



**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 el  
Centro de Salud Mancora I- 3, distrito de Mancora, 2021

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

García Domenack, Mercedes de los Milagros ([orcid.org/0000-0001-6592-4317](https://orcid.org/0000-0001-6592-4317))

**ASESOR:**

Luque Ramos Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-4402-523X](https://orcid.org/0000-0002-4402-523X))

**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

PIURA - PERÚ

2021

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUQUE RAMOS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD MANCORA I-3, DISTRITO DE MANCORA, 2021", cuyo autor es GARCIA DOMENACK MERCEDES DE LOS MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22%, 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.

PIURA, 09 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUQUE RAMOS CARLOS ALBERTO DNI: 03584090 ORCID: 0000-0002-4402-523X	Firmado electrónicamente por: CLUQUERA el 15-08- 2021 13:10:01

Código documento Trilce: TRI - 0179307

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARCIA DOMENACK MERCEDES DE LOS MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD MANCORA I-3, DISTRITO DE MANCORA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GARCIA DOMENACK MERCEDES DE LOS MILAGROS DNI: 72520964 ORCID: 0000-0001-6592-4317	Firmado electrónicamente por: MGARCIADO el 28-08- 2024 15:27:01

Código documento Trilce: INV - 1736853

## DEDICATORIA

*La presente tesis se la dedico en primer lugar a Dios ya que guía mis pasos y siempre me bendice para lograr con todas las metas que me propongo, y en segundo lugar a mis padres, por la confianza y apoyo incondicional que me brindan para que cada día crezca como persona y como profesional*

*Mercedes de los Milagros*

## AGRADECIMIENTO

*Le agradezco a Dios por guiarme en cada paso que doy; a mi universidad, por permitirme seguir desarrollándome como profesional para alcanzar mis metas propuestas; a mis docentes, que fueron parte de este proceso y que me ayudaron a culminar esta tesis que perdurará en mis conocimientos y que me permitirá poner en práctica dentro de mi campo profesional; agradezco también a mi familia, por estar a mi lado en todo momento de este arduo proceso, por brindarme su apoyo e incentivar me a continuar avanzando con mis metas propuestas*

*Mercedes de los Milagros*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSUONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
Referencias Bibliográficas	50
Anexos	58

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población	29
Tabla 2. Distribución de la muestra	29
Tabla 3. Datos generales de la población estudiada del Centro de Salud.	33
Tabla 4. Nivel de calidad de atención en el Centro de Salud	34
Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud	34
Tabla 6. Nivel de calificación para las dimensiones de la variable calidad de atención en el Centro.	35
Tabla 7. Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Máncora, 2021	36
Tabla 8. Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud.	37
Tabla 9. Correlación entre capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Máncora del distrito de Máncora, 2021	38
Tabla 10. Correlación entre Seguridad y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Máncora del distrito de Máncora, 2021	39
Tabla 11. Correlación entre Empatía y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Máncora del distrito de Máncora, 2021	40
Tabla 12. Correlación entre Aspectos tangibles y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Máncora del distrito de Máncora, 2021	40

## RESUMEN

En la presente investigación se realizó con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I -3, distrito de Máncora, 2021. Se realizó un estudio cuantitativo, de manera aplicado, no experimental, descriptivo y correlacional, obteniéndose una muestra de 279 pacientes atendidos en dicho Centro de Salud Máncora. Los resultados fueron que el 32,6% de usuarios atendidos consideraron tener una calidad alta; el 39,1% intermedio y el 28,3% bajo; mientras que el 32,3% consideraron tener una alta satisfacción en la atención del centro de salud; el 40,9% un nivel intermedio; y el 32,3% un nivel bajo. La fiabilidad mostró un nivel de calificación bajo con 41.2%, mientras que el resto de dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles mostraron un nivel intermedio, con 48,4%, 42,7%, 53,8% y 38%, respectivamente. Como conclusión se tuvo un coeficiente de correlación positiva fuerte de 0,508 en el test de rho de Spearman con una significancia bilateral al nivel de 0,01, demostrando correlación estadísticamente importante entre la calidad de atención y satisfacción de usuario externo en el centro de salud I – 3 Máncora.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario externo, Centro de salud Máncora.



## ABSTRACT

In the present investigation, it was carried out in order to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in the Mancora I – 3 health center, Máncora district, 2021. A quantitative study was carried out, in an applied way, non-experimental, descriptive and correlational, obtaining a sample of 279 patients treated at said Mancora Health Center. The results were that 32,6% of the users attended considered to have a high quality; 39,1% intermediate and 28,3% low; while, 32,3% considered having a high satisfaction in the care of the health center; 40,9% an intermediate level; and 32,3% a low level. Reliability showed a low rating level with 41,2%, while the rest of the dimensions of response capacity, security, empathy and tangible aspects showed an intermediate level, with 48,4%, 42,7%, 53,8%, and 38%, respectively. As a conclusion, there was a strong positive correlation coefficient of 0,508 in the Spearman rho test with a bilateral significance at the level of 0,01, demonstrating a statistically significant correlation between the quality of care and satisfaction of the external user in the health center I - 3 Máncora.

Keywords: quality of care, external user satisfaction, Mancora Health Center

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Según valores de cobertura universal de la atención en salud, la Organización Mundial de la Salud, con sus siglas (OMS), menciona que 1 000 millones de personas hacen uso del sistema de salud, reportándose anualmente problemas con dicha prestación, siendo una de las más importantes el problema económico reflejado en los 150 millones de personas que posterior a dicho proceso presentan problemas de dinero. Para la OMS, las características que dispone cada servicio tienen gran importancia; y resalta dos cualidades imprescindibles que son la accesibilidad y la eficiencia, haciendo gestión para así satisfacer las necesidades en salud de cada persona, de la misma manera se cita la siguiente línea: El goce de la satisfacción máxima que se logra es uno de los derechos primordiales del ser humano; esto hace énfasis en lo mencionado previamente. (OMS, 2015).

La salud, en América Latina, se considera como un enorme reto mantener una buena calidad y satisfacción de cada usuario puesto que se tiene que llevar a cabo renovación de estrategias, optimización de recursos, mejoras en la calidad de la administración de servicios, entre otras, constantemente. Esto el sustento de variados estudios en países, un ejemplo citable serían España y México en los cuales se midió la satisfacción general de los pacientes, en los años 1009 y 2011, respectivamente. Se reportaron valores de 52,2% y de 57%, correspondientemente. Esto nos indicaría un estado de proceso de mejoría del nivel de satisfacción. (Cotlear, 2015).

El Colegio Médico Americano hace la recomendación estricta de sumar esfuerzos de manera integral en los puestos de salud con el propósito de poder aportar a la mejora de la calidad de la atención y el nivel de la satisfacción recibida por los usuarios; y enfocar especial atención en la correspondencia médico – paciente; de esta manera se encuentra adecuada satisfacción en 76,15% de los usuarios externos; en 16,92%, satisfacción mediana; y en 6,92%, insatisfacción. (Revista Colegio Médico. América, 2014).

En México, la satisfacción de usuario se experimenta bajo la condición de periodos prolongados en espera de la atención, una consulta muy corta para lo esperado, e insuficiencias en el proceso de evaluación y en el diagnóstico de los pacientes. De

474 millones de habitantes de una población total que se atendieron en el sector salud, solo 307 millones manifestaron satisfacción y más de 130 millones manifestaron insatisfacción en la atención médica recibida. (Encuesta sobre la satisfacción del usuario, 2014).

En el año 2000, la OMS estableció diversas evaluaciones para satisfacer las demandas o insuficiencias de sus pacientes partiendo desde la atención que esperan recibir en relación a la atención recibida, de tal modo que se pueda satisfacer a la población cumpliendo con las esperanzas de la población llegando hasta dimensiones no sanitarias como lo es su interacción con el establecimiento, el equipo y sistema de salud. (OMS, 2018).

