



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los
servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

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

AUTORA:

Vilchez Perez, Tatiana Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0637-3556)

ASESORES:

Phd. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO- PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme vida, salud y sabiduría en el camino de mi vida por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad. Y por darme el regalo más grande de mi vida a mi hijo David Ithiel.

A mis padres César y Carmen los cuales con su amor y apoyo incondicional me alientan a cumplir con mis metas profesionales y personales. Gracias por enseñarme que con esfuerzo y responsabilidad se pueden conseguir muchas cosas.

Agradecimiento

 Mi eterno agradecimiento a las autoridades y personal de la institución en donde laboro y me permitieron realizar esta investigación

 A mi asesora por la guía, apoyo y aliento durante el desarrollo de la investigación, porque sin ellos no hubiera sido posible llegar hasta esta meta.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Nivel de calidad de atención de usuario externo en los servicios de salud de un centro médico.....	19
Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico.....	19
Tabla 3 Prueba de normalidad Kolmogrov Smilrnov para variables calidad de atención y satisfacción.....	20
Tabla 4 Relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del Centro Médico de Chiclayo.....	21
Tabla 5 Relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo.....	21
Tabla 6 Relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo.....	22
Tabla 7 Relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo.	22
Tabla 8 Relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo.....	23
Tabla 9 Relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo..	23
Tabla 10 Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención médica del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo.....	24
Tabla 11 Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención administrativa del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo.....	24

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional simple, su diseño fue no experimental de corte transversal; se desarrolló una muestra de 60 usuarios externos que se atienden en los servicios generales del centro médico en estudio; el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, se utilizó un cuestionario SERVPERF adaptado. Los hallazgos demostraron que, existe un 68,3% de los encuestados que considera que el nivel de calidad percibida es bueno y 1,7% considera que el nivel de calidad percibida es malo; y el 75% está satisfecho, el 0% no está satisfecho y el 25% poco satisfecho con la atención que recibe. Por último, se ha concluido que la calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo.

Palabras clave: Evaluación de la calidad de atención, satisfacción del usuario externo, centro médico.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in the services of the Chiclayo 2023 medical center. Its approach was quantitative, of a simple correlational type, its design was non-experimental, cross-sectional; A sample of 60 external users who are treated in the general services of the medical center under study was developed; the sampling was non-probabilistic for convenience, an adapted SERVPERF questionnaire was used. The findings showed that there is 68.3% of the respondents who consider that the level of perceived quality is good and 1.7% consider that the level of perceived quality is bad; and 75% are satisfied, 0% are not satisfied and 25% are not very satisfied with the care they receive. Finally, it has been concluded that the quality of care is significantly associated with the satisfaction of the external user of the Chiclayo medical center.

Keywords: Evaluation of the quality of care, external user satisfaction, medical center.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo se han vuelto muy importantes para la salud pública, de tal modo, también para la evaluación de la atención sanitaria en una organización, del ámbito público o privado.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la calidad de atención refiere al proceso en la cual se garantiza el nivel de acceso a las necesidades de salud y se basan en conocimientos profesionales basados en evidencia. Durante la COVID-19, el 92% de los países dieron a conocer sobre alteraciones en los servicios principales y la calidad de atención. Se ha encontrado diferencias notorias en la accesibilidad de las vacunas contra la COVID-19, con una media del 24% de la población vacunada en los países de economía baja, frente al 72% en los países de economía alta. El servicio de urgencia, los cuidados intensivos y las intervenciones quirúrgicas vitales también han registrado un crecimiento de las dificultades en los servicios, la cual puede originar un impacto directo en un periodo corto en los resultados de salud (OMS, 2020).

La calidad de atención en el entorno sanitario se puede medir a través de cómo lo percibe y satisface al paciente a medida que cumpla con mejorar la salud del paciente, sin embargo en Orlando se demostró que el 3% de los médicos fueron responsables de casi el 50% de todos los reclamos por negligencia médico; alrededor del 37 % de los médicos han presentado una demanda por negligencia en algún momento durante su carrera profesional (Jannati et al., 2022).

En Estado Unidos, el manejo inadecuado resultó en pérdidas anuales de 6 mil millones de dólares, afectando la economía nacional; el resultado de este mal uso de los fondos es una pérdida de confianza en sistema de salud. La disminución de la calidad es un obstáculo para combatir los problemas en salud, las acciones que se realizan el profesional médico tendrán un impacto directo en la satisfacción del usuario (Larios, 2021).

En el contexto nacional, los criterios de calidad en las prestaciones sanitarias es un tema prioritario que ha referido la Superintendencia Nacional

de Salud (Susalud). Sin embargo, las clínicas tardan 10 días en programar citas, y Essalud 18 días, causando malestar en los usuarios externos. De igual manera se hace referencia a la insatisfacción sobre el tiempo en espera, ya que aumentó a 104 minutos en entidades públicas y privadas, considerando que años atrás era de 81 minutos. Por otro lado, la atención médica recibida en la consulta externa, el 73% afirmó estar satisfechos con el servicio (Gestión, 2016).

En Perú, en el 2020, la Política Nacional Multisectorial de Salud manifestó que más del 75% de los centros sanitarios del primer nivel de atención han tenido una inadecuada capacidad instalada. Además, refirió que, de 1.838 distritos, más del 70% (1.318 distritos) contaban sólo con 10 profesionales médicos por cada 10.000 habitantes y más del 15% (293 distritos) no tenían a ningún profesional médico que los ayude o auxilie (Pinedo, 2022).

En el centro médico (CM) de Chiclayo la atención es crítica hacia los individuos que se acercan a recibir los servicios generales debido al tiempo en espera y al poco asesoramiento sobre los procedimientos a realizar sobre la consulta médica. De tal modo, el personal médico se organiza sólo para cumplir con su labor, pero no toma en cuenta la satisfacción del usuario externo

Considerando lo planteado anteriormente, se estableció la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo?

El estudio fue relevante, puesto que permitió a los profesionales en salud ver lo fundamental de la atención hacia el usuario externo y su vínculo con el índice satisfactorio del usuario atendido, por lo que fue necesario estudiar los diversos factores que intervienen en esta investigación, con la intención de prometer servicios de calidad, y contribuir a una mejor atención en el centro médico de Chiclayo. La investigación utilizó una metodología, procedimientos y herramientas confiables y viables con los cuales se obtuvieron los resultados del estudio. De igual manera, la información recolectada permitió desarrollar, estructurar y recuperar el conocimiento sobre

la calidad de atención y comprender la satisfacción percibida de parte del paciente en el servicio del centro médico.

Por último, se empleó el objetivo general fue planteado como: Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023. De tal modo, se desarrollaron los objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de calidad de atención del usuario externo b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo c) Establecer la asociación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro médico; d) Establecer la asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo; e) Establecer la asociación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo; f) Establecer la asociación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo; g) Establecer la asociación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo; h) Establecer la asociación entre la calidad del servicio y la dimensión atención médica del usuario externo y i) Establecer la asociación entre la calidad del servicio y la dimensión atención administrativa del usuario externo.

En base a lo que se ha mencionado, se presentó la siguiente hipótesis general: Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Teniendo también hipótesis específicas: H1: Existe asociación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo; H2: Existe asociación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo; H3: Existe asociación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo; H4: Existe asociación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo; H5: Existe asociación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo; H6: Existe asociación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión atención médica del usuario externo y H7: Existe asociación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión atención administrativa del usuario externo.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Marzo et al. (2021) en Malasia, en su estudio se presentó como propósito analizar la satisfacción del paciente en función a los estándares de calidad en la atención hospitalaria que recibieron en el departamento ambulatorio. Este estudio transversal se realizó entre agosto y diciembre de 2019. La información se recopiló de 407 pacientes que dieron su consentimiento en una encuesta de muestreo aleatorio simple utilizando un cuestionario de Satisfacción con la Entrevista Médica adaptado. Por ello, se concluye que la gran cantidad de los individuos que visitaron KMMHF se encontraban satisfechos con los resultados de la interacción médico-paciente en la clínica.

En Malasia, Rahim et al. (2021) en su investigación se presentó por objetivo identificar las dimensiones sobre la calidad del servicio inmediato, empezando desde las reseñas de Facebook del centro médico haciendo uso de un proceso de desarrollo intelectual automático y examinar sus relaciones con la insatisfacción del paciente. Se empleó un método descriptivo no experimental de corte transversal; la muestra que se consideró fueron los pacientes del centro médico, siendo un total de 125 usuarios. Por último, se concluye que las revisiones en línea de los pacientes ofrecen a las autoridades sanitarias una forma práctica, económica y accesible de recopilar información que se desarrolla con respecto a la calidad de la atención.

En Nigeria, Olamuyiwa y Adeniji (2021) en su artículo se evaluó la satisfacción que perciben los usuarios externos con respecto a la atención en el centro clínico del Esquema Nacional de Seguro de Salud (NHIS). El método empleado fue transversal, tomando una muestra de 379 integrantes seleccionados sistemáticamente completaron un cuestionario semiestructurado administrado por un entrevistador. El estudio descubrió que aproximadamente la mitad (193, 50,9%) de los encuestados estaban satisfechos con la disponibilidad de la estructura. Los individuos no estaban satisfechos con el tiempo de espera en las secciones de historias clínicas, cuenta, laboratorio y farmacia; por ello, se concluye que Existe la necesidad de abordar las deficiencias estructurales y la gestión del tiempo en la clínica.

Abbasi et al. (2019) en Nigeria, en su artículo se propuso medir la impresión de los individuos con respecto a la calidad de atención hospitalaria; el estudio fue transversal y la muestra fueron 400 pacientes de cuatro hospitales en Irán, las cuales fueron seleccionadas aleatoriamente; se aplicó un cuestionario cuya validez y confiabilidad fueron confirmadas en estudio previo. Por último, se ha concluido que los individuos en su mayoría han indicado experiencias positivas referentes a sus visitas a los establecimientos sanitarios. En definitiva, las opiniones de los individuos, el consejo médico, la información a los pacientes y las normas de trabajo son los componentes más relevantes al momento de escoger la atención médica en las clínicas.

Manzoor et al. (2019) en China, en su estudio, el propósito fue determinar la satisfacción del usuario y tratar la actitud del médico. La investigación tiene el propósito de medir los servicios de atención de salud, como un laboratorio y ayuda diagnóstica, atención médica preventiva y cuidado del embarazo, a la satisfacción del usuario en los sectores sanitarios públicos de Pakistán. Para esta investigación se hizo uso de un diseño descriptivo de encuesta. La población objetivo fueron los pacientes del departamento ambulatorio (OPD) de tres hospitales públicos. A través del muestreo conveniente, se tomaron a 290 integrantes. En función a los resultados, la investigación confirma que las hipótesis propuestas son estadísticamente significativas. Además, se ofrecen las direcciones para futuras investigaciones del estudio.

Pérez et al. (2019) en España, en su estudio se ha planteado analizar la evolución de los resultados de la percepción y satisfacción del sistema sanitario público entre un periodo de tiempo. El método elaborado tuvo series temporales que analiza la evolución de casi diez indicadores de percepción y satisfacción con el sistema nacional de salud. Por último, se concluye que se percibió una tendencia desfavorable en la percepción del usuario. Los costos, los recursos humanos, los procesos de control de calidad y las diferencias entre naciones independientes pueden ser algunas de las razones. La satisfacción del paciente viene a ser un factor que se utiliza generalmente con el fin de medir la experiencia que tiene el paciente sobre los cuidados de la salud (Manzoor et al., 2019)

En cuanto a los antecedentes nacionales, Milla (2021) en Lima, en su estudio se propuso determinar el vínculo que hay sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en consultorios de diferentes especialidades. El estudio fue cuantitativo y se consideró una muestra de 80 individuos atendidos, se les estableció un instrumento denominado SERVQUAL y el otro instrumento fue SUCE. Finalmente, se ha concluido que la calidad de atención está vinculada con la satisfacción que percibe el paciente $p < 0.05$; También hubo una relación directa entre indicadores de cumplimiento, seguridad e integridad de la atención y cambios en la satisfacción del usuario.

Alcántara (2020) en Lambayeque, en su investigación se propuso establecer la correlación que hay con respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro hospitalario. Fue una investigación de tipo descriptivo y con un grupo muestral conformado por 14,048 ciudadanos atendidos en el centro médico, a quienes se les asignó un cuestionario con escala SERVPERF. Por último, se ha concluido que se halló una correlación directa y favorable entre cada variable del estudio con respecto a los individuos externos del centro médico. De igual forma se hallaron grandes diferencias en cuanto a la calidad de los servicios que el centro médico demuestra, lo mismo se encontró en cuanto a la satisfacción del usuario

Salinas (2020) en Huancayo, analizó el grado de la calidad de atención y el de la satisfacción que los individuos perciben del profesional médico en el centro hospitalario. Se desarrolló una metodología de tipo descriptivo, transversal y observacional. Se tomó a 230 pacientes como muestra, a quienes se les a una encuesta SERVQUAL modificada. Por último, se concluye que se determinó una satisfacción de nivel medio.

Vergara (2020) en Huacho, en su estudio se propuso determinar el vínculo entre la evaluación de la calidad y S.U. externo en un Hospital. Por lo tanto, se empleó un método de tipo aplicada no experimental; se consideraron a 136 pacientes como muestra, a quienes se les destinó una encuesta relacionada a las variables del estudio. Por último, se concluye que el valor del Chi-cuadrado de Pearson está muy relacionado con la satisfacción del usuario externos de dicho hospital, el cual alcanza un valor de 27.000, y un valor de $p = 0.000 < 0,05$ alto.

Sandoval (2019) en Chiclayo, en su estudio se propuso determinar los factores sanitarios y no sanitarios que están vinculados con la calidad de atención hacia las personas que asisten al establecimiento médico. La investigación empleó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental de corte transversal. Fueron 294 usuarios externos quienes constituyeron la muestra, a quienes se les realizó el cuestionario SERVQUAL. Por último, se ha concluido que se acepta la calidad de atención porque la satisfacción general tuvo como resultado un 78%, demostrando una existente correlación entre los factores sanitarios y no sanitarios y la atención en salud que brinda el usuario externo.

Niño de Guzmán (2019) en Lima, en su investigación se determinó la satisfacción del paciente y su asociación con la calidad de atención recibida en una entidad sanitaria. El estudio fue descriptivo, cuantitativo. Por último, se ha concluido que existió una relación altamente significativa de 90%, prevaleciendo el valor de satisfactorio.

Campos (2018) en Huancayo, planteó determinar si la evaluación de la calidad, incide en la satisfacción de servicio, desde la percepción del ciudadano atendido en el centro hospitalario. La metodología que se desarrolló fue explicativa y el nivel fue aplicativo. La población tomada fueron 341 individuos atendidos en el centro hospitalario, siendo a ellos que se les realizó un instrumento validado por expertos en salud. Por último, se concluyó que la evaluación de la calidad, repercute positivamente en la satisfacción del servicio, según la opinión del paciente del centro médico del Clas Pilcomayo.

