocupaciones, sentimientos, y finalmente, Percepción de los pacientes de su individualidad, que incluye el Respeto mutuo basado en una relación de empatía.

En referencia a la correlación de la Calidad de atención y las dimensiones de satisfacción se tiene que, la dimensión tangibilidad se correlaciona según el coeficiente de Spearman (0,679) de forma moderada; la dimensión fiabilidad presenta una correlación moderada (0,622); la dimensión capacidad de respuesta se estimó en una correlación por medio del coeficiente de Spearman (0,783) de manera alta; la dimensión de seguridad presentó una correlación moderada (0,435), y, por último, la dimensión empatía se correlacionó de manera baja (0,355).

Resultados semejantes a lo hallado en la investigación de Paredes (2019), cuyo propósito fue determinar cuál era la relación entre la calidad de atención y la satisfacción, resultando que las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, y fidelización se correlacionan significativamente con la satisfacción del usuario.

De toda esta información, se podría decir que la satisfacción de los pacientes es el indicador más consistente para la evaluación de la calidad del servicio de salud, información valiosa que será un aporte de cómo son las vivencias de los pacientes en los diferentes servicios que pueden ser un hospital, una posta, un centro de salud, etc, esta información podría ser utilizada para retroalimentar el sector salud en nuestro país, aportando datos acerca de la aceptación personal y colectiva de los servicios brindados.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La Calidad de atención presenta correlación positiva y moderada con la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.685$ .

**Segunda:** La Calidad de atención tiene una correlación positiva tanto como moderada con la dimensión tangibilidad de satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.679$ .

**Tercera:** La Calidad de atención tiene una correlación positiva y a la vez moderada con dimensión fiabilidad de satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.622$ .

**Cuarta:** La Calidad de atención tiene una correlación positiva y al mismo tiempo alta con la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.783$ .

**Quinta:** La Calidad de atención reportó una correlación positiva pero moderada con la dimensión seguridad de satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.435$ .

**Sexta:** Se determinó que existe correlación positiva pero baja entre la Calidad de atención y la dimensión empatía de satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023, con un  $p\_valor < 0.01$  y un valor  $\rho = 0.355$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Considerando que se comprobó una correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se deben aplicar protocolos de ejecución de actividades que faciliten mejorar los estándares de calidad en salud, lo cual conllevará a que se obtengan mejores niveles de satisfacción, por ello es vital que el personal de enfermería esté comprometido con su labor.
- Teniendo en cuenta la correlación entre la calidad y tangibilidad, se debe mejorar la necesidad de mantener o mejorar la infraestructura del centro de salud, permitiendo que este sea adecuado y agradable, contando también con insumos necesarios para realizar de forma correcta la atención.
- Dado que se determinó una correlación entre calidad de atención y fiabilidad, queda como observación que el personal de enfermería debe mejorar el aspecto de comprender a los pacientes y sus problemas de salud.
- Puesto que hay correlación entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta se recomienda realizar ciertas mejoras en la disposición con que cuentan el personal de salud para brindar apoyo a los pacientes y proporcionarle un servicio rápido y adecuado.
- Habiéndose demostrado la correlación entre calidad de atención y la dimensión seguridad es recomendable que el personal de enfermería cuente con profesionalismo y habilidad en su labor inspirando confianza y credibilidad en los usuarios.
- Conociendo la correlación entre la calidad de atención y la dimensión empatía, se recomienda a los profesionales de enfermería a que sean empáticos, poniendo lo mejor de su parte para comprender lo que necesitan los usuarios, poniendo por delante los sentimientos que las personas expresan, adecuando la atención a las necesidades de cada paciente.
- Finalmente, se recomienda realizar este tipo de investigación en otros centros de salud, para así arribar a conclusiones que permitan mejorar la Calidad de atención y consecuentemente mejore la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2020). *Principios éticos de la práctica médica*. Cir Ciruj; 72: 503-510.
- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquía – Ancash 2020*. [Tesis de Maestría] <http://repositorio.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Araujo, D. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en establecimiento de salud en La Libertad, 2022*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113112/Araujo\\_VDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113112/Araujo_VDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atachao, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20446>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico. (2018). Washington: *the Global Imperative for Universal Health Coverage*. [https://www.who.int/whr/2008/08\\_report\\_es.pdf](https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. Ed Pearson. Disponible en: [https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Brake, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital nacional Hipólito Unanue – 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal. [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3716/UNFV\\_BONNIE\\_BRIKMANN\\_BRAKE\\_LADERA\\_TITULO\\_LICENCIADA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3716/UNFV_BONNIE_BRIKMANN_BRAKE_LADERA_TITULO_LICENCIADA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Breña, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el dpto de medicina del Hospital de Loreto*. [Tesis para obtener la licenciatura]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>