Pese a los esfuerzos por mejorar la satisfacción del usuario mediante nuevas estrategias sanitarias, los resultados no son muy alentadores y el problema aún se mantiene latente, cada vez cobrando mayor atención para el área de salud pública, aun considerándose el eje principal para la valoración de los servicios en salud. (Ley general de salud, 2018).

En el Perú, como principal problema identificado se tiene a la cabeza la fila de pacientes que esperan ser atendidos en los consultorios de establecimientos de nivel más bajo y también en hospitales, siendo hasta una utopía poder conseguir citas para atención en consultorios externos de manera inmediata cuando la mayoría de citas se expiden para más de 1 o 2 meses posterior al inicio del cuadro patológico.

En el contexto nacional en el último año, el 74,3% de usuarios que recibieron atención en algún centro de salud del Ministerio – MINSa, refirieron haber recibido un “buen o muy buen” servicio. Entre otros datos, los departamentos en los que se reportó porcentajes mayores en la satisfacción por el servicio recibido fueron los siguientes: Amazonas con 89,3%, Cajamarca con 89%, Loreto con 87,1% y Huánuco con el 85,1%. Asimismo, Cusco obtuvo el 56,7%, Ica con 58,4%, Tacna con el 63,4%, y Madre de Dios con el 65,3%. (Hernández Vásquez et al., 2019)

En Iquitos, en el Centro de Medicina Complementaria – CAMEC; corresponde de acuerdo al año 2016, en el cual se aplicó a 305 usuarios de consulta externa una encuesta llamada SERVQUAL con algunas modificaciones. Esto permitió medir la

satisfacción percibida por los pacientes, y se obtuvo un valor promedio de 72,9% en satisfacción global. Por dimensiones se obtuvo satisfacción de 68,6% de Fiabilidad; 77,1% de Seguridad, 72,3% de Capacidad de Respuesta; 73,7% de Empatía, y para la dimensión de elementos tangibles el 73,6%. (Infantes, 2017)

SUSALUD en el 2015 manifestó que, durante los tres últimos meses del año 2014, varios centros de atención SIS incrementaron sus reclamos al 85% en comparación con el primer trimestre; y en el segundo trimestre los reclamos llegaron a 90,3%. Asimismo, incrementaron los reclamos en relación a la calidad de la atención a 32,3%, debido a un puntaje superior de discomfort con los insumos y medicamentos prescritos por parte de la IPRESS, también hubo mayor descontento con el trato recibido ya que los reclamos por la insuficiente limpieza, la baja calidad de infraestructura y el pésimo equipamiento aumentaron en 5,9% y en cerca del 1%. (SUSALUD, 2015)

Por ende, se puede dilucidar las negligencias en la calidad de atención reflejadas en la insatisfacción del usuario que recibe la atención en salud, muchas veces estas deficiencias se detallan y describen en los medios de comunicación, como las quejas y los reclamos por lo ya mencionado anteriormente, que finalmente conlleva a sentir maltrato por parte de los usuarios, especialmente en grupos considerados como vulnerables. Esa es la justificación por la cual se planteó este trabajo de investigación, teniendo como finalidad que se pueda generar una mejora en la calidad de atención a través de los profesionales del campo de la salud, haciendo énfasis en su vocación al servicio para brindar buen trato y servicio, y para brindar atención de calidad, con calidez tanto al individuo como a la familia de este y también a la comunidad.

Así mismo, en el Centro de Salud Máncora, se ofrece como uno de sus prestaciones en el ámbito salud a la atención por consultorios externos por servicios de medicina general, odontología, obstetricia y enfermería. También ofrece los servicios de farmacia y análisis clínicos.

El retraso de las citas de consultas externas por diferentes motivos ha sido el ejemplo más importante en la disminución de los reportes de calidad de la atención de los usuarios en estos últimos meses. El Centro de Centro de Salud Máncora

tiene bajo su responsabilidad alrededor de 44,833 historias clínicas registrados y almacenados manualmente. Esto finalmente se convierte en un inconveniente, pese a la organización de las historias clínicas, por la cantidad de documentos hace que el sistema computarizado sea el elemento ideal para la facilidad y rápido acceso al servicio de citas, ya que optimizaría el tiempo de búsqueda. Otra dificultad es la demora del profesional en el campo de la salud en la atención, lo que genera que cada semana se posterguen entre 10 a 15 consultas, esto afecta directamente en la confiabilidad de los pacientes.

La ausencia de un sistema para reservar citas en salud hace que dar una mejor atención y servicio a los usuarios sea más dificultoso, esto es a que los pacientes tienden a solicitar la cita el mismo día en el que acuden al Centro Médico, por lo que la expectativa de conseguir atención inmediata genera insatisfacción en ellos. Generalmente prima la atención día a día de medicina general. Pero muchas veces, estas acciones o situaciones que se presentan no garantizan el nivel de eficacia respecto al tratamiento, como consecuencia del desabastecimiento de medicamentos que se reportan en el área de farmacia. Por último, tenemos que la rotación del personal de salud ya sea por el turno de atención o rotación a otros establecimientos, afecta negativamente en la empatía ganada entre el profesional de salud que ofrece una atención en un primer momento y el próximo profesional que brinda la siguiente atención.

Hasta la fecha nunca se ha realizado otros estudios que midan el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud de la ciudad de Máncora que favorezca encontrar las deficiencias del servicio con el fin de brindar soluciones para la mejoría de la atención. Por ello la jefatura, está preocupada en diseñar y emplear estrategias e incorporar equipos médicos modernos, y de esta forma optimizar en elementos tangibles que determinarían la calidad del servicio y cumplir con lo que requiere el paciente.

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud del distrito de Máncora, en el periodo del 2021?

En cuanto a la justificación de la investigación, podemos decir que, la atención de

calidad de los servicios, tiende a disminuir de manera sistemática las fallas en su servicio, por lo que se trata de optimizar esto, debido a la constante mejoría e innovación, de esta manera poder aumentar la competitividad frente a la calidad de las prestaciones, y obligando indirectamente a otras entidades indagar formas para mantenerse dentro del rubro de la competencia. Por tal motivo es que el presente estudio se justifica desde la parte teórica porque admitirá generalizar los resultados obtenidos con otros Centros de Salud con realidades similares y también sirve como referente y antecedente teórico para nuevas investigaciones donde contribuye a esclarecer la correlación que existiría entre la satisfacción del paciente o usuario, con la calidad de la atención brindada.

La presente investigación se justifica en lo práctico porque se desea conocer la relación de la calidad de atención brindada en el centro de salud Máncora y la satisfacción de los usuarios externos lo cual conducirá hacia hallazgos importantes ya que permitirá tomar decisiones efectivas basado en el conocimiento de la correlación del estudio.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación favorece la construcción de obtiene instrumentos de medición que resultan válidos y confiables; además aportar eficacia para la realización de otros estudios de investigación que se empleen y que estos pueden generalizarse. Además, esta investigación sirve de mucha ayuda ya que trae beneficios para la comunidad como los resultados ya que sería el primer trabajo realizado en el Centro de Salud Máncora y puede ser punto de inicio para la apertura de nuevos proyectos que beneficien a la población de manera directa.

Es menester conocer el problema por el cual atraviesan los pacientes (usuarios) en tanto para solucionar o dar alguna salida para la mejoría y cambios de los problemas identificados; buscando una óptima atención, así el usuario tendría mayor satisfacción y percibirá esto como una adecuada atención superando sus expectativas, lo que a su vez puede generar mejor adherencia al tratamiento. Por lo ya mencionado, nace este trabajo de investigación, que tiene como objetivo dilucidar qué correlación existe con la satisfacción que tiene el usuario y la calidad brindada. Con los resultados de este estudio se pretende beneficiar a los pacientes y al establecimiento a establecer programas de mejora continua, y disminuyendo las quejas, los reclamos, los costos, optimizando tiempos y mejorando la calidad de

las prestaciones del establecimiento designado como diana.