Febres et al. (2020) en Huancayo, en su estudio propuso establecer la satisfacción de la calidad de servicio en los pacientes en servicio interno de un centro hospitalario en Huancayo, en un periodo desde julio hasta noviembre del 2018. El estudio usó una metodología observacional, descriptivo, transversal. Se consideraron a 292 usuarios externos como muestra, siendo a ellos a quienes se les realizó un cuestionario estandarizado SERVQUAL. Por último, se concluye que el centro sanitario debe poner en marcha estrategias para que los servicios de atención mejoren con la finalidad de ofrecer una buena atención y sobre todo de calidad para sus pacientes.

Por otro lado, luego de especificar cada uno de los antecedentes de distintas fuentes se da inicio a los enfoques teóricos de las variables con el fin de una mayor comprensión de estas.

Iniciando con la primera variable, se presentó la teoría de Salinas y González (2020) quienes definieron la calidad de atención como el cumplimiento de criterios integrales y sistematizados, tomando en cuenta los factores que corresponden a los servicios ofrecidos, así como en temas estructurales, procesos y resolutivos.

Así mismo, la calidad en centros clínicos sobre la atención presenta diversos prácticos y teóricos. Pretende un fuerte fundamento de evidencia la cual tiene que actuar como base referente para analizar las intervenciones (Allen et al., 2017).

Un centro médico debe brindar una calidad de atención la cual es percibida por las características que tiene el procedimiento para la atención; relaciones interpersonales, temas de entrevista, tiempo, tareas clínicas y diagnósticas; y los efectos sobre su salud, estructura física, social y organizacional, y las condiciones asociadas al acceso (Santillán y Asmat, 2019).

La evaluación de la atención de la salud se centra en el trato y la atención que el médico ofrece al paciente, y de cómo la atención sanitaria se traduce en resultados de salud. La ayuda otorgada tiene que efectuarse efectivamente, en función a la evidencia (Hanefeld et al., 2019).

Los esfuerzos para mejorar la atención sanitaria han sido apoyados por la comprensión biomédica de la salud, es decir, pensar en el oro de la salud, guiado por medicamentos, puede conducir a una menor atención (Marx et al., 2020).

La calidad de la atención a nivel sanitario se basa en sustentar los criterios necesarios para diagnosticar e implementar un protocolo pertinente y transparente que busque garantizar la seguridad del paciente y su integridad física (Santillán & Asmat, 2019). La satisfacción del paciente viene a ser un

factor que se utiliza generalmente con el fin de medir la experiencia que tiene el paciente sobre los cuidados de la salud (Ranaweera y Prabhu, 2020)

La calidad se refiere a los elementos en general de un servicio o producto, las cuales contribuyen a que el usuario externo sienta alto grado de satisfacción. La atención sanitaria precisa la calidad más alta en todos los niveles de la prestación de servicios (Suárez et al., 2018).

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad del servicio médico de la OMS, se refiere que la calidad de los servicios sanitarios debe estar determinada por la más alta competencia y vocación profesional con el fin de satisfacer las expectativas de los pacientes (Jonkisz et al., 2021).

La calidad de la atención es un término de suma significancia en las propuestas de garantía y optimización de la calidad en el ámbito sanitario. Se ha reconocido lo fundamental que es la calidad sanitaria, por ello se han desarrollado planes de mejora de la calidad y agendas de los pacientes en beneficio de los centros hospitalarios y sobre todo del paciente. (Manzoor et al., 2019).

Molina et al. (2020) asegura que la calidad del servicio es una manera de garantizar la comodidad del usuario; análisis coste-beneficio. La calidad del servicio también es conceptualizada como el grado de cumplimiento de ciertos criterios y características con el propósito de superar y alcanzar los parámetros de calidad.

La calidad de los servicios médicos puede ser evaluada en dos aspectos: calidad clínica (postulada) y calidad percibida. El primero en mención es el resultado de los objetivos sanitarios planteados desde un enfoque del médico, mientras que el segundo está asociado con la conciencia subjetiva de los usuarios externos sobre la forma en que fue contactado, atendido o mostrado interés en un centro médico (Rezaei et al., 2018).

La herramienta SERVPERF se empleó con la finalidad de establecer el grado de satisfacción asociado a la calidad del servicio que se le ofreció al paciente. A. Parasuraman y sus colegas crearon la herramienta mencionada, las cuales muestran el equilibrio en base a la expectativa del paciente (usuario

externo, beneficiarios, asegurados) y su percepción de los servicios prestados por la organización puede representar la situación de calidad del trabajo. (Rezaei et al., 2018).

Seguridad. - Examina la confianza creada por las opiniones de los médicos o profesionales en enfermería, demostrando conocimiento, confidencialidad, respeto, habilidades de comunicación y promoviendo la confianza (Molina et al., 2020)

Percepción del Usuario. – define cómo el paciente sabe que el centro médico está cumpliendo con los estándares del cuidado de la prestación brindada (Molina et al., 2020)

Servicios Médicos de Apoyo. – se refiere a la unidad productora del servicio de salud que operan de manera independiente o dentro de una organización independientemente si tiene un internamiento, según el caso, que prestan servicios complementarios a la atención de la salud, cuyo objeto es ayudar al diagnóstico y tratamiento médico (Molina et al., 2020)

Usuario Externo. - Una persona solicita ingreso a un centro sanitario para adquirir atención regular y de calidad en el círculo familiar y social (Molina et al., 2020).

La satisfacción del usuario que acude a un centro médico es el nivel en que responde con sus expectativas respecto al servicio recibido y sus resultados. Para sentir satisfacción se tiene en cuenta varios aspectos, por ejemplo, la organización, la atención brindada, los profesionales médicos y los resultados clínicos (Gómez, 2020).

La satisfacción se refiere a un evento razonable o racional, entendido entre los deseos y el éxito, a partir de una comparación de expectativas y características del producto o servicio (Molina et al., 2020).

En el sector de la salud en contraste con otros sectores, la calidad de los servicios sanitarios prestados es más relevante porque el sector de la salud tiene un vínculo significativo con la duración, integridad y calidad de la vida (Moudatsou et al., 2020).

Por consiguiente, las dimensiones de la calidad de atención son las siguientes:

La fiabilidad, se refiere a la posibilidad de que un bien, sistema o servicio desarrolle la actividad prevista de manera adecuada durante un plazo específico, o funcione en un entorno definido sin tener fallas, es la capacidad de proporcionar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa (Jonkisz et al., 2022).

Capacidad de respuesta, se sostiene principalmente en el tiempo de espera para la prestación de los servicios, en la que el paciente requiere de un apoyo inmediato; es la voluntad de contribuir con los usuarios pacientes y brindar de manera inmediata el servicio (Aghamolaei et al., 2018).

Seguridad, las percepciones de los consumidores sobre la seguridad podrían influir en resultados como la confianza y la satisfacción o el cumplimiento de los protocolos de tratamiento. Finalmente, las perspectivas del consumidor podrían ser una lente adicional para ver sistemas y procesos complejos para la mejora de la calidad (Rathert et al., 2019).

Empatía, se define como el cuidado y atención particular del personal hospitalario hacia los pacientes, sobre todo es ponerse en el lugar del paciente para poder entender sus necesidades o miedos (Mohammadi & Salehi, 2018).

Aspectos tangibles, se refieren al grupo de elementos visibles que acondiciona los espacios donde se brindará el servicio (Jonkisz et al., 2021).

Las medidas de satisfacción del usuario externo también pueden ser indicadores de resultados que reflejan si la atención brindada cumple con las necesidades y expectativas de un individuo. Las medidas de satisfacción son útiles para identificar áreas de prestación de servicios que son importantes para las personas, o cuando se agregan para las comunidades. Sin embargo, el uso de estas medidas requiere precaución, ya que los cambios en el nivel de satisfacción pueden deberse a cambios en la calidad de la atención o en la demanda, los valores o las expectativas de los pacientes (Larson et al., 2019).

La satisfacción del usuario externo se refiere al sentimiento psicológico de satisfacción o decepción formado por los usuarios después de comparar los

resultados percibidos de los productos o servicios con sus propias expectativas. (Zhai et al., 2022).

La satisfacción global se asocia principalmente con recibir la atención médica esperada y ser tratado bien por un médico. La satisfacción del usuario externo se ha utilizado como indicador del desempeño de los sistemas de salud, pero sigue siendo un indicador cuestionable de la calidad de la atención recibida. Además, la satisfacción del usuario puede tener un impacto en los principales resultados (Labгаа et al., 2018).

La satisfacción del usuario o consumidor se considera un concepto multidimensional, basado en una relación entre experiencias y expectativas (Sixma et al., 2018).

La experiencia del cliente externo es un indicador de proceso y refleja los elementos interpersonales de la calidad de atención recibida. Este indicador se compone en términos generales de tres dominios: comunicación efectiva; respeto y dignidad; y apoyo emocional (Larson et al., 2019).

Por otro lado, se definen diferentes puntos con respecto a la variable satisfacción del usuario externo.

La satisfacción del usuario externo afecta a todas las dimensiones de los servicios sanitarios, incluida la retención del paciente, que es el factor clave que determina su regreso al mismo centro. La provisión de servicios sanitarios de alto nivel, la motivación del personal y la demostración de aprecio ayudan a retener a los individuos que asisten al centro médico. Es importante determinar las fuerzas motrices que influyen en la elección de los pacientes para volver por más servicios con el fin de implementar estrategias efectivas para mantener su lealtad (Setyawan et al., 2020).

La evaluación de la satisfacción del usuario no está ajena a las limitaciones metodológicas. La satisfacción está influenciada por características sociodemográficas del paciente. Las personas mayores tienden a sentirse más satisfechas, y crece la insatisfacción a medida que empeora su salud. Además, se utilizan comúnmente instrumentos de medición hechos a la medida, validados en algunos casos (Plentara et al., 2019).

Se afirma que la satisfacción es el grado en que se hacen expectativas sobre la ayuda recibida y sus resultados, incluyendo la satisfacción con la planificación, la ayuda percibida, los expertos y los resultados de la ayuda. Los usuarios externos evalúan el servicio como un todo, no partes individuales del producto, y el resultado de esta evaluación es una medida del valor percibido (Grondahl et al., 2018).

Es importante resaltar que la satisfacción es en efecto cumplir con las expectativas del cliente y se puede definir como la satisfacción con los servicios recibidos, pero también se puede describir como el grado de aceptación de la atención recibida desde una perspectiva de paciente dado a las expectativas que tiene (Pękacz et al., 2019).

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo.

Atención médica, los profesionales médicos en general deben desarrollarse bajo una orientación de criterios de calidad y servicio, resaltando la importancia de estos elementos en la práctica o en la implementación de campo (Summit et al., 2019).

Atención administrativa, administradores y las estructuras administrativas enfrentan barreras para apoyar las actividades de prevención, como la implementación de pautas y el asesoramiento sobre estilos de vida saludables en entornos de atención primaria (Sorensen et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Básica, por lo que se dedicó a ampliar la información existente sobre las variables del presente estudio permitiéndose ampliar el conocimiento en base a las teorías encontradas en función a las variables del estudio.

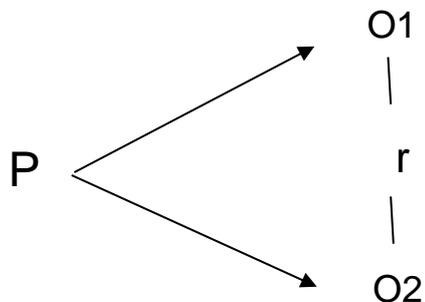
Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, dado a que las variables fueron medidas mediante números haciendo uso de porcentuales, frecuencias y también de fórmulas estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal, a consecuencia de que las variables no se manipularon y la información que se tomó no ha alterado los fenómenos y los datos que se generaron en los resultados (Gallardo, 2017).

Finalmente, de alcance correlacional - causal puesto que, se midió el grado estadístico de relación entre las variables (Gallardo, 2017).

Se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

P: Población de estudio

O1: Variable calidad de atención

O2: Variable satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Calidad de atención.

Definición conceptual: Se refiere a las diferentes características de integralidad y sistematicidad con el fin de que la atención presente índices confiables y válidos, teniendo en cuenta los factores correspondientes al servicio en términos de estructura y resultado (Salinas y González, 2020)

Definición operacional: La calidad del servicio que ofrecen los médicos y profesionales en enfermería del centro médico se midió por las expectativas y percepciones mediante el cuestionario del modelo SERVPERF, teniendo en cuenta a su estructura de 16 preguntas.

Indicadores: Son medidos por 5 dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Escala de medición: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

V2: Satisfacción del usuario externo.

Definición conceptual: se refiere al resultado que percibe el paciente en base a la atención que ofrece el sistema sanitario, desde su personal administrativo hasta el personal médico (Hernández et al., 2019).

Definición operacional: La satisfacción que obtiene el paciente está dependiendo de la calidad de los servicios y también de la atención que le brinde el profesional del centro médico.

Indicadores: son medidos por 2 dimensiones, atención Médica y atención administrativa.

Escala de medición: 0=Totalmente en desacuerdo; 1= En desacuerdo; 2= Indiferente; 3=De acuerdo; 4 Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población.

Ventura (2020) quiere decir que es un conjunto de individuos que presentan ciertas características que se pretenden estudiar. Por lo tanto, el

tamaño de la población del estudio fue de 60 usuarios externos que se atienden en los servicios generales del centro médico de Chiclayo.

Criterios de inclusión:

Pacientes que se atienden en los servicios generales del centro médico de Chiclayo

Pacientes que de ambos sexos entre 18 a 65 años

Pacientes con un nivel de conciencia alerta

Pacientes que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

Pacientes que se atienden en otros servicios del centro médico

Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años

Pacientes con un nivel de conciencia no aptos

Pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado

3.3.2. Muestra

La muestra que estuvo conformada por 60 usuarios externos que acuden para su atención en los servicios generales del centro médico, siendo pacientes mayores de edad de ambos sexos que acepten participar en el estudio. Por lo tanto, el muestreo fue no probabilístico, aleatorio.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a la muestra, el estudio fue no probabilístico, por conveniencia según Hernández (2017). Este tipo de proceso muestral involucra a una población y muestra equivalente y que se encuentran aptas a participar en el estudio (ver los criterios de inclusión)

3.3.4. Unidad de análisis

El estudio se realizó en los servicios generales de un centro médico de Chiclayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica correspondiente fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento.

En el estudio se aplicaron 2 cuestionarios, la primera fue SERVPERF, con el fin de medir el grado de calidad de atención y la segunda encuesta fue el instrumento de la Satisfacción del Usuario Externo SUCE.

La encuesta SERVPERF, se aplicó a los pacientes, la cual se estructuró por 16 preguntas, las cuales incluyeron 5 dimensiones; y con una escala valorativa en tipo Likert (1 – 5). De tal manera, la encuesta fue validada por 3 juicios de expertos para su respectiva aplicabilidad al usuario externo.