Calderón, A. (2018). *Banco Interamericano de Desarrollo*.  
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

Carreño (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mir el la%20Heidi%20Alor%20La%C3%B1ez.pdf?sequence=1](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mir%20el%20Heidi%20Alor%20La%C3%B1ez.pdf?sequence=1)

Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario sobre la Calidad de Atención recibida en Medicina Interna, De Consulta Externa, Del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, 2019*. [Tesis de Maestría]  
<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

CONCYTEC. (2018). *Investigación aplicada*.  
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>

Del Carmen, S. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Rev Peru Med Exp Salud Pública [internet]. [citado el 12 septiembre 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. En: OPS/OMS, editores. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington D.C.: OPS/OMS. p.382-404. (Publicación Científica; 534).

Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Rev Fac Med Humana [Internet]. [citado el 16 de noviembre de 2023];20(3):397–403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

Godoy, A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en EsSalud de Ayacucho, 2018*. [Tesis para obtener el título de licenciada en Trabajo

Social]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
[http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TE\\_SIS\\_GODOY\\_AYDA.pdf](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TE_SIS_GODOY_AYDA.pdf)

Guerrero, G. (2019). *Satisfacción de los Usuarios y la Calidad de Atención que se Brinda en el Área de Emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. [Tesis de Maestría]. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

Joaquín, J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J., Buil, J. (2018). *La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos*. Revista de Psicología de la Salud, 4(1), 89-116. Disponible en: <https://www.copcv.org/db/docu/150611193459A82nlOJ1lknS.pdf>

Hernández R., Fernández C., Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. Disponible en: [https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Informe Belmont (1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10\\_INTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10_INTL_Informe_Belmont.pdf)

Lizana, D.; Piscocoya, F.; Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>

Luna, V. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020*. [Tesis de Maestría] [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VAN\\_ESSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VAN_ESSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Marriner A. Modelo y teorías de la enfermería. Elsevier Mosby. 6ª edic.  
Disponibile en:  
[https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover  
&hl=es](https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es)
- Mariñas, G. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2241>
- Mejía, M. (2019). *Calidad de atención brindada a los adultos mayores de un asilo de ancianos*. [Tesis para obtener la licenciatura en Enfermería]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1855/1/  
MEJIA%20PRIETO%20%20MISHELLE%20ALEXANDRA.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1855/1/MEJIA%20PRIETO%20%20MISHELLE%20ALEXANDRA.pdf)
- Ministerio de Salud (2020). *Política Nacional de Calidad en Salud* RM N° 727-2020/MINSA. Lima.
- Ministerio de Salud. *Guía técnica satisfacción usuario MINSA.pdf* [Internet]. 2015. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morales, M. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del ESSALUD Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019*. [Internet] [citado 16 de noviembre 2023] Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/61190190716-19467-  
1996bof.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/61190190716-19467-1996bof.pdf)
- Orem, D. (1993). *Modelo de Orem: Conceptos de enfermería en la práctica*. España; Ed Masson-Salvat Enfermería. p. 407.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. [Online]. [cited 2021 11 15. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Calidad de la atención: seguridad del paciente*. Washington: Word Health Organization.pg.15.
- Organización Panamericana de la Salud (2019). *Orientación estratégica para enfermería en la región de las Américas* [Internet]. Washington: [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en <https://iris.paho.org/>