El objetivo general del estudio se centra en estimar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora del distrito de Máncora, región Piura 2021. Los objetivos específicos planteados son: medir el valor de la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora; del mismo modo medir la entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora, medir la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud; así como también medir el valor de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora; y por último medir el valor de la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud en el distrito de Máncora.

La hipótesis podemos decir que, la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora, 2021 o, en forma nula, la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Fariño (2018) identifican que la satisfacción y la calidad percibida en el establecimiento es calificada como moderada; no alcanzando los estándares que se requieren; haciendo uso de un instrumento de evaluación denominado SERVQUAL; el cual fue aplicado a 384 pacientes. Los resultados señalan que el 77% de pacientes se encontraban contentos tanto con el equipamiento como con la infraestructura en los puestos de salud; 81% señalaba haber estado en adecuada satisfacción con el personal laborante en dicha institución; y el 80 % refirió que sus expectativas fueron colmadas por la cantidad de camillas habilitadas en el establecimiento. Finalmente se concluye en que el trabajo realizado se ubica en un nivel intermedio o moderado la satisfacción; así como también de la calidad otorgada por el usuario externo.

Álvarez en el (2017), realizan un análisis respecto al nivel de complacencia de los usuarios que fueron hospitalizados de manera particular; así como además su relación con la calidad de atención que recibieron los pacientes hospitalizados en dicho nosocomio. Para ello se planteó un diseño muestral con un total de 36 pacientes, utilizando el instrumento de evaluación denominado SERVQUAL; se determinó un índice de calidad de 0,08 puntos de calificación; concluyéndose que el estudio respecto a los pacientes reportan que el 80% de ellos se calificaron como satisfechos con las prestaciones recibidas en el hospital; condición que resulta aceptable y un buen indicador para la gestión en el campo de la salud; sin embargo, debe de continuar mejorándose de manera progresiva.

Maggi (2018), evalúa la relación que presentan la satisfacción y la calidad dichas variables; la muestra estuvo compuesta por 357 personas; aplicándose también el instrumento SERVQUAL; por medio del cual se determinó que existe falta de satisfacción; siendo necesario mejorar las dimensiones de seguridad, tangibilidad, fiabilidad y empatía; su calificación al final revela un nivel de satisfacción parcial, que de hecho deberá de ser mejorada de manera progresiva; desarrollando los mecanismos necesarios para poder alcanzar dichos cambios que demandan los pacientes.

Suarez, Robles y Serrano (2019); identifican la percepción de la calidad de atención



dicha percepción brindada por los pacientes en atención a la calidad de atención en el referido centro de salud; la muestra fue de 370 pacientes que pertenecen al cantón del Milagro en la provincia de Guayas. El instrumento con el cual se evaluó la percepción fue el SERVQUAL; obteniéndose los siguientes resultados; existe relación entre las percepciones de los pacientes y la calidad de atención en el centro de salud; resultando una satisfacción moderada en un 48%. Los pacientes opinan que se deben de incrementar mejoras en el desarrollo progresivo de la calidad de los servicios; de tal forma que favorezca la satisfacción en quienes acudan al centro de salud.

Cruz (2019); aborda la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía de un nosocomio; el objetivo es poder identificar el grado o nivel de vinculación entre las variables. Los resultados se basan en una muestra de 136 pacientes; resultando que el nivel de satisfacción no es el más adecuado; cabe señalar que el hospital es un centro que depende del estado salvadoreño; encontrándose algunas limitaciones en temas de infraestructura y los servicios que se requieren para el desarrollo de las cirugías que están orientadas a salvar las vidas de los usuarios; las revisiones post operatorias deben también de mejor para una mejor calidad de todos los servicios en general.

Infantes (2017); analiza la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios de consulta externa de un centro hospitalario en la región de Iquitos; el objetivo es poder valorar los factores que están asociados a la calidad que se percibe en torno a la atención de los consultorios externos que se brindan en el hospital; los pacientes hicieron uso de la encuesta denominada SERVQUAL; se obtuvo que el 72,9% presentan un nivel de satisfacción global. El análisis por dimensiones revela que el 77,1% está satisfecho con la seguridad; el 73,7% resalta el hecho de la empatía del personal en el hospital; el 73,6% está satisfecho con los aspectos tangibles; el 72,3% está satisfecho con respecto a la capacidad de respuesta y para el 68,6% considera que existe fiabilidad; se concluye que el nivel de satisfacción es alto de forma global; resaltando el hecho de la calificación de la seguridad y la empatía.

Zamora (2016); desarrollo también un estudio en el cual aborda la satisfacción con respecto a la infraestructura y la calidad de atención en un centro ginecológico y de

obstetricia de un centro de salud de atención primaria. La investigación es de tipo descriptiva; aplicándose el instrumento SERVQUAL; con algunas modificaciones orientadas en el contexto del estudio; se obtiene que el 74% de los pacientes recibieron orientaciones claras y precisas de fácil comprensión; un 68% resalto el trato recibido; un 55% considera que los ambientes deben de presentar mejoras; un 75% considera que los valores por los servicios deben de ser menores; la calidad en general es percibida como buena en un 87,6%; así mismo el 63% considera adecuada la infraestructura; cabe resaltar que la satisfacción es aceptable en un 72,58%. Por último, se concluye que la satisfacción y el servicio que se brinda es satisfactorio en general.

Albán (2018); investigo también la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en una clínica en la región de Piura; el objetivo es analizar el factor de correlación entre ambas variables de los pacientes que acuden a los servicios de consultorios externos; la investigación fue descriptiva – correlación; se hizo uso del instrumento SERVQUAL; se trabajo con una muestra de 324 pacientes; el valor de la correlación de Spearman fue de 0,862 puntos; siendo este valor alto; lo cual también se evidencia en las cinco dimensiones analizadas. En conclusión, el estudio revela una fuerte relación significativa entre la satisfacción y la calidad de los pacientes que acuden a los consultorios externos de un hospital en la región de Piura.

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2017); declara que los sistemas sanitarios; se definen como un conjunto de organizaciones e instituciones que cuentan con recursos en el campo de la salud con el objetivo de buscar mejorar un contexto de la población dentro de la cual se encuentra localizada; para tal situación es necesario cumplir con las políticas y directrices; que se ven reflejados en la acertada dirección y orientación de quienes tienen a cargo la conducción de estas organizaciones; velando por el desarrollo de adecuados servicios y tratamientos sanitarios en atención a la calidad y la salud de la población.

Cabe resaltar que los países por medio del gobierno que desarrollan son los responsables directos del funcionamiento de los sistemas de salud; así como también de otras responsabilidades nacionales; sin embargo, para poder desarrollar una adecuada gestión en el campo de la salud; implica la coordinación

con instituciones sanitarias organizadas; así como también con municipios; considerando que la equidad y la justicia es base esencial de que los sistemas funcionen de la manera adecuada que se exige; sin restricción social o cualquier tipo de discriminación.

Gonzales, et al (2016); señala que actualmente en el Perú se puede encontrar dos subsistemas de salud. Por un lado, un sistema de salud público cuyo principal objetivo es poder cobertura la mayor cantidad posible de población principalmente la de bajo y moderado nivel social. Y por el otro lado sistema de salud privado que busca atender el nivel social económico moderado y alto. La ley del aseguramiento universal nació con el fin de cubrir el aseguramiento en salud brindando beneficios principalmente al nivel socioeconómico bajo. Cabe señalar que en conjunto el Sistema Integral de Salud – SIS; constituye el ente de intervención pública para poder desarrollar la responsabilidad de protección en salud de las personas, así mismo los organismos del Estado; son los que se encuentran obligados de quitar los trámites administrativos para afiliar a poblaciones vulnerables como las alejadas, los privados de libertad e indigentes.