García et al. (2020) manifestó que el instrumento de Satisfacción SUCE se aplicó a pacientes con el fin de calcular el nivel de la satisfacción que unifica la sucesión asistencial en general, y del mismo modo el proceso no asistencial en cuanto a las consultas. La encuesta estuvo estructurada en 2 dimensiones: atención médica y atención administrativa, la cual fue validada por 3 juicios de expertos por ser adaptada.

La confiabilidad y validez del instrumento se muestran en las tablas de las fichas técnicas en el Anexo 2.

3.5. Procedimientos

Al desarrollar la investigación, se han considerado los siguientes factores. Se utilizó una herramienta informática para ingresar los datos de las encuestas las cuales fueron aplicadas al usuario externo. La herramienta utilizada fue Aplicativo Excel. Después con la información ordenada se procedió a elaborar las tablas con frecuencias absolutas y porcentajes, adicionalmente los gráficos para un análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se consolidó las bases de datos con las respuestas obtenidas de los participantes y, posteriormente, se exportaron al programa estadístico SPSS para obtener información consolidada y ordenada que permita inferir la contrastación de hipótesis mediante pruebas de normalidad. Para la prueba

de hipótesis se desarrolló el coeficiente Rho de Spearman, lo cual permitió inferir la relación existente entre las dimensiones y variables.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación se desarrolló en función a los principios éticos de inocuidad, respeto, etc. Se envió al Comité de Ética del centro médico para recopilar la data y permitir que el estudio cumpla con los estándares marcados por el plan de estudios cuantitativo de la Universidad Cesar Vallejo. De igual manera, la información tomada para la investigación hace referencia a las variables del estudio, y son referencias confiables y la parte ética que éste conlleva.

Se consideró el manejo anónimo y confidencial de la información y se invitó a los usuarios a optar por no participar si no desean continuar con la encuesta. Contribuyendo a seguir con los principios determinados en la Resolución de Vicerrectorado de investigación N° 110-2022-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Nivel de calidad de atención de usuario externo en los servicios de salud de un centro médico

		fi	%
Nivel de Síndrome de Boreout	Malo	11	18,3%
	Regular	18	30%
	Bueno	31	51,6%
	Total	60	100%

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se apreció un nivel bueno en la calidad de atención (51,6%), mientras que también se evidenció un nivel regular respecto a ciertos factores intervinientes en la calidad de atención (30%).

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico

		fi	%
Nivel de satisfacción del usuario	Malo	9	15%
	Regular	18	30%
	Bueno	33	55%
	Total	60	100%

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario fue bueno en 55% de los encuestados, asimismo, 30% de ellos afirmó percibir una satisfacción regular. Finalmente, solo 15% indicó un nivel malo.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba Kolmogorov Smirnov, puesto que la muestra es mayor a 50 individuos (n=60).

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogrov Smilrnov para variables calidad de atención y satisfacción

		Calidad de atención	Satisfacción
N		60	60
Parámetros normales	Media	2,67	2,75
	Desviación	,510	,437
	Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000

Nota. Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Los hallazgos muestran para la variable calidad de atención un nivel alto pues presenta una valoración y desviación estándar de $2,67 \pm 0,510$; mientras que para la variable satisfacción presenta un nivel de satisfactorio pues encontró una valoración y desviación estándar de $2,75 \pm 0,437$. Así mismo, demuestran que el valor de $p = 0,000 < 0,05$ la cual conlleva a denegar la H_0 confirmando que los datos cuentan con una distribución anormal, por ello, los estadísticos que se eligieron son no paramétricos, entonces para investigaciones de tipo correlacional se realizó por medio del coeficiente del Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del Centro Medico de Chiclayo 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Índice de correlación	,688
		Sig	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa una relación directa y moderada entre las variables ($\rho = 0,688$) y con una significancia de $0.000 < 0,05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y afirmando la relación. Es así que mientras se consolida la garantía y mejora la calidad de atención entonces las expectativas de los clientes se cumplirán, sintiéndose satisfechos con la atención

Tabla 5

Relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Índice de correlación	,696
		Sig.	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa que ambos conceptos están relacionados de manera directa y moderada (ρ de Spearman = 0,696) y con un grado de significancia de $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo

		Satisfacción		
Rho de	Capacidad	de	Índice de correlación	,813
Spearman	respuesta		Sig.	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa la relación entre las variables de manera significativa y directa (Rho de Spearman = 0,813) con una significancia de $0,000 < 0,05$ con un nivel de significancia igual a 0.000 menor a 0,05. Esto significa que, si el paciente recibe una prestación del servicio inmediato entonces la satisfacción del usuario será mayor.

Tabla 7

Relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo

		Satisfacción		
Rho de	Seguridad		Índice de correlación	,597
Spearman			Sig.	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa la relación directa y moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0, 597) con un nivel de significancia igual a 0.000 menor a 0,05, además se rechaza el valor de H_0 . Por ello, no se puede establecer que los criterios de seguridad son altamente influyentes en la satisfacción, pues existen otros que son altamente valorados por los usuarios.

Tabla 8

Relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de	Empatía	Índice correlación	,460
Spearman		Sig.	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa que la empatía se relaciona directa y en menor significancia con la satisfacción (Rho de spearman = 0,460) rechazando el valor de Ho. Se considera que mientras el cuidado y atención del personal de salud demuestra empatía hacia los pacientes, se podría evidenciar una alta satisfacción.

Tabla 9

Relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de	Aspectos tangibles	Índice de correlación	,626
Spearman		Sig.(bilateral)	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se establece la relación entre las variables de manera directa y moderada (Rho de Spearman = 0,626) con una significancia de $0.000 < 0,05$, rechazando el valor de Ho. Esto indica que mientras se tenga cuidado la apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal del hospital, los pacientes sienten mayor satisfacción; además de los aspectos tangibles, se debe considerar una mezcla de diversos factores para alcanzar altos índices de satisfacción del usuario.

Tabla 10

Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención médica del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Atención médica		
Rho de	Calidad	de	Coeficiente de correlación	,769
Spearman	atención		Sig.(bilateral)	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se evidencia una relación significativa y directa entre las variables (Rho de Spearman = 0,769) con un índice de $0.000 < 0,05$, rechazando la H_0 . Esto indica que mientras se consolide la calidad de atención entonces el personal médico se centrará en brindar una atención que cubra las expectativas de los pacientes.

Tabla 11

Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención administrativa del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Atención administrativa		
Rho de	Calidad	de	Coeficiente de correlación	,652
Spearman	atención		Sig.(bilateral)	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se evidencia una relación significativa y directa entre las variables (Rho de Spearman = 0,652) con un índice de $0.000 < 0,05$, rechazando la H_0 . Esto indica que mientras se consolide la calidad de atención debe mejorar las actividades administrativas en cuanto a la atención primaria manteniendo la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, en la Tabla 4 determina que la variable calidad de atención está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo, debido a que se halló un Rho de Spearman igual a 0,688 con un nivel de significancia igual a $0.000 < 0,05$; por lo tanto, se afirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo. De tal modo, los resultados contrastan con Vergara (2020) quien manifiesta que en su estudio se encontró a través del chi- cuadrado de Pearson una correlación significativa entre las mismas variables de la investigación. De tal manera, Allen et al. (2017) confirma que la calidad en un centro médico, es comprendido por las características del proceso de atención, es decir, el trato y la atención hacia los pacientes. Por lo tanto, el contraste de los antecedentes ha demostrado que la cantidad de factores asociados con la satisfacción del usuario ha aumentado drásticamente y varía entre las investigaciones ya que se desarrollan en establecimientos de salud pública y privada.

Por ello, Hanefeld et al. (2019) refiere que la calidad de atención en el sistema sanitario se basa principalmente en el trato y la atención que el profesional de salud ofrece a los pacientes, de este modo, obteniendo como resultado la satisfacción de los mismos. Sin embargo, en su estudio encontraron nueve enlaces a servicios de salud: apoyo técnico, apoyo humano, entorno físico, acceso, acceso, recursos financieros, características organizacionales, progreso de la atención y resultados de la atención.

Con respecto al primer objetivo específico, en la Tabla 5 se demuestra que la fiabilidad se encuentra en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0, 696; por lo tanto, se confirma que la dimensión fiabilidad está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo. Estos resultados se relacionan con el estudio de Milla (2021) quien demostró que las dimensiones de la calidad de atención precisamente la fiabilidad estuvo significativamente relacionada con la satisfacción que siente el paciente. Por tal motivo, Molina (2020) manifiesta que la fiabilidad es la percepción del

paciente que tiene sobre si el centro médico es capaz de otorgar un servicio fiable y de calidad para la satisfacción del usuario

Así mismo, Jonkisz et al. (2022) refiere también que cuando se habla de fiabilidad en un centro médico, se habla de la capacidad del servicio proporcionado de manera confiable y cuidadosa, que es lo que más esperan los pacientes para decidir donde recurrirán para su atención y cuidado médico. La confianza es una de las características centrales de la relación médico-paciente. Muchos temen que los rápidos cambios en el sistema de atención médica amenacen la confianza de los pacientes en sus médicos.

Desde un punto de vista profesional y de aporte, se considera que los servicios sanitarios deben prestarse de manera segura, confidencial y transparente, esto con la finalidad de velar por la integridad del paciente, quien es considerado como el eje principal durante todo el servicio; no obstante, el servicio post venta puede ser considerado como un criterio de fiabilidad, debido a que se considera la importancia hacia el cuidado del paciente incluso después de la consulta o procedimiento.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 6 se demuestra que la capacidad de respuesta está en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,813; por ello, la dimensión capacidad de respuesta está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Estos resultados se contrastan con Febres et al. (2020) debido que en su investigación se confirmó que el sistema de salud debe poner en marcha estrategias para mejorar la capacidad de respuesta con el propósito de brindar una buena atención y sobre todo de calidad para sus pacientes. Del mismo modo, Molina et al. (2020) Manifiesta que la capacidad de respuesta se trata de una evaluación que realiza el paciente respecto a un centro médico para verificar si reacciona rápido a las necesidades y si tiene disponibilidad de ayudar y ofrecer un servicio rápido; sin embargo, numerosos estudios han demostrado que los tiempos de espera prolongados se han asociado con una baja satisfacción del usuario externo.

Por lo tanto, Aghamolaei et al. (2018) considera que la capacidad de respuesta es principalmente el tiempo de espera que otorga el centro médico

para que el paciente pueda ser atendido; debido a que el paciente requiere de un apoyo inmediato para poder sanar sus males. Por ello, el tiempo de espera, considerado un factor importante en la determinación de la calidad de la atención, puede representar una herramienta valiosa para evaluar la satisfacción del usuario externo.

Bajo esa misma línea, desde un aporte profesional, es importante establecer estrategias que optimicen la capacidad de respuesta y atención frente a cualquier tipo de problema o inconveniente durante la atención a un paciente, brindándole la mejor alternativa aprovechando adecuadamente los recursos y materiales disponibles, sin perjudicar la estructura interna del establecimiento de salud.

Con respecto al tercer objetivo específico, en la Tabla 7, se demuestra que la seguridad está en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0, 597; por lo tanto, se confirma que la dimensión seguridad está en correlación significativa con la satisfacción del paciente del Centro Medico de Chiclayo. De tal modo, Abbasi et al. (2019) en su estudio manifiesta que los pacientes en su mayoría han tenido una experiencia favorable al recurrir las clínicas debido a que percibieron seguridad en la atención médica. Cabe indicar que, Santillán y Asmat (2019) define a la seguridad como la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y atención que brindan el profesional médico, tanto con sus habilidades y su capacidad de transmitir confianza.

Así mismo, Rathert et al. (2019) refiere que es el conocimiento y la cortesía del personal, y la capacidad de generar esperanza y seguridad en los pacientes, de tal modo que la percepción sea favorable y estos se sientan satisfechos en acudir al centro médico para su apoyo médico. En consecuencia, la seguridad del paciente que surgió del movimiento de calidad de la atención en salud se define como “la prevención de daños debido a errores resultantes de la negligencia en los deberes”, sistema de atención médica esté bien integrado y coordinado.

Con respecto al cuarto objetivo específico, en la Tabla 8, se demuestra que la empatía está en correlacionada directamente con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual

a 0,460; debido a ello, se confirma que la dimensión empatía está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo. En este sentido, los resultados se contrastan con el estudio de Niño de Guzmán (2019) ya que manifiesta que, para una satisfacción del usuario externo en base a la calidad, se relaciona significativamente con la empatía que demuestra el personal médico. De tal modo, Plentara et al. (2019) define la empatía es la evaluación que realizan los pacientes en base a la atención personalizado que brindan los médicos y personal sanitario.

Mohammadi y Salehi (2018) refieren que la empatía se trata básicamente en ponerse en el lugar del paciente y de esa manera entender sus necesidades o miedos; este punto es de suma importancia en la que el profesional médico tiene que resaltar la empatía para con sus pacientes. La empatía es algo bueno y que debe ser la base de las actitudes hacia el cuidado del paciente, o al menos debe jugar un papel importante en la relación médico-paciente junto con la lógica deductiva, los exámenes físicos y el tratamiento. Cada vez con más frecuencia, la educación médica subraya la importancia de la empatía en la medicina, y un número creciente de facultades de medicina tienen programas e iniciativas educativas específicas para sus estudiantes.

Con respecto al quinto objetivo específico, en la Tabla 9, se demuestra que los aspectos tangibles están relacionados con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,626; por ello, se confirma que la dimensión aspectos tangibles están en correlación significativa con la satisfacción de los pacientes del Centro Medico de Chiclayo. De esta manera, los resultados se contrastan con Sandoval (2019) ya que confirma que al contar con buenos elementos tangibles en un centro médico, el usuario también se siente satisfecho. Por lo tanto, Setyawan et al. (2020) afirma que la apariencia de un centro de salud básicamente sobre sus instalaciones y los equipos que utilizan lo atribuyen como elementos tangibles para una buena calidad de atención hacia los pacientes. Del mismo modo, Jonkisz et al. (2021) concuerda con lo mencionado, resaltando que las instalaciones físicas, el equipo y la

presentación del profesional médico muestra es parte de que el paciente muestre interés por atenderse con ellos ya que evalúan todos los aspectos y todo ingresa desde la vista.

Para ser más precisos, las instalaciones físicas miden la percepción del paciente sobre la calidad del servicio con respecto a los servicios físicos del hospital. Esta medida incluye: La limpieza y mantenimiento de la instalación, la disponibilidad de instalaciones físicas, como habitaciones de residentes, capacidad tecnológica, salas de pruebas de diagnóstico, bancos de sangre, salas, camas, servicios de ambulancia, salas de espera y quirófanos (Jonkisz et al., 2021).