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1992). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Paredes, C. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019*. [Tesis de maestría]. , Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72043>
- Real Academia Española (2023). *Definición de resultado*. <https://dle.rae.es/resultado>
- Terrasa S, Szeinman D. (2020). Deliberaciones éticas ante investigaciones en el área de educación: a propósito de un caso [citado el 28 de diciembre de 2023]; 40(1): 39-42. Disponible en: [https://instituto.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias\\_attachments/documentos/110823\\_39-42-HI15-14-19-Terrasa-C.pdf](https://instituto.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias_attachments/documentos/110823_39-42-HI15-14-19-Terrasa-C.pdf)
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/ TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
<b>Calidad de atención</b>	La calidad de atención se define como la diferencia entre el servicio que se espera y el servicio percibido, siendo la percepción la medición que más se adapta al análisis (Parasuraman, 1993)	Es el nivel de desarrollo de calidad de atención, expresado a través de la medición numérica, Se usó el cuestionario de SERVQUAL	<b>Estructura</b>	número de profesionales	1, 2, 3, 4, 5	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Con frecuencia 4 = Casi siempre 5 = Siempre  Calidad baja: 15-35 Calidad media: 36-55 Calidad alta: 56 - 75
				pacientes		
				camas		
				insumos		
				equipamiento		
				infraestructura		
			<b>Proceso</b>	acciones del personal	6, 7, 8, 9, 10	
				acciones del paciente		
				precisión, oportunidad		
				comunicación		
				aplicación de procedimientos		
			<b>Resultado</b>	Cumplimiento de indicadores	11, 12, 13, 14,	
				Gastos efectuados	15	

				Acreditación institucional		
				Mejoramiento de la salud de paciente		
				Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio		
				Satisfacción de los usuarios con la atención recibida		
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario podría definirse como la diferencia de lo previsto y el servicio finalmente percibido, considera el problema de la no existencia en una atención, por lo que la percepción del usuario es la medición que más se adapta para su análisis (Parasuraman, 1993).	Se usó el cuestionario del MINSA (2011) para demostrar la Satisfacción del usuario de un centro de salud en Amazonas.	<b>Tangibilidad</b>	Infraestructura	<b>1, 2, 3, 4, 5, 6</b>	<p>1 = Muy en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Neutral</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Muy de acuerdo</p> <p>Insatisfecho: 22 - 55</p> <p>Medianamente satisfecho: 56 - 81</p> <p>Satisfecho: 82 - 110</p>
				Aspecto personal		
				Identificación		
			<b>Fiabilidad</b>	Cuidado	<b>7, 8</b>	
				Habilidad		
				Ejecución		
				Servicio		
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez y diligencia	<b>9, 10, 11, 12</b>	
				Disposición		
				Ayuda		
			<b>Seguridad</b>	Confianza	<b>13, 14,15, 16</b>	
				Profesionalismo		
				Cortesía		
				Credibilidad		
			<b>Empatía</b>	Atención		
				Comprensión		

				Comunicación	<b>17,18,19, 20, 21, 22</b>	
				Acceso		

**Anexo 2: Instrumentos**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción del usuario en  
un centro de salud de Amazonas en el 2023**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Autor: Donabedian (1992)

Adaptado: MINSA (2016)

El cuestionario DE CALIDAD DE ATENCIÓN que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene. Dónde: 1. Nunca, 2. casi nunca, 3. Neutral, 4. casi siempre, 5. Siempre.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL	Nunca	Neutral	Siempre
<b>1. Estructura</b>			
1. El personal asistencial contó con los equipos médicos disponibles para su atención.			
2. El centro de salud cuenta con personal asistencial (médicos, enfermeras) suficiente para su atención.			
3. Los letreros y la señalización facilitaron encontrar el servicio para su atención.			
4. Los ambientes del centro de salud se encontraron limpios y ordenados.			
5. Los asientos de los ambientes del centro de salud fueron confortantes y cómodos.			
<b>2. Proceso</b>			
6. Le atendieron en el tiempo prometido.			
7. El personal asistencial (médico, enfermeras) le trato con amabilidad en toda la atención médica.			
8. El diagnóstico que recibió fue el correcto.			
9. El personal asistencial (médico, enfermeras) le explicó el tratamiento.			
10. El acceso a los medicamentos fue el adecuado.			
<b>3. Resultado</b>			
11. El personal asistencial del centro de salud le resolvió su problema de salud.			
12. Salió satisfecho con la atención recibida por el personal asistencial.			
13. El personal asistencial (médico, enfermeras) le brindó una atención adecuada.			
14. La atención recibida fue la esperada.			