El Ministerio de Salud – MINSA (2000); considera que el concepto respecto al termino: biopsicosocial; enlaza las condiciones biológicas, psicológicas y sociales; que deben de ser abordados desde un enfoque multidisciplinario en los centros de salud; lo que se busca es mejorar la calidad de los servicios que se brindan en los actuales sistemas de salud. Por otra parte, el MINSA viene desarrollando estrategias innovadoras para poder mejorar el desarrollo de los servicios asistenciales; que buscan incluir un mayor numero de servicios y brindar bienestar y salud a los usuarios; atendiendo sus requerimientos de salud; se busca atender el confort; la eficacia y la pertinencia de los servicios y sobre todo mantener un buen control en beneficio del funcionamiento del sistema de salud.

Ibarra y Rúa (2018); señalan que la satisfacción de un paciente es la evaluación de manera positiva que el mismo paciente hace sobre las dimensiones de la atención que ha recibido, es una medida subjetiva debido a que tiene que ver con la percepción de éste. Su importancia radica en las siguientes razones: al medir la satisfacción se puede conocer qué está percibiendo el cliente en relación a los aspectos administrativos, los estilos de prácticas y respecto a las características del

tratamiento brindado. Del mismo modo se ha demostrado gracias a diferentes estudios satisfacción está estrechamente asociada a mejores resultados en la recuperación de la salud y a una mejor adherencia al tratamiento. Y, por último, se demuestra que los niveles de satisfacción que presentan los pacientes implican mantener la continuidad en el uso del sistema sanitario, lo cual se constituye en un indicador de calidad; así como también de competitividad en el sector del mercado, haciendo variar los precios y también el prestigio institucional.

Ruiz (2017); señala que en el mercado tanto la calidad como la eficiencia van de la mano. Sin embargo, sus conceptos en la actualidad no se limitan al simple hecho de ofertar un producto o de proporcionar un servicio, y que ambos estén de acuerdo al precio; sino que se busca diseñar e implementar productos y servicios que generen competencia y que supere los estándares de las expectativas generadas por el consumidor, cliente, usuario o de los pacientes en el caso de las entidades prestadores de servicio de salud.

Ruiz (2017); manifiesta que al tratarse con la salud de personas y de vidas humanas la atención en salud debe tener como característica principal una alta calidad. Para que esto suceda debe ser fiscalizada, supervisada y regulada por entidades superiores y neutrales, que puedan determinar deficiencias y plantear soluciones para su mejoría. De tal forma que los pacientes que asisten a requerir atención en un centro de salud terminen satisfechos con los servicios brindados y no tengan sentimientos de duda o sentimientos de negativos para retornar a las postas u hospitales en posteriores momentos, tanto por recurrencia, emergencia o por continuidad de tratamiento.

Suarez y Martínez (2018); señalan que la calidad abarca mucho más que solamente ser accesible a toda la población. La calidad implica estar en constante mejoría del personal, que tiene que ser ampliamente calificado, y también con los avances tecnológicos modernos y más recientes. Pese a que un servicio pueda contar con todas las características de alta calidad, puede no generar satisfacción en los pacientes, debido a que hay otro factor que puede contribuir en la satisfacción por encima de la calidad que viene hacer la interrelación entre paciente-médico. Esto es la principal razón por la cual se debería evaluar continuamente los niveles de satisfacción y poder de terminar en donde se encuentra la deficiencia de acuerdo a

cada entidad prestadora de salud. Hablar de calidad de atención involucra en todos los aspectos brindar atención sin discriminación ni rasgos de racismo, también hace referencia a que los profesionales que brindan las atenciones muestren también un alto nivel de competitividad, necesaria para suplir la necesidad de la población. Exponiendo en lo menor posible a riesgos, de tal forma que se respete el contexto sociocultural para quien se le brinde el servicio. Finalmente, también se debe considerar tanto los beneficios como costo posible que se encuentra en el alcance de la población quienes asisten a los centros de salud.

Actualmente se mantiene como un reto para toda institución la mejora de los servicios de la salud; así como también el desarrollo de estrategias sanitarias que garanticen un mejor servicio, y como consecuencia directa una mayor satisfacción del paciente. Respecto al ámbito salud, la inversión financiera que se hace por parte del estado es imprescindible e indispensable, ya que esto permitiría mantenerse dentro de los parámetros necesarios y oportunos de la vanguardia, en lo que respecta a materiales, tecnología, insumos y recursos humanos. Respondiendo a la demanda continúa de los clientes, usuarios o también llamados pacientes.

Paredes (2020); señala que cuando se refiere a la gestión de los servicios de la salud, se habla del principal factor de satisfacción y ciudad de los pacientes esto hace que se amerite de manera continua y constante la gestión en salud por lo que es necesario precisar la calidad de los servicios y a la vez evaluar las perspectivas las características, dimensiones y expectativas de los clientes. Esto ha sido la causa de opiniones divergentes en diferentes autores.

La OMS (2016); considera el desarrollo de los enfoques conceptuales para la formulación de propuestas que deben de atender la calidad de atención que asegura la garantía de que cada usuario haya recibido un conjunto tanto de servicios diagnósticos y terapias que van acorde a sus necesidades para una mejoría sanitaria optima, considerando varios factores del paciente como del profesional que brinda los servicios; con el fin integral de llegar a mejores resultados con un riesgo mínimo y con mucha mayor satisfacción del paciente.

MINSA (2015); señala que a pesar de la calidad es sobre todo la construcción de múltiples parámetros, los equipos que ofrecen el servicio y eficacia podrían ser

considerados como elementos claves. Las instalaciones físicas y la estructura material son puntos importantes debido a su efecto positivo en los pacientes en lo que se percibe como calidad de las prestaciones que reciben lo cual permite que, y abre las posibilidades a que ellos mismo emitan recomendaciones y opiniones positivas, con lo cual se generen mayores visitas al establecimiento de salud.

Para Hernández (2019); manifiesta que los resultados obtenidos en relación al ámbito salud no solamente dependen de la percepción sobre la calidad de los servicios o de la percepción de la satisfacción reportado por los pacientes, sino que también implica otras características como la capacidad de respuesta frente a las expectativas propuestas por la población en relación a las dimensiones no sanitarias y sus relaciones con el sistema de salud. Un paciente percibe como buena calidad de atención, la rapidez con la que se brinda los servicios, así como también el estado de la infraestructura del centro de salud, la manera de trato que se le brinda por parte del personal de salud y además también la imagen institucional. Por otro lado, para la persona prestadora del servicio se basa más en otros aspectos como el aspecto técnico, el aspecto profesional, el aspecto científico y aspecto tecnológico; además que también incluye de la experiencia del personal que brinda el servicio y la tecnología que cuenta el centro de salud. Conjuntamente también existe percepción de la calidad por parte del pagador del servicio y esto se refleja en la intervención y efectividad para resolver o para prevenir alguna patología.

Suarez y Martínez (2018); consideran que para hablar de calidad tenemos que disgregarla en diferentes dimensiones. Hoy en día existen diferentes instrumentos que facilitan la medición y evaluación de esto, que consienten a los responsables y fiscalizadores de los centros que prestan atención en salud realizar un seguimiento y evaluación periódica según sea el caso; con el fin de impulsar estrategias sanitarias correctivas para el mejor desempeño de estas entidades de la Salud.

Ya varios especialistas en lo que respecta a gestión de la salud han mencionado que la calidad de la atención se mide por los resultados en el desarrollo de la gestión y que para poder hacer esto es obligatorio establecer claramente las características de la calidad que va a medir, lo cual traería consigo que se aplique un modelo de 3 factores. Estos son el servicio como tal, el producto que va a ser recibido por el

usuario y el ambiente en donde se realizará el proceso.