Con respecto al sexto objetivo específico, en la Tabla 10, se demostró que la variable calidad de atención está en correlacionada directamente con la dimensión atención médica del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,769; debido a ello, se confirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la dimensión atención médica del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Por lo tanto, los resultados se contrastan con Carmona (2019) ya que también confirma la atención que otorga el médico a sus pacientes es la base importante para que estos perciban una buena calidad de atención. Por consiguiente, García (2019) expone que la atención médica se denomina a un grupo de procedimientos por la cual el resultado son las prestaciones y cuidados del paciente para que de este modo sientan la buena calidad del servicio. La calidad en servicios sanitarios es el producto de cooperación entre un paciente y el proveedor de atención médica en un entorno de apoyo.

Summit et al. (2019) refiere que la atención del profesional médico en donde se demuestra la educación enfocada en otorgar una atención siguiendo criterios para ofrecer una atención enfocada en el paciente considerando los enfoques de mejora de la calidad y la informática. La evaluación de las experiencias de los pacientes sobre la calidad de la atención no solo proporciona información sobre las experiencias reales, sino que también revela qué aspectos de la calidad los pacientes consideran más importantes.

Por último, con respecto al sétimo objetivo específico, en la Tabla 11, se demuestra que la variable calidad de atención está en directamente relacionada con la dimensión atención administrativa hacia el usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,652; por ello, se confirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la dimensión atención administrativa de los pacientes del Centro médico de Chiclayo. Por lo tanto, estos hallazgos se relacionan con Abbasi et al. (2019), quien manifiesta que los pacientes en su mayoría han tenido una experiencia favorable al recurrir las clínicas debido a que percibieron una buena prestación de servicios administrativos. Finalmente, en relación a lo mencionado Jiménez (2020) define la atención administrativa en los servicios hospitalarios con respecto a la atención del colaborador encargado de recibir y atender a los pacientes antes y después de su atención con su médico.

Sorensen et al. (2019) manifestaron que la atención administrativa, administradores y las estructuras administrativas enfrentan barreras para apoyar las actividades de prevención, como la implementación de pautas y el asesoramiento sobre estilos de vida saludables en entornos de atención primaria. Asimismo, los administradores de atención médica tienen la obligación legal y ética de brindar atención de alta calidad a los pacientes y esforzarse por mejorar la atención. Estos gerentes están en una posición privilegiada para dictar las políticas, los sistemas, los procedimientos y el entorno organizacional. Por lo tanto, está claro que los gerentes de atención médica tienen un papel importante y obvio que desempeñar en la calidad de la atención y la seguridad del paciente, y esa es una de las principales prioridades para los gerentes de salud.

Para concluir, el aporte de la tesis fue describir lo fundamental que es la atención hacia los pacientes para que estos se sientan satisfechos, considerando los factores que intervienen con el fin de promover servicios de alta calidad y contribuir a una mejor atención en el centro médico.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** La variable calidad de atención se asocia de una manera significativa con la satisfacción del usuario que asiste al centro médico de Chiclayo ($\tau = 0,688$, $p < 0,05$) confirmando la hipótesis alterna del estudio; donde 41 pacientes percibieron un nivel alto en cuanto a la calidad percibida, 18 pacientes fueron los que percibieron un nivel regular y sólo 1 paciente percibió un nivel malo.
- 2.** En el centro médico del presente estudio se evidencia la relación entre la fiabilidad (variable de la calidad) y la satisfacción del usuario paciente; los hallazgos obtenidos son de alta relación significativa lo que determina un nivel de confianza importante durante la atención al paciente.
- 3.** En el centro médico referido en el presente estudio se demostró una correlación fuerte entre la capacidad de respuesta del prestador de salud con la satisfacción del usuario paciente; lo cual determina una buena percepción al final de la atención.
- 4.** En el centro médico referido en el presente estudio se demostró la correlación entre la empatía y la variable satisfacción del usuario, la cual determina un nivel medio en cuanto a la empatía que perciben del profesional médico.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la gerencia del centro médico elaborar y desarrollar un estudio de calidad y satisfacción considerando la escala SERVQUAL (recomendada por MINSA) y las norma ISO para determinar las nuevas formas de atención al paciente con el fin de que la satisfacción siga creciendo para el bienestar de los mismos.
- 2.** Se recomienda al jefe del área de marketing y comunicación de la entidad en estudio implementar estrategias de mercadeo basados en post testimoniales de pacientes satisfechos los cuales ofrecen la absoluta confianza hacia los servicios del centro médico.
- 3.** Se recomienda a la dirección ejecutiva del establecimiento, invertir en nuevos procesos de atención al usuario implementando estrategias de telesalud, creando apps para gestionar las consultas e historias clínicas electrónicas con el fin de obtener una mejora con respecto a la capacidad de respuesta hacia los pacientes.
- 4.** A los colaboradores en general del centro médico de Chiclayo, asistir a cursos electivos relacionados a empatía médica para que desarrollen herramientas que puedan medir la empatía desde la percepción del paciente.

REFERENCIAS

- Abbasi-Moghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, *19*, 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., Kahnouji, A., & Hoseini, S. H. (2018). Service quality assessment of a referral hospital in southern Iran with SERVQUAL technique: Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, *14*, 322. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>
- Alcántara, F. (2020). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú – Ecuador. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43243>
- Allen-Duck, A., Robinson, J., & Stewart, M. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing forum*, *52*(4), 377-386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Campos, N. (2018). *Evaluación de la calidad y satisfacción de servicio, desde la percepción del usuario externo, en el centro de salud del clas pilcomayo año 2017—Huancayo*. [Tesis. Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2915112>
- Febres, R., Mercado, M., Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García, A., Díaz, J., Montiel, Á., González, A., & Vásquez, E. (2020). *Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000100047
- GESTIÓN, N. (2016, enero 25). *Tiempo de espera para atención médica en Essalud es el doble que en clínicas | ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS

- GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/espera-atencion-medica-essalud-doble-clinicas-109889-noticia/>
- Gómez, W. (2020). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*, 21(2). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
- Grøndahl, V., Kirchhoff, J., Andersen, K., Sørby, L., Andreassen, H., Skaug, E., Roos, A., Tvette, L., & Helgesen, A.(2018). Health care quality from the patients' perspective: A comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 11, 591-600. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S176630>
- Hanefeld, J., Powell, T., & Balabanova, D. (2019). Understanding and measuring quality of care: Dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368-374. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Guido, Q. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
- Jannati, Y., Babajani, A., Kolaei, M. G., Mohsenipouya, H., Mousavinasab, N., Gorji, M., & Mamun, M. (2022). Evaluation of patient satisfaction with nursing services before and after implementation of the Health System Transformation Plan in Iran: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(4), e710. <https://doi.org/10.1002/hsr2.710>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Labgaa, I., Locatelli, I., Bischoff, T., Gilgien, W., Staeger, P., Cornuz, J., & Perdrix, J. (2018). Patients satisfaction in an academic walk-in centre: A

- new model of residents training achieved by family doctors. *BMC Research Notes*, 7, 874. <https://doi.org/10.1186/1756-0500-7-874>
- Larios, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1), Article 1. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563-569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019a). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019b). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marx, F., Atun, R., Jakubowiak, W., McKee, M., & Coker, R. (2020). Reform of tuberculosis control and dots within Russian public health systems: An ecological study. *European Journal of Public Health*, 17(1), 98-103. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckl098>
- Marzo, R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Huong Fei, A., Chun, C., Xue Ting, C., Rajah, P., & Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of Education and Health Promotion*, 10, 160. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20
- Milla, S. (2021). *Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, Abril-Mayo, 2021*. [Tesis. Universidad Norbert Wiener *Repositorio institucional-Wiener*]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3150979>

- Mohammadi, M., & Salehi, S. (2018). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Advanced Journal of Emergency Medicine*, 3(1), e3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6548076/>
- Molina, M., Quesada, L. D., Ulate, D., & Vargas, S. (2020). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Niño de Guzman, I. (2019). *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018*. [Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10128?show=full>
- Olamuyiwa, T., & Adeniji, F. (2021). Patient's Satisfaction With Quality of Care at a National Health Insurance Clinic at a Tertiary Center, South-South Nigeria. *Journal of Patient Experience*, 8, 2374373520981471. <https://doi.org/10.1177/2374373520981471>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pękacz, A., Kałalska, E., Skoczyła, A., & Targowski, T. (2019). Patient satisfaction as an element of healthcare quality – a single-center Polish survey. *Reumatologia*, 57(3), 135-144. <https://doi.org/10.5114/reum.2019.86423>
- Pérez, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: Trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/>
- Pinedo, X. (2022). *Postas médicas en crisis: La promesa incumplida de reforzar el primer nivel de atención*. Ojo Público. <https://ojo-publico.com/3608/la-promesa-incumplida-de-reforzar-el-nivel-primario-de-salud>
- Plentara, R., Knyszyńska, A., Bazydło, M., Zabielska, P., Kim, A., Kotwas, A., Rotter, I., Kamola, J., & Karakiewicz, B. (2019). Patient satisfaction measure of the quality of primary health care. *Pomeranian Journal of Life*

- Sciences*, 61(3), 335-340.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10567608/>
- Prakash, B. (2019). Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155.
https://journals.lww.com/jcas/fulltext/2010/03030/patient_satisfaction.4.aspx
- Rahim, A., Ibrahim, M., Musa, K., Chua, S., & Yaacob, N. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369.
<https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2023). The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. *International Journal of Service Industry Management*, 14(4), 374-395. <https://doi.org/10.1108/09564230310489231>
- Rathert, C., Brandt, J., & Williams, E. (2019). Putting the 'patient' in patient safety: A qualitative study of consumer experiences. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 15(3), 327-336. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00685.x>
- Rezaei, S., Matin, B., Moradi, K., Bijan, B., Fallahi, M., Shokati, B., & Saeidi, H. (2018). Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electronic Physician*, 8(3), 2101-2106. <https://doi.org/10.19082/2101>
- Salinas, N. (2020). *Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de atención del personal del centro de salud buenos aires parco Chacapunco-2018.* [Tesis. Universidad Peruana del Centro.]
<https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/221>
- Salinas, J. & González Díaz, H. (2020). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: Conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, 8, 0-0.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-350X2006000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Sandoval, V. (2019). Factores de calidad y atención a los usuarios externos del Puesto de Salud "Santa Ana" Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946372>
- Santillán, J., & Asmat, F. (2019). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 10(4), Article 4. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/805>
- Setyawan, F., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 1823. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Sixma, H., Kerssens, J., van Campen, C., & Peters, L. (2018). Quality of care from the patients' perspective: From theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 1(2), 82-95. <https://doi.org/10.1046/j.1369-6513.1998.00004.x>
- Sorensen, J., Johansson, H., Jerdén, L., Dalton, J., Sheikh, H., Jenkins, P., May, J., & Weinehall, L. (2019). Health-Care Administrator Perspectives on Prevention Guidelines and Healthy Lifestyle Counseling in a Primary Care Setting in New York State. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 2333392819862122. <https://doi.org/10.1177/2333392819862122>
- Suárez L., Rodríguez S., & Martínez J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Summit, I. of M. (US) C. on the H. P. E., Greiner, A. C., & Knebel, E. (2019). The Core Competencies Needed for Health Care Professionals. En *Health Professions Education: A Bridge to Quality*. National Academies Press (US). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK221519/>
- Ventura, J. (2020). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.

- Vergara, M. (2020). Evaluación de la calidad y satisfacción del servicio del usuario externo en el hospital regional de Huacho 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3296309>
- Zhai, Y., Song, X., Chen, Y., & Lu, W. (2022). A Study of Mobile Medical App User Satisfaction Incorporating Theme Analysis and Review Sentiment Tendencies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7466. <https://doi.org/10.3390/ijerph19127466>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES/ ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de atención se refiere a tener las características de integralidad y sistematicidad para que sea confiable y válida, considerando componentes adecuados a la naturaleza del servicio tanto de la estructura como del proceso y el resultado. (Salinas Rodríguez & González Díaz, 2020)	La calidad del servicio que brinda el personal del centro médico se medirá por las expectativas y percepciones mediante el cuestionario del modelo SERVPERF.	Aspectos tangibles	El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio	Ordinal Respuestas de tipo Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas	
				La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada	
			Fiabilidad	Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple	
				Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas	
				La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada	
				La Historia clínica se diligencia de manera adecuada	
			Capacidad de respuesta	Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado	
				Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad	
				El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio	
	Seguridad	El comportamiento de los trabajadores del			

				centro médico le transfiere confianza	
				Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas	
				Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad	
			Empatía	En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios	
				Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus interés y necesidades específicas	
				El centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes	
Satisfacción del usuario	Es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan	La satisfacción que obtiene el usuario depende no solo de la calidad de los servicios, sino también de la atención que le brinda el personal del centro médico	Atención Médica	¿La información clínica que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?	
				¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	Ordinal
				¿El personal de consulta externa lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	Respuesta de tipo Likert
				¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	4 = Totalmente de acuerdo,
				¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el medico son lo suficiente?	3 = De acuerdo,
				¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?	2 = Indiferente,
			Atención administrativa	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?	1 = En desacuerdo, y
				¿El consultorio y la salsa de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	0 = Totalmente en desacuerdo
				¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?	
				¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	

¿Los carteles, letreros, y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

¿La facilidad de los tramites que han tenido que hacer ha sido fácil para volver a sacar una cita?