15. Recomendaría a un conocido o familiar la atención del centro de salud.

--	--	--	--	--

## Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario calidad de atención

**Autor:** Donabedian (1992), adaptado por MINSA (2016)

**Descripción:** conformado por 15 ítems, agrupados en tres dimensiones; estructura (1 – 5), proceso (6 – 10) y resultado (11 – 15)

**Duración:** 15 minutos

**Confiabilidad y validez:** Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido:  $kMO=0,997$ ,  $Sig.< 0.05$ ; el cuestionario de satisfacción del usuario, con tres dimensiones: estructura, proceso, resultado es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad fue de 0,908

**Baremación:**

	Baja	Medio	Alta
Calidad de atención	15 - 35	36 - 55	56 - 75
Estructura	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Procesos	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Resultados	5 - 12	13 - 18	19 - 25

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**SERVQUAL**

**Autor:** Parasuraman, Zeithalm y Berry (1993)

**Adaptado:** MINSA (2011)

El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que nos debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene.

Donde: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

<b>CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL</b>	Totalmente en desacuerdo		Neutral		Totalment e de acuerdo	
<b>1. Tangibilidad</b>						
1. Las instalaciones físicas son atractivas						
2. La publicidad es atractiva (folletos, información...)						
3. Cuenta este centro asistencial con equipos modernos.						
4. Empleados con apariencia pulcra y profesional.						
5. Existen señalizaciones y carteles para orientarse.						
6. La comodidad en sala de espera.						
<b>2. Fiabilidad</b>						
7. Simpatía y confiabilidad por parte de colaboradores						
8. Proveer el servicio en el tiempo promedio						
<b>3. Capacidad de respuesta</b>						
9. Cuando el colaborador promete hacer algo en el más breve plazo, lo cumple.						
10. Cuando acude a consulta profesional, se realiza el mismo día.						
11. Existen horarios convenientes para los pacientes						
12. El tiempo que pasó desde que pidió la cita, hasta la fecha de consulta						
<b>4. Seguridad</b>						
13. Transmiten confianza los colaboradores a los pacientes.						

14. Los pacientes sienten seguridad al acudir a su consulta.					
15. Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.					
16. El cuidado en su intimidad durante la consulta médica.					
<b>5. Empatía</b>					
17. Los colaboradores están siempre dispuestos en ayudar.					
18. Los colaboradores se preocupan por las necesidades de sus pacientes.					
19. Los colaboradores comprenden sus necesidades.					
20. Tener como foco de interés por los pacientes.					
21. Los colaboradores comprenden las necesidades de los pacientes.					
22. La claridad con la que le explicaron el tratamiento e indicaciones.					

## Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario SERVQUAL

**Autor:** Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L.

**Adaptado:** MINSA

**Descripción:** con cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas con 22 preguntas sobre percepciones. Para la presente calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 5, teniendo así que el 1 es muy en desacuerdo y 5, muy de acuerdo. Estos resultados se interpretan como un usuario de satisfacción cuando este con el valor de 4 y 5; cómo neutral el valor 3, los valores 1 y 2 se calificarían como un paciente insatisfecho.

**Duración:** 15 minutos

**Confiabilidad y validez:** Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido:  $kMO=0,856$ ,  $Sig.< 0.05$ ; el cuestionario de satisfacción del usuario, con cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad del instrumento fue de 0,956.

**Baremación:**

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
General	22 - 51	52 - 81	82 - 110
Tangibilidad	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Fiabilidad	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Empatía	6 - 14	15 - 22	23 - 30

### **Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023”; desarrollado por la Lic Enf Danith Mendoza Cieza, de la maestría Gestión en los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues sólo la investigadora tendrá acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 35 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.

#### **DECLARACIÓN:**

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

-----

Nombres y Apellidos del participante

-----

Firma

Danith Mendoza Cieza

Nombres y Apellidos del investigador

-----

Firma

DNI: 42253328

## Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Calidad de atención de la percepción del usuario en un centro de salud de Amazonas en el 2023

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,447
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		178,726
	gl		105
	Sig.		,000

### Estadísticas de fiabilidad Calidad de atención

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,909	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	199,73	3989,306	,911	,992
D2	200,07	3984,754	,888	,992
D3	199,47	4028,878	,751	,992

D4	199,70	4010,010	,945	,992
D5	200,03	4003,689	,878	,992
D6	199,53	4039,568	,687	,992
D7	199,43	4036,116	,754	,992
D8	199,57	4053,564	,727	,992
D9	199,17	4076,557	,619	,992
D10	200,00	4006,414	,905	,992
D11	200,00	4009,448	,886	,992
D12	199,57	4049,426	,777	,992
D13	199,53	4038,533	,790	,992
D14	200,13	3982,602	,901	,992
D15	199,37	4047,689	,621	,992