De acuerdo con Chávez, Rojas, Bravo y Guzmán (2016); consideran que existe un modelo que permite establecer de manera confiable la calidad de los servicios llamado SERVQUAL. Este patrón sirve para medir la disconformidad entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación a los servicios. Un punto muy importante y casi necesario para que la percepción sea positiva es brindar un trato suficientemente digno no solamente al usuario sino también a las personas que acompaña de tal manera que esté beneficios lo puedan percibir también estos acompañantes, que pueden hacer los familiares, y de esta manera los usuarios que van a un centro de salud pueden tener una mejor percepción de la calidad que se brinda en este establecimiento y se evidenciara en los siguientes puntos: la empatía y amabilidad que se recibe por parte de los proveedores del servicio; la entrega de información, la cual debe de darse de forma completa, clara y rápida, que debe de provenir del personal médico y administrativo; y por último el respeto de los derechos humanos, tratando a cada persona por igual, sin distinción de raza, género, estado social o económico.

Debemos de tener en cuenta tres pilares en los cuales se realiza la evaluación del servicio prestado: el proceso, los resultados y la estructura. Esta categorización se le atribuye al autor Donabedian, el cual acuña le hace mención en su publicación de la teoría de la evaluación en relación al tema de calidad de atención asistencial. Esto ocasiona a este trabajo de investigación a evaluar los fundamentales modeladores de valoración de la calidad de las prestaciones de salud desde el discernimiento del paciente.

El instrumento SERVQUAL se validó en Latinoamérica por primera vez en 1992 por el Instituto Latinoamericano de Calidad y por Michelsen Consulting; pese a que fue diseñado para valorar los indicadores de la calidad de los servicios en empresas de otros rubros, este modelo también puede ser utilizado en el sector de la salud, ya que evalúa cuatro divergencias entre dos puntos; aquellas percepciones por parte de los directivos y las determinaciones de las medidas de calidad; así como también aquellas perspectivas de los pacientes o clientes; y las percepciones de las autoridades o directivos; considerando además las prestaciones en relación la comunicación externa y al servicio y una carencia observada por los pacientes en

relación a la calidad de los servicios que se han recibido. Por último, señalando aquellas especificaciones de lo que se brinda como prestaciones y la calidad que se ofrece con respecto a este. (Numpaque, 2016).

Peña (2017); señala que la dimensión que evalúa la empatía es la encargada de calcular la capacidad que poseen las personas para poder situarse en el lugar de la otra persona, con la finalidad de comprender y entender los requerimientos del otro, y de esta manera atender esta necesidad. En esta dimensión solo consideramos el conjunto de conductas y de actitudes que brinda el profesional de salud o el empleado para proporcionar la calidad en los servicios de atención personalizada. Además, comprende dentro de esta dimensión algunas características como: la amabilidad en el trato, debido a que las relaciones interpersonales que involucran al personal que brinda la atención y al usuario se vuelve un factor que toma cada vez mayor consideración para la satisfacción de la atención brindada. Además, que también se debe respetar la idiosincrasia las creencias ideológicas, religiosas y políticas de una manera que se brinde un trato sin diferencia a todos los pacientes evitando cualquier tipo de discriminación racismo ya sea por edad sexo raza estatus social digo discapacidades mentales físicas

Sobre la conveniencia en el horario de atención se refiere a la disponibilidad de los profesionales del campo de la salud y la atención que se brinda en los puestos de salud que deben de cubrir las necesidades de atención que surjan por parte de la población dada. Así mismo la comprensión de las necesidades se entiende como la acción de tratar de identificar las necesidades por la cual se acude a una consulta por parte de la población poniéndose en los zapatos o en la condición de los pacientes. Otra de las dimensiones es la fiabilidad que esta orientada al desarrollo de la habilidad para lograr con éxito el servicio ofrecido esto va directamente vinculado con la manera en la que el servicio se brinda de manera eficiente en la cual se busca disminuir los errores y aumentar lo más posible el beneficio para el paciente con el fin integral de que se garantice un buen nivel de confiabilidad durante el proceso en el que se brinda el servicio (Peña, 2017).

También comprende la continuidad y el orden lógico para recibir la atención que se refiere a mantener el respeto de los turnos o las filas y de mostrar la cara civilizada



de la sociedad y poner en primer lugar a la cultura que caracteriza a un pueblo rico en valores. Esta finalmente viene a ser el respeto que se va a mostrar para cumplir las normativas establecidas para que la sociedad se articule de la manera más adecuada. En nuestro caso, el personal de salud que está brindando la atención debe garantizar que el respeto y la seguridad; tanto en el orden de llegada como los turnos establecidos previamente; respetando también el tiempo en el cual se debería brindar la atención que según esta normado por el ministerio de salud la atención se puede brindar durante el turno de mañana y el turno de tarde.

Suarez y Martínez (2018); consideran que el interés en la resolución de problemas de los usuarios, tiene que ver en que el profesional de la salud debe considerar que tiene que captar el interés de los pacientes de tal forma que estos últimos puedan colaborar adecuadamente y puedan tener buena adherencia al tratamiento continuo y al diagnóstico esto finalmente termina en aumentar la capacidad de ayuda del médico y aumentar también la capacidad de curarse del enfermo; concretando que el acto médico quede completamente efectuado.

Suarez y Martínez (2018); señala también sobre el cuidado que se debe de tener en consideración del registro de la información de los pacientes que se relaciona a que se debe mantener de manera organizada y en orden de la confidencialidad de la información que corresponde a los datos personales de los usuarios y sus enfermedades además de permitir la accesibilidad cuando se solicite de tal forma también que la búsqueda de las historias clínicas sea de manera rápida.

Zurro et al., (2019); considera que otra dimensión es la denominada seguridad que refleja la confianza que hay frente a la actitud del personal de salud que presta la atención para que esto suceda el médico enfermera obstetra o técnico de demostrar amplio conocimiento mostrar cortesía y fomentar la confianza de que se mantendrá en privacidad de información del paciente además de tener la habilidad para comunicarse de manera efectiva. Es necesario que los personales de salud estén completamente preparados dispuestos a despejar cualquier duda de los pacientes en relación tanto alguien gnóstico como tratamiento y procedimientos que involucran la atención. También comprenden algunos puntos importantes.

Suarez y Martínez (2018); consideran que existe la suficiente confianza la cual

deberá de ser transmitida por el personal de salud orientada en brindar fundamentalmente seguridad, haciendo hincapié en que el paciente en muestra muy receptivo de tal forma que siga las instrucciones brindadas. Considerando además las recomendaciones sobre la utilización de fármacos.

La Organización Mundial de la Salud – OMS; considera que el correcto manejo y utilización de fármacos; implica que el paciente reciba idóneamente la medicación, según sea clínicamente su necesidad, correspondientemente en las dosis exactas, en el lapso conveniente y con el precio más viable según la economía del usuario. Una vez que un cliente asiste a la consulta un médico, obstetra o enfermera, es el encargado de decidir cuál es el medicamento correcto a para el motivo de consulta por el que acude, por lo cual este debería ser franco y no omitir cualquier detalle. (Ibarra y Rua, 2018).

Zurro et al., (2019); señala que la dimensión capacidad de contestación se define como la habilidad que está orientada en poder servir a los usuarios; así como también en proveer un servicio con rapidez, pero acertado a la vez ante una solicitud de un servicio de salud; considerando una contestación de calidad y aceptable. Esta dimensión busca desarrollar la capacidad de actitud rápida frente a problemas o situaciones que se logran exponer a lo largo del proceso del otorgamiento del servicio; comprende indicadores como la facilidad y sencillez en la parte administrativa (trámites) para la prestación de la atención sobre el servicio que se brinda; considerando el logro de la satisfacción en la calificación del mismo en el desarrollo de todos los procedimientos que ello conlleva.