Anexos 02. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO MÉDICO DE CHICLAYO

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente instrumento es para medir el nivel de calidad de atención en los servicios del centro médico de Chiclayo. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

II. CUESTIONARIO

A continuación, les presentamos varias proposiciones, les solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una x la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente escala de valoración

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEM		1	2	3	4	5
CALIDAD DE ATENCIÓN						
N°	Dimensión 1: Elementos tangibles					
01	El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.					
02	Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas					
03	La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
04	Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple.					
05	Cuando usted tiene un problema, los trabajadores del centro médico muestran interés en solucionarlo					

06	El centro médico provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo					
07	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
08	Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado.					
09	Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad					
10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio					
Dimensión 4: Seguridad						
11	El comportamiento de los trabajadores del centro médico le transite confianza					
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
13	Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad					
Dimensión 5: Empatía						
14	En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios					
15	Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus intereses y necesidades específicas					
16	En centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes					

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario para la calidad de atención
2. Autor: Adaptación:	Vilchez Pérez, Tatiana del Carmen SERVPERF modificada
3. N° de Ítems	16
4. Administración	Individual
5. Duración	20 minutos
6. Población	60 usuarios externos del centro médico de Chiclayo
7. Finalidad	Identificar el nivel de la calidad percibida de atención de los usuarios externos del centro médico de Chiclayo
8. Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación
<p>9. Codificación: Este cuestionario evalúa cinco dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Aspectos tangibles (Ítems 01, 02, 03) II. Fiabilidad (Ítems 4,5,6,7) III. Capacidad de respuesta (Ítems 8,9,10) IV. Seguridad (Ítems 11,12,13) V. Empatía (Ítems 14, 15,16) <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</p>	
<p>10. Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>La confiabilidad del instrumento con que se medirá la calidad percibida de atención en los servicios generales del centro médico de Chiclayo, que determina consistencia interna de los ítems formulados para medir</p>	

dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.898$, por la cual se repercute en el cuestionario que se utilizará es SIGIFICATIVAMENTE CONFIABLE

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

11. Observaciones: Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agrupan en niveles o escalas de Malo [22 - 51]; Regular [53 - 81]; Bueno [82 - 110]

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

Estadística 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
El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.	83,95	84,261	,488	,894
Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas	83,95	82,261	,587	,892
La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada.	84,10	81,463	,549	,892
Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple.	84,10	81,463	,608	,891
Cuando usted tiene un problema, los trabajadores del centro médico muestran interés en solucionarlo	83,85	81,292	,669	,890
El centro médico provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo	84,40	80,463	,574	,892
La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada	84,20	81,116	,674	,890
Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado.	84,20	79,221	,749	,887
Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad	84,85	81,397	,491	,894
El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio	84,05	84,787	,389	,896
¿El personal del centro médico mostró interés para solucionar su problema que presento en el momento de la atención?	84,05	80,155	,786	,887
El comportamiento de los trabajadores del centro médico le transite confianza	83,95	81,734	,632	,891
Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	84,50	84,579	,276	,901
Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad	83,80	82,484	,663	,891

En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios	87,10	87,253	,112	,905
Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus intereses y necesidades específicas	86,80	93,326	-,208	,920
En centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes	84,60	79,411	,669	,889

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO DE CHICLAYO (SUCE)

Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted. Las respuestas serán en base a la siguiente escala valorativa:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	Dimensión 1: Atención Médica					
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?					
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?					
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?					
	Dimensión 2: Atención administrativa					
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?					
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?					
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					

11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer ha sido fácil para volver a sacar una cita?					

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario para la satisfacción del usuario externo
2. Autor:	Vilchez Pérez, Tatiana del Carmen
3. Adaptación:	SUCE
4. N° de ítems	12
5. Administración	Individual
6. Duración	20 minutos
7. Población	60 usuarios externos del centro médico de Chiclayo
8. Finalidad	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del centro médico de Chiclayo
9. Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación
<p>10. Codificación: Este cuestionario evalúa dos dimensiones</p> <p style="margin-left: 20px;">I. Atención médica (ítems 1, 2, 3,4,5,6)</p> <p style="margin-left: 20px;">II. Atención administrativa (ítems 7,8,9,10,11,12)</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dos dimensiones.</p>	
<p>11. Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento con que se medirá la satisfacción del usuario externo en los servicios generales del centro médico de Chiclayo, que determina consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.929$, por la cual se repercute en el cuestionario que se utilizará es SIGIFICATIVAMENTE CONFIABLE</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.</p>	
<p>12. Observaciones: Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agrupan en niveles o escalas de Malo [12 - 28]; Regular [29 - 44]; Bueno [45 - 60]</p>	

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO DE CHICLAYO

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

Estadística 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
¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?	45,65	38,029	,756	,922
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	45,60	37,305	,836	,920
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	45,55	37,734	,746	,922
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	45,60	37,621	,671	,924
¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?	45,90	35,674	,754	,921
¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?	45,60	35,832	,809	,919
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?	46,25	36,092	,539	,933
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	45,45	36,997	,638	,925
¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?	46,00	36,211	,636	,926
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	46,05	35,418	,763	,920
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	45,55	34,892	,824	,918
¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer ha sido fácil para volver a sacar una cita?	45,70	39,274	,597	,927

Anexo 3: Modelo de consentimiento

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

Investigadora: Vilchez Pérez, Tatiana Del Carmen

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el centro médico de Chiclayo la atención es crítica hacia los individuos que se acercan a recibir los servicios generales debido al tiempo en espera y al poco asesoramiento sobre los procedimientos a realizar sobre la consulta médica.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente del centro de salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Tatiana Del Carmen Vilchez Pérez email: dvilchezpe@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Zuly Cristina Molina Carrasco email mcarrascozc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Validación de los instrumentos de recolección de datos

EXPERTO 1

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

Nº	Calidad de atención Dimensión 1: Elementos Tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.			X			X				X			
02	Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas			X			X				X			
03	La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada.			X			X				X			
Nº	Dimensión 2: Fiabilidad													
04	Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple.			X			X				X			
05	Cuando usted tiene un problema, los trabajadores del centro médico muestran interés en solucionarlo			X			X				X			
06	El centro médico provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo			X			X				X			
07	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada			X			X				X			

Nº	Dimensión 3: Capacidad de respuesta											
08	Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado.			X				X			X	
09	Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad			X				X			X	
10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio			X				X			X	
Nº	Dimensión 4: Seguridad											
11	El comportamiento de los trabajadores del centro médico le transite confianza			X				X			X	
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas			X				X			X	
13	Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad			X				X			X	
Nº	Dimensión 5: Empatía											
14	En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios			X				X			X	
15	Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus intereses y necesidades específicas			X				X			X	
16	En centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes			X				X			X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ítems adecuados para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador.: Mg. Sánchez Larrea Laura Katerine DNI: 72686258

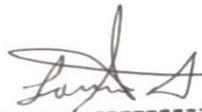
02 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Laura Katerine Sánchez Larrea
LICENCIADA EN EMPREMERÍA
CEP: 093890

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Dimensión 1: Atención Médica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?				X				X				X	
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X				X				X	
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?				X				X				X	
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?				X				X				X	
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?				X				X				X	
Nº	Dimensión 2: Atención administrativa													
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?				X				X				X	
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?				X				X				X	
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?				X				X				X	
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?													

					X				X				X	
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				X				X				X	
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer ha sido fácil para volver a sacar una cita?				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: ítems adecuados para medir las dimensiones)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Sánchez Larrea Laura Katerine **DNI:** 72686258

02 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SÁNCHEZ LARREA
Nombres	LAURA KATERINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	72686258

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156559
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001010725

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/12/2022 23:56:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 2
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

Nº	Calidad de atención Dimensión 1: Elementos Tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.			X				X					X		
02	Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas			X				X					X		
03	La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada.			X				X					X		
Nº	Dimensión 2: Fiabilidad														
04	Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple.			X				X					X		
05	Cuando usted tiene un problema, los trabajadores del centro médico muestran interés en solucionarlo			X				X					X		
06	El centro médico provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo			X				X					X		

07	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada			X				X				X	
Nº	Dimensión 3: Capacidad de respuesta												
08	Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado.			X				X				X	
09	Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad			X				X				X	
10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio			X				X				X	
Nº	Dimensión 4: Seguridad												
11	El comportamiento de los trabajadores del centro médico le transite confianza			X				X				X	
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas			X				X				X	
13	Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad			X				X				X	
Nº	Dimensión 5: Empatía												
14	En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios			X				X				X	
15	Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus intereses y necesidades específicas			X				X				X	
16	En centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes			X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Dimensión 1: Atención Médica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?				X				X				X	
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X				X				X	
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?				X				X				X	
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?				X				X				X	
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?				X				X				X	
Nº	Dimensión 2: Atención administrativa													
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?				X				X				X	
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?				X				X				X	
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?				X				X				X	
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?				X				X				X	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CORTAVARRIA PEREZ
Nombres	JAMES STEVENS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71030552

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149332
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 27 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 8080753114

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/05/2022 10:54:59 0508

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

Nº	Calidad de atención Dimensión 1: Elementos Tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El centro médico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.			X			X					X		
02	Las instalaciones del centro médico son cómodas y visualmente atractivas			X			X					X		
03	La presentación personal de los trabajadores en general es adecuada.			X			X					X		
Nº	Dimensión 2: Fiabilidad													
04	Cuando los trabajadores del centro médico le prometen realizar algo en un tiempo determinado lo cumple.			X			X					X		
05	Cuando usted tiene un problema, los trabajadores del centro médico muestran interés en solucionarlo			X			X					X		
06	El centro médico provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo			X			X					X		
07	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada			X			X					X		
Nº	Dimensión 3: Capacidad de respuesta													

08	Si necesito resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado.			X				X				X	
09	Los funcionarios del centro médico ofrecen servicio ágil y de calidad			X				X				X	
10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio			X				X				X	
Nº	Dimensión 4: Seguridad												
11	El comportamiento de los trabajadores del centro médico le transite confianza			X				X				X	
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas			X				X				X	
13	Los trabajadores del centro médico lo tratan con amabilidad			X				X				X	
Nº	Dimensión 5: Empatía												
14	En el centro médico se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios			X				X				X	
15	Los trabajadores del centro médico se preocupan por sus intereses y necesidades específicas			X				X				X	
16	En centro médico tiene horarios convenientes para todos sus clientes			X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ítems adecuados para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador.: Dra. Anita Guerrero Valladolid DNI: 44546313

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

02 de junio de 2023



Firma del experto informante

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Dimensión 1: Atención Médica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?			X			X				X			
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X			X				X			
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X			X				X			
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			X			X				X			
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?			X			X				X			
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?			X			X				X			
Nº	Dimensión 2: Atención administrativa													
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del centro médico fue rápida?			X			X				X			
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			X			X				X			
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?			X			X				X			
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			X			X				X			

11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			X				X				X	
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer ha sido fácil para volver a sacar una cita?			X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: ítems adecuados para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Anita Guerrero Valladolid DNI: 44546313

02 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

**PERU**

Ministerio de Educación

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

Beneficiario	Grado o Título	Institución
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 10/09/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/06/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	SEGUNDA ESPECIALIDAD ESPECIALISTA EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES Fecha de diploma: 31/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 03/01/2013 Fecha egreso: 16/03/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	MAESTRO EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 14/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 19/03/2014 Fecha egreso: 30/11/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5: Base de datos

SEXO	Edad	¿Se le brindó la adecu	¿El médico que lo ater	¿Recomendaría Ud. a	¿La respuesta de su e	¿Cuando ud. viene a r	¿Fue usted atendida tr	¿En los momentos en	¿El tiempo de duració	¿La atención en la fair	¿Su atención estuvo a	¿El personal del centr	¿Se le pide permiso ar	¿Se le permite estar a
MASCULINO	32	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	28	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
FEMENINO	28	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	28	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
MASCULINO	59	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces
FEMENINO	62	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	27	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
FEMENINO	33	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	60	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
MASCULINO	60	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	31	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	38	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	23	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	61	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
MASCULINO	60	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	50	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	44	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	60	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	39	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
MASCULINO	26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	60	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
MASCULINO	55	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
FEMENINO	31	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
FEMENINO	26	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	60	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
MASCULINO	18	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
MASCULINO	59	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Siempre
MASCULINO	60	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca
MASCULINO	61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	63	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
MASCULINO	31	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
FEMENINO	38	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	59	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	39	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	33	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
MASCULINO	61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
MASCULINO	29	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
FEMENINO	39	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	63	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
FEMENINO	25	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	54	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	39	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	64	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces
MASCULINO	62	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca
FEMENINO	29	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
FEMENINO	65	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces
MASCULINO	25	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	59	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
FEMENINO	28	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
MASCULINO	60	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Nunca
MASCULINO	60	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	62	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
MASCULINO	63	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
MASCULINO	62	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces
MASCULINO	60	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca
MASCULINO	60	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
FEMENINO	58	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca

Anexo 6: Tabla de análisis descriptivo:

Tabla 1

Nivel de calidad de atención del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023

	f	%
Malo	1	1,7
Regular	18	30,0
Bueno	41	68,3
Total	60	100,0

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

En la tabla anterior se muestra el nivel de calidad de atención, donde 68,3% (41) de encuestados indican un nivel bueno de calidad de atención; 30,0% (18) de los encuestados indican un nivel regular y solo 1,7% (1) indican un nivel de calidad de atención malo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023

	f	%
Malo	0	0,0
Regular	15	25,0
Bueno	45	75,0
Total	60	

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

En la tabla anterior se muestra el nivel de satisfacción, donde 75,0% (45) de encuestados indican un nivel bueno de satisfacción; mientras que, 25,0% (15) de los encuestados indican un nivel regular.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los
servicios de salud de un centro médico de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Vilchez Pérez, Tatiana Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0637-3556)

ASESORES:

Phd. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO- PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo se han vuelto muy importantes para la salud pública, de tal modo, también para la evaluación de la atención sanitaria en una organización, del ámbito público o privado.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la calidad de atención refiere al proceso en la cual se garantiza el nivel de acceso a las necesidades de salud y se basan en conocimientos profesionales basados en evidencia. Durante la COVID-19, el 92% de los países dieron a conocer sobre alteraciones en los servicios principales y la calidad de atención. Se ha encontrado diferencias notorias en la accesibilidad de las vacunas contra la COVID-19, con una media del 24% de la población vacunada en los países de economía baja, frente al 72% en los países de economía alta. El servicio de urgencia, los cuidados intensivos y las intervenciones quirúrgicas vitales también han registrado un crecimiento de las dificultades en los servicios, la cual puede originar un impacto directo en un periodo corto en los resultados de salud (OMS, 2020).

La calidad de atención en el entorno sanitario se puede medir a través de cómo lo percibe y satisface al paciente a medida que cumpla con mejorar la salud del paciente, sin embargo en Orlando se demostró que el 3% de los médicos fueron responsables de casi el 50% de todos los reclamos por negligencia médico; alrededor del 37 % de los médicos han presentado una demanda por negligencia en algún momento durante su carrera profesional (Jannati et al., 2022).

En Estado Unidos, el manejo inadecuado resultó en pérdidas anuales de 6 mil millones de dólares, afectando la economía nacional; el resultado de este mal uso de los fondos es una pérdida de confianza en sistema de salud. La disminución de la calidad es un obstáculo para combatir los problemas en salud, las acciones que se realizan el profesional médico tendrán un impacto directo en la satisfacción del usuario (Larios, 2021).

En el contexto nacional, los criterios de calidad en las prestaciones sanitarias es un tema prioritario que ha referido la Superintendencia Nacional

de Salud (Susalud). Sin embargo, las clínicas tardan 10 días en programar citas, y Essalud 18 días, causando malestar en los usuarios externos. De igual manera se hace referencia a la insatisfacción sobre el tiempo en espera, ya que aumentó a 104 minutos en entidades públicas y privadas, considerando que años atrás era de 81 minutos. Por otro lado, la atención médica recibida en la consulta externa, el 73% afirmó estar satisfechos con el servicio (Gestión, 2016).

En Perú, en el 2020, la Política Nacional Multisectorial de Salud manifestó que más del 75% de los centros sanitarios del primer nivel de atención han tenido una inadecuada capacidad instalada. Además, refirió que, de 1.838 distritos, más del 70% (1.318 distritos) contaban sólo con 10 profesionales médicos por cada 10.000 habitantes y más del 15% (293 distritos) no tenían a ningún profesional médico que los ayude o auxilie (Pinedo, 2022).