**Satisfacción desde de la percepción del usuario en un centro de salud de Amazonas en el 2023**

**Estadísticas de calidad de atención**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,956	,958	22

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	199,73	3989,306	,911	.	,992
D2	200,07	3984,754	,888	.	,992
D3	199,47	4028,878	,751	.	,992
D4	199,70	4010,010	,945	.	,992
D5	200,03	4003,689	,878	.	,992
D6	199,53	4039,568	,687	.	,992
D7	199,43	4036,116	,754	.	,992
D8	199,57	4053,564	,727	.	,992
D9	199,17	4076,557	,619	.	,992
D10	200,00	4006,414	,905	.	,992

D11	200,00	4009,448	,886	.	,992
D12	199,57	4049,426	,777	.	,992
D13	199,53	4038,533	,790	.	,992
D14	200,13	3982,602	,901	.	,992
D15	199,37	4047,689	,621	.	,992
D16	199,83	4058,489	,699	.	,992
D17	199,53	4050,740	,676	.	,992
D18	199,53	4008,395	,871	.	,992
D19	200,27	4147,926	,103	.	,992
D20	199,67	4001,195	,885	.	,992
D21	199,83	4051,592	,747	.	,992
D22	199,33	4017,264	,828	.	,992

## Anexo 5: Base de datos

### Calidad de atención

N°	l <sub>1</sub>	l <sub>2</sub>	l <sub>3</sub>	l <sub>4</sub>	l <sub>5</sub>	l <sub>6</sub>	l <sub>7</sub>	l <sub>8</sub>	l <sub>9</sub>	l <sub>10</sub>	l <sub>11</sub>	l <sub>12</sub>	l <sub>13</sub>	l <sub>14</sub>	l <sub>15</sub>
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
11	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3
12	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3
13	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2
14	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
15	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
16	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
17	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
18	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
19	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
20	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
22	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
25	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3
26	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
29	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2
30	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
31	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2
32	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3
33	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
37	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
38	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
40	3	3	2	2	1	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2

41	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
42	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
44	3	3	2	4	2	3	5	3	4	2	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3
46	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
48	3	3	2	2	1	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2
49	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
51	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3
52	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
53	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
54	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
59	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3
60	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
62	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
64	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
68	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
70	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
71	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
76	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
79	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
81	3	3	3	3	3	1	3	5	3	2	3	3	2	3	3
82	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3
83	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
84	5	5	5	5	1	5	3	5	3	5	1	3	3	1	5

85	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
86	3	1	3	3	5	1	1	3	3	5	3	3	3	1	3
87	3	2	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3
88	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3
89	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
90	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
93	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
95	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
96	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
97	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
98	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
99	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
101	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
103	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
105	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
106	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
109	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
111	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2
112	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
113	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3
114	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
115	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4
116	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3
117	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
118	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2
120	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3
121	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
122	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
123	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1
125	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
126	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
128	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4

129	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3
130	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3



42	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2
43	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3
44	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	4	2	1	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
48	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	3	3	4	3	2	1	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1
57	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
74	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
80	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
82	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3
83	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
84	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
85	3	1	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2

86	3	3	3	4	4	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	
87	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	5	3	1	3
88	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
89	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
90	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
92	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
93	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
96	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
97	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
99	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
100	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
102	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
103	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
106	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
108	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
109	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
112	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2
114	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3
115	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	3	3	4	2	1	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
119	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	3	3	4	3	2	1	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
123	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
125	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
126	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
129	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3



## Anexo 6: Cuadro de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>            Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión tangibilidad de la satisfacción del usuario en un centro de salud de Amazonas, 2023.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</li> </ul>	<p><b>Ha:</b>            La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</p> <p><b>H0:</b>            La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción desde la perspectiva del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>            Calidad de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura.</li> <li>- Proceso.</li> <li>- Resultado.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b>            Aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación</b>            Descriptivo, no experimental y transversal.</p> <p><b>Población y muestra:</b>            130 usuarios</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b>  <b>Técnica:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario que acude a un centro de salud de Amazonas, 2023.</li> </ul>				<p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> Estadística descriptiva y Estadística inferencial.</p>
			<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Satisfacción desde la perspectiva del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	

## Anexo 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD	,117	130	,000
SATISFACCIÓN	,151	130	,000

Como el p-valor (sig. = 0.000) es menor que 0.05 (5%) en ambas variables, se comprueba que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, la prueba estadística a emplear es la correlación Rho de Spearman.