Zurro et al., (2019); también señala que debe de considerarse la disponibilidad para responder adecuadamente las preguntas: a partir de la perspectiva de cliente lo cual efectivamente anhelan conocer es en que radica su patología, como se va intentar y cómo prospera con la época, además expresan que eligen que sea el médico o equipo profesional a cargo quien brinde las noticias y no un familiar, pues dichos lo tienen la posibilidad de esconder la realidad; así como también la velocidad y rapidez del trabajo para el desarrollo de la atención más inmediata: el cliente llega a los servicios de consulta con un periodo querido, con el quiero de que su atención sea instantánea y conveniente, evitando que se generen retrasos o demoras en el cotidiano.

Suarez y Martínez (2018); considera que la proporción en la respuesta a reclamos y quejas; así como las inquietudes y preguntas de los usuarios que se manifiestan tienen que ser atendidas de forma idónea, puesto que si no fuera de esta forma su preocupación crece todavía más. La última dimensión por evaluar es la de los Aspectos tangibles que viene a ser todo el material físico que el paciente o el usuario puede percibir por parte de la entidad que presta o brinda los servicios de salud. Esto refleja la condición física de los ambientes, de la infraestructura, del personal, de limpieza, y de la comodidad. Entre los cuales contamos con los folletos, boletines informativos, entre otras.

Zurro et al., (2019); manifiesta que en otras palabras, esto significa que se consideran los elementos que pueden verse y tocarse para poder transmitir un adecuado mensaje por parte de los prestadores del servicio hacia los receptores, en este caso el paciente o el cliente; donde comprende: el estado físico de las instalaciones se refiere a que todos los equipos que se encuentran dentro de la institución deben mantener un buen estado y mantenerse conservados para que de esta manera los pacientes no tengan comunidad en el ambiente y repercuta en la seguridad de donde serán atendidos.

MINSA (2017); agrega que la limpieza de los elementos físicos y de las instalaciones que corresponde a mantener, tanto los ambientes como los instrumentos que se emplean durante la atención, limpios de tal forma y que disminuya los riesgos de esta contagiarse a diseminar diferentes enfermedades. Esto quiere decir proporcionar un adecuado nivel de desinfección en los establecimientos de salud; lo cual implica que debería generarse protocolos para la limpieza, desinfección de ambientes hospitalarios y también para la eliminación de materia orgánica, y este flujo de eliminación de residuos deben saberlo todos los profesionales de salud.

MINSA (2017); también considera necesaria y obligatoria la presentación personal del profesional se refiere a que cada personal de salud de los establecimientos de mantener aseado, limpio y en buen estado su uniforme. Una buena presencia puede caracterizar a un personal de salud y se ve desde el inicio de la atención; así encerrando un significado profundo para el paciente. Hoy en día se disponen de normas y reglamentos que determinan de manera adecuada el uso de uniformes

dentro de un establecimiento de salud incluso existe categorización de los uniformes por colores según sea el servicio brindado. El servicio de medicina utiliza un informe blanco, el servicio de obstetricia utiliza uniforme guinga, y el servicio de enfermería utiliza uniforme turquesa o celeste.

Vázquez et al. (2018), considera que no existe una definición exacta y estática para satisfacción, debido a que esto se puede entender de diferentes maneras. Por esta razón hablamos de conceptos genéricos o restringidos, de acuerdo a la experiencia que obtenga el usuario según los servicios por los cuales haya optado recibir hayan cumplido o no sus expectativas. Esto puede reflejar varios puntos, no solo la calidad de atención en las cinco dimensiones, sino también la interacción médico-paciente o con cualquier otro personal de salud que preste el servicio. Por ser un tema bastante amplio, es importante medir la satisfacción en los pacientes con los servicios sanitarios. Todo se resumiría en una ecuación lineal simple, a pacientes más satisfechos, habrá mayor predisposición a seguir indicaciones médicas y por lo tanto habrá mayor recuperación y mejoría en la salud.

Arroyo (2016); manifiesta que la experiencia es un tipo de habilidad o conocimiento que se origina gracias a la observación de un acontecimiento, o por la vivencia del mismo; ya sea de la vida cotidiana, y estas acciones conjugan tanto el pensamiento y la realidad. Así, el sujeto desde su plano subjetivo elabora una vivencia, reflexiona, aprehende, transmite e interpreta previamente antes de dar acción respuesta a esta; siempre apuntando hacia un estado de bienestar, felicidad y satisfacción.

Velandia et al. (2018); afirman otra definición de satisfacción, que es la conversión de un proceso real y concreto, posiblemente hasta observable por otros individuos, que inicia en una persona, culmina en la misma persona, pero en un plano subjetivo en el cual se le puede atribuir sentimientos o emociones dependiente a la naturaleza e interpretación de lo acontecido o no. Pero, para que pueda haber esta diferenciación entre insatisfacción y satisfacción, como algo interpretado en un sujeto, en varias oportunidades se debe tener la intención en otra persona de realizar una acción que causa cierto resultado que se puede valorar como positivo o negativo, o mejor dicho, como satisfactorio o no.

Redhead (2015); por los motivos explicados en párrafos anteriores podemos decir que la satisfacción no solamente el estado único, individual o sensación propia que se desarrolla subjetivamente en un sujeto. Pese a que esa sea su esencia, se ven involucrados otros factores dando como resultado un proceso más complejo e intersubjetivo. Es más que una evaluación personal, sino es desde un punto social, en relación con otros sujetos pertenecientes a mayorías sociales más grandes.

Gerónimo y Guzmán (2017); consideran que la evaluación de la satisfacción en referencia a los usuarios externos en los establecimientos de salud es tan significativo como lo es la constante evaluación de los personales de salud en el nivel profesional y técnico. Los pacientes, demandan y requieren calidad de atención; lo cual responde a diversos factores, pero el más importante viene a ser la interacción ejercida con el personal que brinda la atención; seguida por otros factores como el tiempo en el que permanece en espera, la privacidad, el trato digno, obtener el servicio que se tiene en mente y la accesibilidad a todos los servicios requeridos. Hay instituciones cuyo personal que ponen al usuario como el eje principal de la atención, esto genera que no solamente se llegue a los estándares de la expectativa de los pacientes, sino que se superen cubriendo las necesidades en todas las dimensiones de la calidad de atención; reflejando valores como la equidad, respeto, transparencia, honestidad. Agregándole el hecho de que, al poner como principal punto al paciente, hace que se despierte mayor interés por parte de las autoridades en implementar mejor sus equipos y mejorar sus infraestructuras.

La valoración de manera subjetiva por parte del usuario, que le denominamos satisfacción, se enfoca en las emociones y actitudes que se orientan a criterios objetivos y concretos. Usualmente se utiliza un cuestionario para la medición de ésta, y se puede aplicar mediante una entrevista larga y tenga o breve; o mediante una encuesta auto aplicada. Así tendremos tres componentes que pueden conceptualizar mejor la definición de satisfacción: es un tipo de respuesta, ya sea cognitiva, afectiva y o que refleja el comportamiento. Esta forma de respuesta se genera en un momento particular. Por ejemplo, puede ser inmediatamente después de la elección o del consumo de un producto; puede también basarse en experiencias acumuladas.

Paredes (2020); considera que la comunicación que se da entre el paciente y el médico es una pieza fundamental que permite asegurar la satisfacción del primer sujeto. Por lo que se considera un usuario con mayor satisfacción cuando este factor se encuentra completamente desarrollado de manera adecuada. Además, esto genera que se cumpla con el tratamiento y se siga lo más al pie de la letra las recomendaciones del médico tratante; y también que se busque de manera activa la comunicación con el galeno. Por otro lado, se ha determinado que si se descuida este aspecto, se puede llegar al otro extremo, que es la insatisfacción; y éste factor, en su defecto, genera también repercusiones negativas en el tratamiento como la no adherencia y la ineficacia del mismo; también genera que el paciente considere falta de interés o información incomprensible por parte del personal de salud; o también considerar que el criterio profesional no sea el más indicado como por ejemplo cuando el paciente considera que se le están solicitando excesivamente pruebas complementarias.