En el centro médico (CM) de Chiclayo la atención es crítica hacia los individuos que se acercan a recibir los servicios generales debido al tiempo en espera y al poco asesoramiento sobre los procedimientos a realizar sobre la consulta médica. De tal modo, el personal médico se organiza sólo para cumplir con su labor, pero no toma en cuenta la satisfacción del usuario externo

Considerando lo planteado anteriormente, se estableció la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo?

El estudio fue relevante, puesto que permitió a los profesionales en salud ver lo fundamental de la atención hacia el usuario externo y su vínculo con el índice satisfactorio del usuario atendido, por lo que fue necesario estudiar los diversos factores que intervienen en esta investigación, con la intención de prometer servicios de calidad, y contribuir a una mejor atención en el centro médico de Chiclayo. La investigación utilizó una metodología, procedimientos y herramientas confiables y viables con los cuales se obtuvieron los resultados del estudio. De igual manera, la información recolectada permitió desarrollar, estructurar y recuperar el conocimiento sobre

la calidad de atención y comprender la satisfacción percibida de parte del paciente en el servicio del centro médico.

Por último, se empleó el objetivo general fue planteado como: Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del centro médico de Chiclayo 2023. De tal modo, se desarrollaron los objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de calidad de atención del usuario externo b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo c) Establecer la asociación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro médico; d) Establecer la asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo; e) Establecer la asociación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo; f) Establecer la asociación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo; g) Establecer la asociación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo; h) Establecer la asociación entre la calidad del servicio y la dimensión atención médica del usuario externo y i) Establecer la asociación entre la calidad del servicio y la dimensión atención administrativa del usuario externo.

En base a lo que se ha mencionado, se presentó la siguiente hipótesis general: Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Teniendo también hipótesis específicas: H1: Existe asociación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo; H2: Existe asociación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo; H3: Existe asociación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo; H4: Existe asociación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo; H5: Existe asociación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo; H6: Existe asociación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión atención médica del usuario externo y H7: Existe asociación significativa entre la calidad del servicio y la dimensión atención administrativa del usuario externo.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Marzo et al. (2021) en Malasia, en su estudio se presentó como propósito analizar la satisfacción del paciente en función a los estándares de calidad en la atención hospitalaria que recibieron en el departamento ambulatorio. Este estudio transversal se realizó entre agosto y diciembre de 2019. La información se recopiló de 407 pacientes que dieron su consentimiento en una encuesta de muestreo aleatorio simple utilizando un cuestionario de Satisfacción con la Entrevista Médica adaptado. Por ello, se concluye que la gran cantidad de los individuos que visitaron KMMHF se encontraban satisfechos con los resultados de la interacción médico-paciente en la clínica.

En Malasia, Rahim et al. (2021) en su investigación se presentó por objetivo identificar las dimensiones sobre la calidad del servicio inmediato, empezando desde las reseñas de Facebook del centro médico haciendo uso de un proceso de desarrollo intelectual automático y examinar sus relaciones con la insatisfacción del paciente. Se empleó un método descriptivo no experimental de corte transversal; la muestra que se consideró fueron los pacientes del centro médico, siendo un total de 125 usuarios. Por último, se concluye que las revisiones en línea de los pacientes ofrecen a las autoridades sanitarias una forma práctica, económica y accesible de recopilar información que se desarrolla con respecto a la calidad de la atención.

En Nigeria, Olamuyiwa y Adeniji (2021) en su artículo se evaluó la satisfacción que perciben los usuarios externos con respecto a la atención en el centro clínico del Esquema Nacional de Seguro de Salud (NHIS). El método empleado fue transversal, tomando una muestra de 379 integrantes seleccionados sistemáticamente completaron un cuestionario semiestructurado administrado por un entrevistador. El estudio descubrió que aproximadamente la mitad (193, 50,9%) de los encuestados estaban satisfechos con la disponibilidad de la estructura. Los individuos no estaban satisfechos con el tiempo de espera en las secciones de historias clínicas, cuenta, laboratorio y farmacia; por ello, se concluye que Existe la necesidad de abordar las deficiencias estructurales y la gestión del tiempo en la clínica.

Abbasi et al. (2019) en Nigeria, en su artículo se propuso medir la impresión de los individuos con respecto a la calidad de atención hospitalaria; el estudio fue transversal y la muestra fueron 400 pacientes de cuatro hospitales en Irán, las cuales fueron seleccionadas aleatoriamente; se aplicó un cuestionario cuya validez y confiabilidad fueron confirmadas en estudio previo. Por último, se ha concluido que los individuos en su mayoría han indicado experiencias positivas referentes a sus visitas a los establecimientos sanitarios. En definitiva, las opiniones de los individuos, el consejo médico, la información a los pacientes y las normas de trabajo son los componentes más relevantes al momento de escoger la atención médica en las clínicas.

Manzoor et al. (2019) en China, en su estudio, el propósito fue determinar la satisfacción del usuario y tratar la actitud del médico. La investigación tiene el propósito de medir los servicios de atención de salud, como un laboratorio y ayuda diagnóstica, atención médica preventiva y cuidado del embarazo, a la satisfacción del usuario en los sectores sanitarios públicos de Pakistán. Para esta investigación se hizo uso de un diseño descriptivo de encuesta. La población objetivo fueron los pacientes del departamento ambulatorio (OPD) de tres hospitales públicos. A través del muestreo conveniente, se tomaron a 290 integrantes. En función a los resultados, la investigación confirma que las hipótesis propuestas son estadísticamente significativas. Además, se ofrecen las direcciones para futuras investigaciones del estudio.

Pérez et al. (2019) en España, en su estudio se ha planteado analizar la evolución de los resultados de la percepción y satisfacción del sistema sanitario público entre un periodo de tiempo. El método elaborado tuvo series temporales que analiza la evolución de casi diez indicadores de percepción y satisfacción con el sistema nacional de salud. Por último, se concluye que se percibió una tendencia desfavorable en la percepción del usuario. Los costos, los recursos humanos, los procesos de control de calidad y las diferencias entre naciones independientes pueden ser algunas de las razones. La satisfacción del paciente viene a ser un factor que se utiliza generalmente con el fin de medir la experiencia que tiene el paciente sobre los cuidados de la salud (Manzoor et al., 2019)

En cuanto a los antecedentes nacionales, Milla (2021) en Lima, en su estudio se propuso determinar el vínculo que hay sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en consultorios de diferentes especialidades. El estudio fue cuantitativo y se consideró una muestra de 80 individuos atendidos, se les estableció un instrumento denominado SERVQUAL y el otro instrumento fue SUCE. Finalmente, se ha concluido que la calidad de atención está vinculada con la satisfacción que percibe el paciente $p < 0.05$; También hubo una relación directa entre indicadores de cumplimiento, seguridad e integridad de la atención y cambios en la satisfacción del usuario.

Alcántara (2020) en Lambayeque, en su investigación se propuso establecer la correlación que hay con respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en un centro hospitalario. Fue una investigación de tipo descriptivo y con un grupo muestral conformado por 14,048 ciudadanos atendidos en el centro médico, a quienes se les asignó un cuestionario con escala SERVPERF. Por último, se ha concluido que se halló una correlación directa y favorable entre cada variable del estudio con respecto a los individuos externos del centro médico. De igual forma se hallaron grandes diferencias en cuanto a la calidad de los servicios que el centro médico demuestra, lo mismo se encontró en cuanto a la satisfacción del usuario

Salinas (2020) en Huancayo, analizó el grado de la calidad de atención y el de la satisfacción que los individuos perciben del profesional médico en el centro hospitalario. Se desarrolló una metodología de tipo descriptivo, transversal y observacional. Se tomó a 230 pacientes como muestra, a quienes se les a una encuesta SERVQUAL modificada. Por último, se concluye que se determinó una satisfacción de nivel medio.

Vergara (2020) en Huacho, en su estudio se propuso determinar el vínculo entre la evaluación de la calidad y S.U. externo en un Hospital. Por lo tanto, se empleó un método de tipo aplicada no experimental; se consideraron a 136 pacientes como muestra, a quienes se les destinó una encuesta relacionada a las variables del estudio. Por último, se concluye que el valor del Chi-cuadrado de Pearson está muy relacionado con la satisfacción del usuario externos de dicho hospital, el cual alcanza un valor de 27.000, y un valor de $p = 0.000 < 0,05$ alto.

Sandoval (2019) en Chiclayo, en su estudio se propuso determinar los factores sanitarios y no sanitarios que están vinculados con la calidad de atención hacia las personas que asisten al establecimiento médico. La investigación empleó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental de corte transversal. Fueron 294 usuarios externos quienes constituyeron la muestra, a quienes se les realizó el cuestionario SERVQUAL. Por último, se ha concluido que se acepta la calidad de atención porque la satisfacción general tuvo como resultado un 78%, demostrando una existente correlación entre los factores sanitarios y no sanitarios y la atención en salud que brinda el usuario externo.

Niño de Guzmán (2019) en Lima, en su investigación se determinó la satisfacción del paciente y su asociación con la calidad de atención recibida en una entidad sanitaria. El estudio fue descriptivo, cuantitativo. Por último, se ha concluido que existió una relación altamente significativa de 90%, prevaleciendo el valor de satisfactorio.

Campos (2018) en Huancayo, planteó determinar si la evaluación de la calidad, incide en la satisfacción de servicio, desde la percepción del ciudadano atendido en el centro hospitalario. La metodología que se desarrolló fue explicativa y el nivel fue aplicativo. La población tomada fueron 341 individuos atendidos en el centro hospitalario, siendo a ellos que se les realizó un instrumento validado por expertos en salud. Por último, se concluyó que la evaluación de la calidad, repercute positivamente en la satisfacción del servicio, según la opinión del paciente del centro médico del Clas Pilcomayo.

Febres et al. (2020) en Huancayo, en su estudio propuso establecer la satisfacción de la calidad de servicio en los pacientes en servicio interno de un centro hospitalario en Huancayo, en un periodo desde julio hasta noviembre del 2018. El estudio usó una metodología observacional, descriptivo, transversal. Se consideraron a 292 usuarios externos como muestra, siendo a ellos a quienes se les realizó un cuestionario estandarizado SERVQUAL. Por último, se concluye que el centro sanitario debe poner en marcha estrategias para que los servicios de atención mejoren con la finalidad de ofrecer una buena atención y sobre todo de calidad para sus pacientes.

Por otro lado, luego de especificar cada uno de los antecedentes de distintas fuentes se da inicio a los enfoques teóricos de las variables con el fin de una mayor comprensión de estas.

Iniciando con la primera variable, se presentó la teoría de Salinas y González (2020) quienes definieron la calidad de atención como el cumplimiento de criterios integrales y sistematizados, tomando en cuenta los factores que corresponden a los servicios ofrecidos, así como en temas estructurales, procesos y resolutivos.

Así mismo, la calidad en centros clínicos sobre la atención presenta diversos prácticos y teóricos. Pretende un fuerte fundamento de evidencia la cual tiene que actuar como base referente para analizar las intervenciones (Allen et al., 2017).

Un centro médico debe brindar una calidad de atención la cual es percibida por las características que tiene el procedimiento para la atención; relaciones interpersonales, temas de entrevista, tiempo, tareas clínicas y diagnósticas; y los efectos sobre su salud, estructura física, social y organizacional, y las condiciones asociadas al acceso (Santillán y Asmat, 2019).

La evaluación de la atención de la salud se centra en el trato y la atención que el médico ofrece al paciente, y de cómo la atención sanitaria se traduce en resultados de salud. La ayuda otorgada tiene que efectuarse efectivamente, en función a la evidencia (Hanefeld et al., 2019).

Los esfuerzos para mejorar la atención sanitaria han sido apoyados por la comprensión biomédica de la salud, es decir, pensar en el oro de la salud, guiado por medicamentos, puede conducir a una menor atención (Marx et al., 2020).

La calidad de la atención a nivel sanitario se basa en sustentar los criterios necesarios para diagnosticar e implementar un protocolo pertinente y transparente que busque garantizar la seguridad del paciente y su integridad física (Santillán & Asmat, 2019). La satisfacción del paciente viene a ser un

factor que se utiliza generalmente con el fin de medir la experiencia que tiene el paciente sobre los cuidados de la salud (Ranaweera y Prabhu, 2020)

La calidad se refiere a los elementos en general de un servicio o producto, las cuales contribuyen a que el usuario externo sienta alto grado de satisfacción. La atención sanitaria precisa la calidad más alta en todos los niveles de la prestación de servicios (Suárez et al., 2018).

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad del servicio médico de la OMS, se refiere que la calidad de los servicios sanitarios debe estar determinada por la más alta competencia y vocación profesional con el fin de satisfacer las expectativas de los pacientes (Jonkisz et al., 2021).

La calidad de la atención es un término de suma significancia en las propuestas de garantía y optimización de la calidad en el ámbito sanitario. Se ha reconocido lo fundamental que es la calidad sanitaria, por ello se han desarrollado planes de mejora de la calidad y agendas de los pacientes en beneficio de los centros hospitalarios y sobre todo del paciente. (Manzoor et al., 2019).

Molina et al. (2020) asegura que la calidad del servicio es una manera de garantizar la comodidad del usuario; análisis coste-beneficio. La calidad del servicio también es conceptualizada como el grado de cumplimiento de ciertos criterios y características con el propósito de superar y alcanzar los parámetros de calidad.

La calidad de los servicios médicos puede ser evaluada en dos aspectos: calidad clínica (postulada) y calidad percibida. El primero en mención es el resultado de los objetivos sanitarios planteados desde un enfoque del médico, mientras que el segundo está asociado con la conciencia subjetiva de los usuarios externos sobre la forma en que fue contactado, atendido o mostrado interés en un centro médico (Rezaei et al., 2018).

La herramienta SERVPERF se empleó con la finalidad de establecer el grado de satisfacción asociado a la calidad del servicio que se le ofreció al paciente. A. Parasuraman y sus colegas crearon la herramienta mencionada, las cuales muestran el equilibrio en base a la expectativa del paciente (usuario

externo, beneficiarios, asegurados) y su percepción de los servicios prestados por la organización puede representar la situación de calidad del trabajo. (Rezaei et al., 2018).

Seguridad. - Examina la confianza creada por las opiniones de los médicos o profesionales en enfermería, demostrando conocimiento, confidencialidad, respeto, habilidades de comunicación y promoviendo la confianza (Molina et al., 2020)

Percepción del Usuario. – define cómo el paciente sabe que el centro médico está cumpliendo con los estándares del cuidado de la prestación brindada (Molina et al., 2020)

Servicios Médicos de Apoyo. – se refiere a la unidad productora del servicio de salud que operan de manera independiente o dentro de una organización independientemente si tiene un internamiento, según el caso, que prestan servicios complementarios a la atención de la salud, cuyo objeto es ayudar al diagnóstico y tratamiento médico (Molina et al., 2020)

Usuario Externo. - Una persona solicita ingreso a un centro sanitario para adquirir atención regular y de calidad en el círculo familiar y social (Molina et al., 2020).

La satisfacción del usuario que acude a un centro médico es el nivel en que responde con sus expectativas respecto al servicio recibido y sus resultados. Para sentir satisfacción se tiene en cuenta varios aspectos, por ejemplo, la organización, la atención brindada, los profesionales médicos y los resultados clínicos (Gómez, 2020).

La satisfacción se refiere a un evento razonable o racional, entendido entre los deseos y el éxito, a partir de una comparación de expectativas y características del producto o servicio (Molina et al., 2020).

En el sector de la salud en contraste con otros sectores, la calidad de los servicios sanitarios prestados es más relevante porque el sector de la salud tiene un vínculo significativo con la duración, integridad y calidad de la vida (Moudatsou et al., 2020).

Por consiguiente, las dimensiones de la calidad de atención son las siguientes:

La fiabilidad, se refiere a la posibilidad de que un bien, sistema o servicio desarrolle la actividad prevista de manera adecuada durante un plazo específico, o funcione en un entorno definido sin tener fallas, es la capacidad de proporcionar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa (Jonkisz et al., 2022).

Capacidad de respuesta, se sostiene principalmente en el tiempo de espera para la prestación de los servicios, en la que el paciente requiere de un apoyo inmediato; es la voluntad de contribuir con los usuarios pacientes y brindar de manera inmediata el servicio (Aghamolaei et al., 2018).

Seguridad, las percepciones de los consumidores sobre la seguridad podrían influir en resultados como la confianza y la satisfacción o el cumplimiento de los protocolos de tratamiento. Finalmente, las perspectivas del consumidor podrían ser una lente adicional para ver sistemas y procesos complejos para la mejora de la calidad (Rathert et al., 2019).

Empatía, se define como el cuidado y atención particular del personal hospitalario hacia los pacientes, sobre todo es ponerse en el lugar del paciente para poder entender sus necesidades o miedos (Mohammadi & Salehi, 2018).

Aspectos tangibles, se refieren al grupo de elementos visibles que acondiciona los espacios donde se brindará el servicio (Jonkisz et al., 2021).

Las medidas de satisfacción del usuario externo también pueden ser indicadores de resultados que reflejan si la atención brindada cumple con las necesidades y expectativas de un individuo. Las medidas de satisfacción son útiles para identificar áreas de prestación de servicios que son importantes para las personas, o cuando se agregan para las comunidades. Sin embargo, el uso de estas medidas requiere precaución, ya que los cambios en el nivel de satisfacción pueden deberse a cambios en la calidad de la atención o en la demanda, los valores o las expectativas de los pacientes (Larson et al., 2019).

La satisfacción del usuario externo se refiere al sentimiento psicológico de satisfacción o decepción formado por los usuarios después de comparar los

resultados percibidos de los productos o servicios con sus propias expectativas. (Zhai et al., 2022).

La satisfacción global se asocia principalmente con recibir la atención médica esperada y ser tratado bien por un médico. La satisfacción del usuario externo se ha utilizado como indicador del desempeño de los sistemas de salud, pero sigue siendo un indicador cuestionable de la calidad de la atención recibida. Además, la satisfacción del usuario puede tener un impacto en los principales resultados (Labгаа et al., 2018).

La satisfacción del usuario o consumidor se considera un concepto multidimensional, basado en una relación entre experiencias y expectativas (Sixma et al., 2018).

La experiencia del cliente externo es un indicador de proceso y refleja los elementos interpersonales de la calidad de atención recibida. Este indicador se compone en términos generales de tres dominios: comunicación efectiva; respeto y dignidad; y apoyo emocional (Larson et al., 2019).

Por otro lado, se definen diferentes puntos con respecto a la variable satisfacción del usuario externo.

La satisfacción del usuario externo afecta a todas las dimensiones de los servicios sanitarios, incluida la retención del paciente, que es el factor clave que determina su regreso al mismo centro. La provisión de servicios sanitarios de alto nivel, la motivación del personal y la demostración de aprecio ayudan a retener a los individuos que asisten al centro médico. Es importante determinar las fuerzas motrices que influyen en la elección de los pacientes para volver por más servicios con el fin de implementar estrategias efectivas para mantener su lealtad (Setyawan et al., 2020).

La evaluación de la satisfacción del usuario no está ajena a las limitaciones metodológicas. La satisfacción está influenciada por características sociodemográficas del paciente. Las personas mayores tienden a sentirse más satisfechas, y crece la insatisfacción a medida que empeora su salud. Además, se utilizan comúnmente instrumentos de medición hechos a la medida, validados en algunos casos (Plentara et al., 2019).

Se afirma que la satisfacción es el grado en que se hacen expectativas sobre la ayuda recibida y sus resultados, incluyendo la satisfacción con la planificación, la ayuda percibida, los expertos y los resultados de la ayuda. Los usuarios externos evalúan el servicio como un todo, no partes individuales del producto, y el resultado de esta evaluación es una medida del valor percibido (Grondahl et al., 2018).

Es importante resaltar que la satisfacción es en efecto cumplir con las expectativas del cliente y se puede definir como la satisfacción con los servicios recibidos, pero también se puede describir como el grado de aceptación de la atención recibida desde una perspectiva de paciente dado a las expectativas que tiene (Pękacz et al., 2019).

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo.

Atención médica, los profesionales médicos en general deben desarrollarse bajo una orientación de criterios de calidad y servicio, resaltando la importancia de estos elementos en la práctica o en la implementación de campo (Summit et al., 2019).

Atención administrativa, administradores y las estructuras administrativas enfrentan barreras para apoyar las actividades de prevención, como la implementación de pautas y el asesoramiento sobre estilos de vida saludables en entornos de atención primaria (Sorensen et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Básica, por lo que se dedicó a ampliar la información existente sobre las variables del presente estudio permitiéndose ampliar el conocimiento en base a las teorías encontradas en función a las variables del estudio.

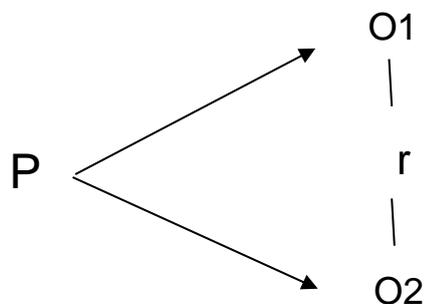
Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, dado a que las variables fueron medidas mediante números haciendo uso de porcentuales, frecuencias y también de fórmulas estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal, a consecuencia de que las variables no se manipularon y la información que se tomó no ha alterado los fenómenos y los datos que se generaron en los resultados (Gallardo, 2017).

Finalmente, de alcance correlacional - causal puesto que, se midió el grado estadístico de relación entre las variables (Gallardo, 2017).

Se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

P: Población de estudio

O1: Variable calidad de atención

O2: Variable satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Calidad de atención.

Definición conceptual: Se refiere a las diferentes características de integralidad y sistematicidad con el fin de que la atención presente índices confiables y válidos, teniendo en cuenta los factores correspondientes al servicio en términos de estructura y resultado (Salinas y González, 2020)

Definición operacional: La calidad del servicio que ofrecen los médicos y profesionales en enfermería del centro médico se midió por las expectativas y percepciones mediante el cuestionario del modelo SERVPERF, teniendo en cuenta a su estructura de 16 preguntas.

Indicadores: Son medidos por 5 dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Escala de medición: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

V2: Satisfacción del usuario externo.

Definición conceptual: se refiere al resultado que percibe el paciente en base a la atención que ofrece el sistema sanitario, desde su personal administrativo hasta el personal médico (Hernández et al., 2019).

Definición operacional: La satisfacción que obtiene el paciente está dependiendo de la calidad de los servicios y también de la atención que le brinde el profesional del centro médico.

Indicadores: son medidos por 2 dimensiones, atención Médica y atención administrativa.

Escala de medición: 0=Totalmente en desacuerdo; 1= En desacuerdo; 2= Indiferente; 3=De acuerdo; 4 Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población.

Ventura (2020) quiere decir que es un conjunto de individuos que presentan ciertas características que se pretenden estudiar. Por lo tanto, el

tamaño de la población del estudio fue de 60 usuarios externos que se atienden en los servicios generales del centro médico de Chiclayo.

Criterios de inclusión:

Pacientes que se atienden en los servicios generales del centro médico de Chiclayo

Pacientes que de ambos sexos entre 18 a 65 años

Pacientes con un nivel de conciencia alerta

Pacientes que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

Pacientes que se atienden en otros servicios del centro médico

Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años

Pacientes con un nivel de conciencia no aptos

Pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado

3.3.2. Muestra

La muestra que estuvo conformada por 60 usuarios externos que acuden para su atención en los servicios generales del centro médico, siendo pacientes mayores de edad de ambos sexos que acepten participar en el estudio. Por lo tanto, el muestreo fue no probabilístico, aleatorio.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a la muestra, el estudio fue no probabilístico, por conveniencia según Hernández (2017). Este tipo de proceso muestral involucra a una población y muestra equivalente y que se encuentran aptas a participar en el estudio (ver los criterios de inclusión)

3.3.4. Unidad de análisis

El estudio se realizó en los servicios generales de un centro médico de Chiclayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica correspondiente fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento.

En el estudio se aplicaron 2 cuestionarios, la primera fue SERVPERF, con el fin de medir el grado de calidad de atención y la segunda encuesta fue el instrumento de la Satisfacción del Usuario Externo SUCE.

La encuesta SERVPERF, se aplicó a los pacientes, la cual se estructuró por 16 preguntas, las cuales incluyeron 5 dimensiones; y con una escala valorativa en tipo Likert (1 – 5). De tal manera, la encuesta fue validada por 3 juicios de expertos para su respectiva aplicabilidad al usuario externo.

García et al. (2020) manifestó que el instrumento de Satisfacción SUCE se aplicó a pacientes con el fin de calcular el nivel de la satisfacción que unifica la sucesión asistencial en general, y del mismo modo el proceso no asistencial en cuanto a las consultas. La encuesta estuvo estructurada en 2 dimensiones: atención médica y atención administrativa, la cual fue validada por 3 juicios de expertos por ser adaptada.

La confiabilidad y validez del instrumento se muestran en las tablas de las fichas técnicas en el Anexo 2.

3.5. Procedimientos

Al desarrollar la investigación, se han considerado los siguientes factores. Se utilizó una herramienta informática para ingresar los datos de las encuestas las cuales fueron aplicadas al usuario externo. La herramienta utilizada fue Aplicativo Excel. Después con la información ordenada se procedió a elaborar las tablas con frecuencias absolutas y porcentajes, adicionalmente los gráficos para un análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se consolidó las bases de datos con las respuestas obtenidas de los participantes y, posteriormente, se exportaron al programa estadístico SPSS para obtener información consolidada y ordenada que permita inferir la contrastación de hipótesis mediante pruebas de normalidad. Para la prueba

de hipótesis se desarrolló el coeficiente Rho de Spearman, lo cual permitió inferir la relación existente entre las dimensiones y variables.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación se desarrolló en función a los principios éticos de inocuidad, respeto, etc. Se envió al Comité de Ética del centro médico para recopilar la data y permitir que el estudio cumpla con los estándares marcados por el plan de estudios cuantitativo de la Universidad Cesar Vallejo. De igual manera, la información tomada para la investigación hace referencia a las variables del estudio, y son referencias confiables y la parte ética que éste conlleva.

Se consideró el manejo anónimo y confidencial de la información y se invitó a los usuarios a optar por no participar si no desean continuar con la encuesta. Contribuyendo a seguir con los principios determinados en la Resolución de Vicerrectorado de investigación N° 110-2022-VI-UCV.

4. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Nivel de calidad de atención de usuario externo en los servicios de salud de un centro médico

		fi	%
Nivel de Síndrome de Boreout	Malo	11	18,3%
	Regular	18	30%
	Bueno	31	51,6%
	Total	60	100%

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se apreció un nivel bueno en la calidad de atención (51,6%), mientras que también se evidenció un nivel regular respecto a ciertos factores intervinientes en la calidad de atención (30%).

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico

		fi	%
Nivel de satisfacción del usuario	Malo	9	15%
	Regular	18	30%
	Bueno	33	55%
	Total	60	100%

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario fue bueno en 55% de los encuestados, asimismo, 30% de ellos afirmó percibir una satisfacción regular. Finalmente, solo 15% indicó un nivel malo.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba Kolmogorov Smirnov, puesto que la muestra es mayor a 50 individuos (n=60).

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para variables calidad de atención y satisfacción

		Calidad de atención	Satisfacción
N		60	60
Parámetros normales	Media	2,67	2,75
	Desviación	,510	,437
	Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000

Nota. Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Los hallazgos muestran para la variable calidad de atención un nivel alto pues presenta una valoración y desviación estándar de $2,67 \pm 0,510$; mientras que para la variable satisfacción presenta un nivel de satisfactorio pues encontró una valoración y desviación estándar de $2,75 \pm 0,437$. Así mismo, demuestran que el valor de $p = 0,000 < 0,05$ la cual conlleva a denegar la H_0 confirmando que los datos cuentan con una distribución anormal, por ello, los estadísticos que se eligieron son no paramétricos, entonces para investigaciones de tipo correlacional se realizó por medio del coeficiente del Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en los servicios del Centro Medico de Chiclayo 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Índice de correlación	,688
		Sig	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa una relación directa y moderada entre las variables ($\rho = 0,688$) y con una significancia de $0.000 < 0,05$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y afirmando la relación. Es así que mientras se consolida la garantía y mejora la calidad de atención entonces las expectativas de los clientes se cumplirán, sintiéndose satisfechos con la atención

Tabla 5

Relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Índice de correlación	,696
		Sig.	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa que ambos conceptos están relacionados de manera directa y moderada (ρ de Spearman = 0,696) y con un grado de significancia de $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo

		Satisfacción		
Rho de	Capacidad	de	Índice de correlación	,813
Spearman	respuesta		Sig.	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa la relación entre las variables de manera significativa y directa (Rho de Spearman = 0,813) con una significancia de $0,000 < 0,05$ con un nivel de significancia igual a 0.000 menor a 0,05. Esto significa que, si el paciente recibe una prestación del servicio inmediato entonces la satisfacción del usuario será mayor.

Tabla 7

Relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo

		Satisfacción		
Rho de	Seguridad		Índice de correlación	,597
Spearman			Sig.	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa la relación directa y moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0, 597) con un nivel de significancia igual a 0.000 menor a 0,05, además se rechaza el valor de H_0 . Por ello, no se puede establecer que los criterios de seguridad son altamente influyentes en la satisfacción, pues existen otros que son altamente valorados por los usuarios.

Tabla 8

Relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de	Empatía	Índice correlación	,460
Spearman		Sig.	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se observa que la empatía se relaciona directa y en menor significancia con la satisfacción (Rho de spearman = 0,460) rechazando el valor de Ho. Se considera que mientras el cuidado y atención del personal de salud demuestra empatía hacia los pacientes, se podría evidenciar una alta satisfacción.