Paripancca (2019); declara que podría considerarse que desde la perspectiva del paciente la satisfacción sería todo un conjunto tanto de propiedades como de características que determinan un servicio y las posibles facilidades que tendrían para satisfacer preferencia gustos y necesidades además también de llenar el vacío de las expectativas de los pacientes. Para autores como Donabedian, se ha señalado los fundamentos para la medición de las dimensiones en relación a la satisfacción en la calidad. Nos deja un claro mensaje en el que se relacionan estrictamente con dimensiones técnica y entorno; la humana. Respecto a la primera dimensión nos dice que es la relación entre las técnicas brindadas y los conocimientos adquiridos. Mientras que en la segunda si mención habla de las relaciones interpersonales en las cuales se desenvuelven el profesional de salud.

Respecto a la dimensión humana; la cual constituye uno de los aspectos fundamentales dentro de la calidad de atención de los servicios de salud debido a que es la razón mediante la cual se puede mejorar las atenciones de manera eficiente y también garantizar un mejor cuidado del ser humano. Por esta razón todos los servicios que prestan atención a la salud deben enfocar al paciente como el único foco de atención para que el individuo sienta gran interés por parte del personal de salud en relación a la mejoría de su estado de bienestar.

Por eso se aconseja que los sistemas en relación al tema de salud deben hacer cierto honor y honrar a los pacientes, tanto como una persona, respetando derechos y también sus decisiones, tanto en el contexto social, como el ámbito cultura y familiar. Y tener presente dentro de sus principales consideraciones la necesidad, de sus expectativas y de sus preferencias. Todo esto para tener como pilares fundamentales los siguientes puntos: la información, pudiendo ser definida como la probabilidad de entender, conocer y comprender todo lo relacionado a su propia salud; el respeto de la intimidad del usuario, manteniendo en suma discreción la información brindada por el paciente como los diagnósticos y tratamientos que recibe; la individualidad, en la cual nos menciona que se debe mantener cada paciente como una persona completamente distinta a otra.

Paripancca (2019); considera que debemos de tener muy en claro las expectativas; debido a que este punto depende de cada paciente; por lo cual va a tener diferentes puntos de vista y expectativas latentes según sea la atención y el contexto en el cual se brinda el proceso de atención en salud. Finalmente, hay otro rol que es muy importante es el conocimiento de la información total del paciente que incluye también comprensión un trato cordial hay comparación un trato respetuoso y también la solidaridad en relación a la condición de cada paciente.

MINSA (2018); considera que la dimensión humana también se puede referir a trato especializado en la persona durante la atención y que también puede considerarse las siguientes características, según el ministerio de salud; debemos de tener en cuenta el interés en el individuo, en sus conocimientos, dudas, solicitudes y escaseces, lo cual también se vuelve valido para el cliente interno. Así como también la pesquisa completa, adecuada, veraz y que se entienda por el cliente o por quien se encuentre al mando de él o ella. Considerar a la amabilidad acompañada de un buen trato de manera cordial, también uno que sea cálido y a la vez empático cuando se esté brindando la atención. Se debe de tener en cuenta la ética, según con aquellos valores que han sido aceptado por los principios y por la sociedad. Hablamos de los fundamentos ético-deontológicos los cuales dirigen y en los que se rigen el comportamiento y los contratos de los expertos y trabajadores de la salud.

Del mismo modo, respecto a la dimensión técnico científica; es la que determina

fundamentalmente la eficacia técnica, ya varios y ciertos autores lo representan como: hacer bien lo cual se debería hacer; dependiendo de distintos elementos como: destreza, tiempo, conocimiento, recursos y competencias, fundamentalmente en la toma de decisiones de los expertos de la salud; así como también su capacidad y motivación para poder practicarlos de forma diaria.

De acuerdo con el MINSA (2018); la dimensión técnico – científico debe de considerar las características siguientes: continuidad, se refiere a dar una prestación sin interrupciones durante servicio, sin repeticiones o paralizaciones que no son necesarias; eficacia, entendiéndose a un punto objetivo en la presentación brindadas por el puesto de salud llevándose a la práctica y a la aplicación idónea de las reglas administrativas y técnicas; así como también la integralidad, conceptualizado en el que cliente reciba las prestaciones de salud de manera oportuna y que en caso se requiera; y que se exprese una gran atención por parte de la persona que acompaña. Se debe de tener en cuenta la estabilidad, la manera en que brindan aquellos servicios relacionados al a salud en los que se determinan por su composición y los métodos de atención que tratan de facilitar y perfeccionar las ventajas y reducir los peligros para la salud del cliente. Y por último la efectividad, está orientada hacia el logro de las modificaciones que se pueden presentar en el estado poblacional.

García y Gálvez (2016); consideran a la dimensión entorno; en esta dimensión se considera implementar cuanto menos con la comunidad básica relacionada a la limpieza, al orden, a la privacidad; que genera finalmente el elemento confianza que va a percibir el usuario por parte del servicio condado. Se podría decir que es el confort que se le ofrece al paciente en la cual se consideran diferentes comodidades que puede tener un centro de salud y permita generar la sensación de sentirse como en su hogar; manteniendo buena ventilación, adecuado nivel de limpieza, adecuada iluminación y privacidad cuando se necesite durante la atención.

Hernández (2019); define a la satisfacción del usuario como la relación entre el grado en el cual se cumple las percepciones y expectativas por parte de los centros de salud. Esto en relación al servicio que se le ofrece al paciente. Así mismo la calidad de la atención: grupo de acciones que los centros de sanidad realizan, como



también los servicios médicos que apoyan la atención. Desde una perspectiva técnica y humana se requiere superar la figura que poseen los usuarios en relación a la eficiencia, eficacia, satisfacción y a la seguridad.

Para Vázquez et al., (2018); el usuario interno es el destinatario o la persona que va a depender para que se le brinde un servicio o se le ejerza una atención integral. Es el mismo en el que recae la calidad del servicio que se ofrece dentro de un establecimiento de salud. El usuario es aquella persona que va a ser atendido en un consultorio por alguna molestia o consulta en la cual la requiere obligadamente. Y que su destino será decidido por un personal profesional específico, quedando internado o brindándole medicación en su casa es el llamado usuario externo.

García y Gálvez (2016); señalan que, con respecto al desarrollo epistemológico, todo servicio en la cual se presta atención de salud va a estar íntimamente relacionado a la sección humanidades, entendiéndose como parte del humanismo. Esto, debido a que gran parte de la filosofía que se mantiene por parte de los prestadores de salud hacen énfasis en las relaciones interpersonales, también en el desarrollo social de los individuos. Estas interrelaciones humanas no sirven para llenar necesidades individuales si no que permite la interacción entre la sociedad y los diferentes individuos que la conforman. Desde el punto de las relaciones públicas también se puede mencionar que la atención al paciente es un análisis. Debido aquí hay interacciones entre el los clientes internos y las personas externas a las diferentes instituciones. Teniendo como punto final, la concordancia de los intereses de cada uno. Por tal motivo las personas que se relacionan con otros tienen que utilizar la comunicación y así se puede desarrollar mejor del potencial individual.

Vega (2017); considera que, dentro del mismo punto de vista Humanista, se encuentra la Teoría de las Necesidades, conociéndose mejor la propuesta por Abraham Maslow en la cual propone una jerarquía de necesidades. Nos deja como conocimiento que cuando se lleguen a cubrir las necesidades básicas de una persona, ésta recién podrá ascender a otras necesidades de mayor orden.