Tabla 9

Relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del centro médico de Chiclayo

		Satisfacción	
Rho de	Aspectos tangibles	Índice de correlación	,626
Spearman		Sig.(bilateral)	000
		N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se establece la relación entre las variables de manera directa y moderada (Rho de Spearman = 0,626) con una significancia de $0.000 < 0,05$, rechazando el valor de Ho. Esto indica que mientras se tenga cuidado la apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal del hospital, los pacientes sienten mayor satisfacción; además de los aspectos tangibles, se debe considerar una mezcla de diversos factores para alcanzar altos índices de satisfacción del usuario.

Tabla 10

Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención médica del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Atención médica		
Rho de	Calidad	de	Coeficiente de correlación	,769
Spearman	atención		Sig.(bilateral)	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se evidencia una relación significativa y directa entre las variables (Rho de Spearman = 0,769) con un índice de $0.000 < 0,05$, rechazando la H_0 . Esto indica que mientras se consolide la calidad de atención entonces el personal médico se centrará en brindar una atención que cubra las expectativas de los pacientes.

Tabla 11

Relación existente entre la calidad de atención y la dimensión atención administrativa del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo

		Atención administrativa		
Rho de	Calidad	de	Coeficiente de correlación	,652
Spearman	atención		Sig.(bilateral)	000
			N	60

Nota. Valores procesados en SPSS 27.0

Se evidencia una relación significativa y directa entre las variables (Rho de Spearman = 0,652) con un índice de $0.000 < 0,05$, rechazando la H_0 . Esto indica que mientras se consolide la calidad de atención debe mejorar las actividades administrativas en cuanto a la atención primaria manteniendo la satisfacción del usuario.

5. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, en la Tabla 4 determina que la variable calidad de atención está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo, debido a que se halló un Rho de Spearman igual a 0,688 con un nivel de significancia igual a $0.000 < 0,05$; por lo tanto, se afirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro Medico de Chiclayo. De tal modo, los resultados contrastan con Vergara (2020) quien manifiesta que en su estudio se encontró a través del chi- cuadrado de Pearson una correlación significativa entre las mismas variables de la investigación. De tal manera, Allen et al. (2017) confirma que la calidad en un centro médico, es comprendido por las características del proceso de atención, es decir, el trato y la atención hacia los pacientes. Por lo tanto, el contraste de los antecedentes ha demostrado que la cantidad de factores asociados con la satisfacción del usuario ha aumentado drásticamente y varía entre las investigaciones ya que se desarrollan en establecimientos de salud pública y privada.

Por ello, Hanefeld et al. (2019) refiere que la calidad de atención en el sistema sanitario se basa principalmente en el trato y la atención que el profesional de salud ofrece a los pacientes, de este modo, obteniendo como resultado la satisfacción de los mismos. Sin embargo, en su estudio encontraron nueve enlaces a servicios de salud: apoyo técnico, apoyo humano, entorno físico, acceso, acceso, recursos financieros, características organizacionales, progreso de la atención y resultados de la atención.

Con respecto al primer objetivo específico, en la Tabla 5 se demuestra que la fiabilidad se encuentra en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0, 696; por lo tanto, se confirma que la dimensión fiabilidad está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo. Estos resultados se relacionan con el estudio de Milla (2021) quien demostró que las dimensiones de la calidad de atención precisamente la fiabilidad estuvo significativamente relacionada con la satisfacción que siente el paciente. Por tal motivo, Molina (2020) manifiesta que la fiabilidad es la percepción del

paciente que tiene sobre si el centro médico es capaz de otorgar un servicio fiable y de calidad para la satisfacción del usuario

Así mismo, Jonkisz et al. (2022) refiere también que cuando se habla de fiabilidad en un centro médico, se habla de la capacidad del servicio proporcionado de manera confiable y cuidadosa, que es lo que más esperan los pacientes para decidir donde recurrirán para su atención y cuidado médico. La confianza es una de las características centrales de la relación médico-paciente. Muchos temen que los rápidos cambios en el sistema de atención médica amenacen la confianza de los pacientes en sus médicos.

Desde un punto de vista profesional y de aporte, se considera que los servicios sanitarios deben prestarse de manera segura, confidencial y transparente, esto con la finalidad de velar por la integridad del paciente, quien es considerado como el eje principal durante todo el servicio; no obstante, el servicio post venta puede ser considerado como un criterio de fiabilidad, debido a que se considera la importancia hacia el cuidado del paciente incluso después de la consulta o procedimiento.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 6 se demuestra que la capacidad de respuesta está en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,813; por ello, la dimensión capacidad de respuesta está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Estos resultados se contrastan con Febres et al. (2020) debido que en su investigación se confirmó que el sistema de salud debe poner en marcha estrategias para mejorar la capacidad de respuesta con el propósito de brindar una buena atención y sobre todo de calidad para sus pacientes. Del mismo modo, Molina et al. (2020) Manifiesta que la capacidad de respuesta se trata de una evaluación que realiza el paciente respecto a un centro médico para verificar si reacciona rápido a las necesidades y si tiene disponibilidad de ayudar y ofrecer un servicio rápido; sin embargo, numerosos estudios han demostrado que los tiempos de espera prolongados se han asociado con una baja satisfacción del usuario externo.

Por lo tanto, Aghamolaei et al. (2018) considera que la capacidad de respuesta es principalmente el tiempo de espera que otorga el centro médico

para que el paciente pueda ser atendido; debido a que el paciente requiere de un apoyo inmediato para poder sanar sus males. Por ello, el tiempo de espera, considerado un factor importante en la determinación de la calidad de la atención, puede representar una herramienta valiosa para evaluar la satisfacción del usuario externo.

Bajo esa misma línea, desde un aporte profesional, es importante establecer estrategias que optimicen la capacidad de respuesta y atención frente a cualquier tipo de problema o inconveniente durante la atención a un paciente, brindándole la mejor alternativa aprovechando adecuadamente los recursos y materiales disponibles, sin perjudicar la estructura interna del establecimiento de salud.

Con respecto al tercer objetivo específico, en la Tabla 7, se demuestra que la seguridad está en correlación directa con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0, 597; por lo tanto, se confirma que la dimensión seguridad está en correlación significativa con la satisfacción del paciente del Centro Medico de Chiclayo. De tal modo, Abbasi et al. (2019) en su estudio manifiesta que los pacientes en su mayoría han tenido una experiencia favorable al recurrir las clínicas debido a que percibieron seguridad en la atención médica. Cabe indicar que, Santillán y Asmat (2019) define a la seguridad como la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y atención que brindan el profesional médico, tanto con sus habilidades y su capacidad de transmitir confianza.

Así mismo, Rathert et al. (2019) refiere que es el conocimiento y la cortesía del personal, y la capacidad de generar esperanza y seguridad en los pacientes, de tal modo que la percepción sea favorable y estos se sientan satisfechos en acudir al centro médico para su apoyo médico. En consecuencia, la seguridad del paciente que surgió del movimiento de calidad de la atención en salud se define como “la prevención de daños debido a errores resultantes de la negligencia en los deberes”, sistema de atención médica esté bien integrado y coordinado.

Con respecto al cuarto objetivo específico, en la Tabla 8, se demuestra que la empatía está en correlacionada directamente con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual

a 0,460; debido a ello, se confirma que la dimensión empatía está en correlación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro Médico de Chiclayo. En este sentido, los resultados se contrastan con el estudio de Niño de Guzmán (2019) ya que manifiesta que, para una satisfacción del usuario externo en base a la calidad, se relaciona significativamente con la empatía que demuestra el personal médico. De tal modo, Plentara et al. (2019) define la empatía es la evaluación que realizan los pacientes en base a la atención personalizado que brindan los médicos y personal sanitario.

Mohammadi y Salehi (2018) refieren que la empatía se trata básicamente en ponerse en el lugar del paciente y de esa manera entender sus necesidades o miedos; este punto es de suma importancia en la que el profesional médico tiene que resaltar la empatía para con sus pacientes. La empatía es algo bueno y que debe ser la base de las actitudes hacia el cuidado del paciente, o al menos debe jugar un papel importante en la relación médico-paciente junto con la lógica deductiva, los exámenes físicos y el tratamiento. Cada vez con más frecuencia, la educación médica subraya la importancia de la empatía en la medicina, y un número creciente de facultades de medicina tienen programas e iniciativas educativas específicas para sus estudiantes.

Con respecto al quinto objetivo específico, en la Tabla 9, se demuestra que los aspectos tangibles están relacionados con la variable satisfacción del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,626; por ello, se confirma que la dimensión aspectos tangibles están en correlación significativa con la satisfacción de los pacientes del Centro Medico de Chiclayo. De esta manera, los resultados se contrastan con Sandoval (2019) ya que confirma que al contar con buenos elementos tangibles en un centro médico, el usuario también se siente satisfecho. Por lo tanto, Setyawan et al. (2020) afirma que la apariencia de un centro de salud básicamente sobre sus instalaciones y los equipos que utilizan lo atribuyen como elementos tangibles para una buena calidad de atención hacia los pacientes. Del mismo modo, Jonkisz et al. (2021) concuerda con lo mencionado, resaltando que las instalaciones físicas, el equipo y la

presentación del profesional médico muestra es parte de que el paciente muestre interés por atenderse con ellos ya que evalúan todos los aspectos y todo ingresa desde la vista.

Para ser más precisos, las instalaciones físicas miden la percepción del paciente sobre la calidad del servicio con respecto a los servicios físicos del hospital. Esta medida incluye: La limpieza y mantenimiento de la instalación, la disponibilidad de instalaciones físicas, como habitaciones de residentes, capacidad tecnológica, salas de pruebas de diagnóstico, bancos de sangre, salas, camas, servicios de ambulancia, salas de espera y quirófanos (Jonkisz et al., 2021).

Con respecto al sexto objetivo específico, en la Tabla 10, se demostró que la variable calidad de atención está en correlacionada directamente con la dimensión atención médica del usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,769; debido a ello, se confirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la dimensión atención médica del usuario externo del Centro médico de Chiclayo. Por lo tanto, los resultados se contrastan con Carmona (2019) ya que también confirma la atención que otorga el médico a sus pacientes es la base importante para que estos perciban una buena calidad de atención. Por consiguiente, García (2019) expone que la atención médica se denomina a un grupo de procedimientos por la cual el resultado son las prestaciones y cuidados del paciente para que de este modo sientan la buena calidad del servicio. La calidad en servicios sanitarios es el producto de cooperación entre un paciente y el proveedor de atención médica en un entorno de apoyo.

Summit et al. (2019) refiere que la atención del profesional médico en donde se demuestra la educación enfocada en otorgar una atención siguiendo criterios para ofrecer una atención enfocada en el paciente considerando los enfoques de mejora de la calidad y la informática. La evaluación de las experiencias de los pacientes sobre la calidad de la atención no solo proporciona información sobre las experiencias reales, sino que también revela qué aspectos de la calidad los pacientes consideran más importantes.

Por último, con respecto al sétimo objetivo específico, en la Tabla 11, se demuestra que la variable calidad de atención está en directamente relacionada con la dimensión atención administrativa hacia el usuario externo, pues se encontró un Rho de Spearman igual a 0,652; por ello, se confirma que la calidad de atención está en correlación significativa con la dimensión atención administrativa de los pacientes del Centro médico de Chiclayo. Por lo tanto, estos hallazgos se relacionan con Abbasi et al. (2019), quien manifiesta que los pacientes en su mayoría han tenido una experiencia favorable al recurrir las clínicas debido a que percibieron una buena prestación de servicios administrativos. Finalmente, en relación a lo mencionado Jiménez (2020) define la atención administrativa en los servicios hospitalarios con respecto a la atención del colaborador encargado de recibir y atender a los pacientes antes y después de su atención con su médico.

Sorensen et al. (2019) manifestaron que la atención administrativa, administradores y las estructuras administrativas enfrentan barreras para apoyar las actividades de prevención, como la implementación de pautas y el asesoramiento sobre estilos de vida saludables en entornos de atención primaria. Asimismo, los administradores de atención médica tienen la obligación legal y ética de brindar atención de alta calidad a los pacientes y esforzarse por mejorar la atención. Estos gerentes están en una posición privilegiada para dictar las políticas, los sistemas, los procedimientos y el entorno organizacional. Por lo tanto, está claro que los gerentes de atención médica tienen un papel importante y obvio que desempeñar en la calidad de la atención y la seguridad del paciente, y esa es una de las principales prioridades para los gerentes de salud.

Para concluir, el aporte de la tesis fue describir lo fundamental que es la atención hacia los pacientes para que estos se sientan satisfechos, considerando los factores que intervienen con el fin de promover servicios de alta calidad y contribuir a una mejor atención en el centro médico.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** La variable calidad de atención se asocia de una manera significativa con la satisfacción del usuario que asiste al centro médico de Chiclayo ($\tau = 0,688$, $p < 0,05$) confirmando la hipótesis alterna del estudio; donde 41 pacientes percibieron un nivel alto en cuanto a la calidad percibida, 18 pacientes fueron los que percibieron un nivel regular y sólo 1 paciente percibió un nivel malo.
- 2.** En el centro médico del presente estudio se evidencia la relación entre la fiabilidad (variable de la calidad) y la satisfacción del usuario paciente; los hallazgos obtenidos son de alta relación significativa lo que determina un nivel de confianza importante durante la atención al paciente.
- 3.** En el centro médico referido en el presente estudio se demostró una correlación fuerte entre la capacidad de respuesta del prestador de salud con la satisfacción del usuario paciente; lo cual determina una buena percepción al final de la atención.
- 4.** En el centro médico referido en el presente estudio se demostró la correlación entre la empatía y la variable satisfacción del usuario, la cual determina un nivel medio en cuando a la empatía que perciben del profesional médico.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la gerencia del centro médico elaborar y desarrollar un estudio de calidad y satisfacción considerando la escala SERVQUAL (recomendada por MINSAs) y las norma ISO para determinar las nuevas formas de atención al paciente con el fin de que la satisfacción siga creciendo para el bienestar de los mismos.
- 2.** Se recomienda al jefe del área de marketing y comunicación de la entidad en estudio implementar estrategias de mercadeo basados en post testimoniales de pacientes satisfechos los cuales ofrecen la absoluta confianza hacia los servicios del centro médico.
- 3.** Se recomienda a la dirección ejecutiva del establecimiento, invertir en nuevos procesos de atención al usuario implementando estrategias de telesalud, creando apps para gestionar las consultas e historias clínicas electrónicas con el fin de obtener una mejora con respecto a la capacidad de respuesta hacia los pacientes.
- 4.** A los colaboradores en general del centro médico de Chiclayo, asistir a cursos electivos relacionados a empatía médica para que desarrollen herramientas que puedan medir la empatía desde la percepción del paciente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud de un centro médico de Chiclayo.", cuyo autor es VILCHEZ PEREZ TATIANA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 11-08-2023 17:54:59

Código documento Trilce: TRI - 0635566