Así mismo Vega (2017); considera también que la satisfacción de un sujeto está en la escala jerárquica de estabilidad, la que menciona que: son esas que conducen a

el individuo a librarse de peligros físicos, de conseguir seguridad, acomodar y estructurar el ámbito; o sea, de afirmar la sobrevivencia. Con base a esto se puede decidir que, una persona en esta situación un cliente, consigue un bien o servicio para poder hacer una seguridad en sus necesidades de compra y de esta forma una vez satisfechas les posibilita sentirse confortables en su ámbito.

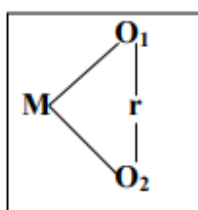
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

De acuerdo con CONCYTEC (2018); la presente investigación es calificada como aplicada; así mismo se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo; de tipo descriptivo; cuya finalidad es poder caracterizar e identificar la situación que presenta en base a la medición de las variables de estudio; haciendo uso de la estadística descriptiva para tal efecto. Hernández (2018); señala que los estudios que presentan un enfoque cuantitativo; responden básicamente a la medición numérica de sus variables; lo que se busca es poder conocer sus características e identificar las situaciones que se puedan presentar en el contexto de estudio. Así mismo la investigación aplicada, tiene por propósito evaluar los conocimientos que se deriven de los resultados que han sido aplicados en nuestro caso en los procesos de atención del centro de salud; cuya finalidad es poder mejorar de manera progresiva los índices de calidad que se requieren en el servicio brindado.

El tipo de diseño de la investigación es de tipo no experimental, en atención a que no existe ningún programa a aplicar; únicamente se evalúan las variables en el contexto en el que se presentan, no existe manipulación de las mismas y este procedimiento de desarrolla en un mismo tiempo razón por la cual recibe el nombre de transversal; el fenómeno a estudiar es objetivo y lo que se busca es describir y comprender las situaciones que se presentan. (Hernández, 2018).

El esquema para el estudio correlacional fue:



Donde:

M= muestra

O1: Calidad en atención

O2: Satisfacción de usuarios externos

r: Relación.

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

#### **Variable 1: Calidad de atención.**

La Organización Mundial de la Salud – OMS; (2016) define a la calidad de atención como el aseguramiento; que se debe de brindar a cada usuario que recibe un conjunto de servicios, que parten del diagnóstico; el desarrollo de terapias idóneas que tienen como finalidad lograr el bienestar de las personas desarrollando para tal efecto las mejores atenciones sanitarias, considerando todos los factores y los conocimientos del usuario y del servicio médico, para obtener de esta manera el mejor resultado de satisfacción del paciente en el proceso con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos.

Operacionalmente; la calidad de atención se define como la percepción del usuario del nivel de desempeño del servicio brindado. Para poder determinar la calidad de servicio se medirá mediante las cinco dimensiones.

Las dimensiones e indicadores son: la fiabilidad; la cual se refiere a la atención sin discriminación, con base al orden de llegada o la cita programada para la debida atención, así como también la disponibilidad de medicamentos. Así mismo tenemos la capacidad de respuesta; lo cual implica rapidez de la atención, mejoramiento de los tiempos de espera para la atención, y considerar la resolución inmediata de los problemas de salud que se presentan. Se considera también a la seguridad; la cual esta direccionada al respeto de la privacidad en la consulta, la minuciosidad en el examen médico, y la debida confianza transmitida por el profesional. Se considera también la empatía; que se basa en el trato por el personal de salud, la claridad en la información transmitida por el profesional; y por último los elementos tangibles; entre los cuales tenemos a la señalización, limpieza y comodidad de las instalaciones, disponibilidad de equipos y materiales para la atención. Cabe señalar que la escala de medición utilizada es la ordinal.

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario, está dada por el resultado que presentan las expectativas tanto positivas como negativas o positivas sobre las características o particularidades que presenta el servicio brindado. (Cadotte, 2017).

Operacionalmente la satisfacción del usuario; esta vinculada a la opinión manifestada por el usuario, considerando ciertos factores que deben de cumplirse; tales como la dimensión humana, técnico-científica, entorno, en el manejo de la calidad de atención. La dimensión Humana; implica el desarrollo de un trato cordial y amable, así como el interés al explicar el problema de salud y la presentación y aseo del personal de salud. La dimensión técnico científica; esta dada por la comprensión de las indicaciones médicas, la debida orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento, así como también el horario de atención adecuado, y la duración de la consulta. Por último, la dimensión entorno; implica la presentación y uso de ambientes limpios, cómodos y ordenados; en suma, que el establecimiento de salud refleje limpieza en todos los servicios que ofrece. La escala de medición es ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

La población estuvo conformada por un conjunto de individuos o fenómenos en la cual brindaron información relevante para el desarrollo del estudio y que poseen diversas características comunes de acuerdo con criterios de selección, es decir inclusión y exclusión. (Mendoza, 2015). La población estuvo conformada por 2045 personas de ambos sexos, pertenecientes a zona urbana que fueron atendidos en el Centro de Salud durante el periodo 2021.

Los criterios de inclusión que se han considerado son: usuarios mayores de edad en un 18 como mínimo de 18; que acuden al Centro de Salud I – 3 Máncora; que acepten ser parte del estudio. Del mismo modo los criterios de exclusión que se consideraron son: no haber completado todos los ítems del cuestionario; usuarios externos menores de 18 años de edad; así mismos usuarios que presentan problemas de trastorno mental grave; y usuarios que no acepte formar parte del estudio.

Tabla 1.

*Distribución de la población.*

Usuarios atendidos	Femeninos	Masculinos	Total
Enero	335	180	515
Febrero	407	160	567
Marzo	387	160	547
Abril	291	125	416
<b>Total</b>	<b>1420</b>	<b>625</b>	<b>2045</b>

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

La población en total tuvo como valor un total de 2045; se consideró un error muestral de 5%. Se usó como intervalo de confianza el 95%; la variable Z se le dio el valor de 1,96. Así mismo el 0,5 fue el valor considerado para la variable “q” y “p”, que son la probabilidad de fracaso y éxito respectivamente. Con estos datos se encontró un total de 270 de muestra entre varones y mujeres en el centro de salud durante el año 2021.

Tabla 2

*Muestra*

Usuarios atendidos	Femeninos	Masculinos	Total
Enero	45	25	70
Febrero	56	22	78
Marzo	53	22	75
Abril	39	17	56
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>86</b>	<b>279</b>

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este proyecto de investigación se empleó como técnica la encuesta para recabar información de tipo cuantitativo de una muestra estadísticamente significativa de una población en específico, que se basa en la aplicación de un conjunto de preguntas estructuradas con opciones múltiples. La finalidad del cuestionario es la obtención de datos para luego realizar análisis de tipo estadístico

El instrumento constituye una herramienta que es utilizada por el investigador por

medio del cual se van a recopilar los datos, en atención a las variables de estudio, el cual está constituido por la sección introductoria del instrumento de este estudio y recabo información sobre el sexo de los participantes (femenino/masculino), grado de instrucción (superior/secundaria/primaria) y edad en años cumplidos. Para poder evaluar la calidad del usuario con el servicio recibido, se diseñó un cuestionario en base al elaborado por Parasuraman et al para evaluar la calidad del servicio y por el elaborado por el Ministerio de Salud del Perú (SERVQUAL).

El instrumento en su versión final, luego de la validación, quedo estructurado en 28 preguntas evaluadas mediante una escala de tipo Likert (Siempre = 4, frecuentemente = 3, algunas veces = 2, raras veces = 1, nunca = 0) y divididos en 5 dimensiones: fiabilidad (ítems del 1 al 6); también se presenta la capacidad de respuesta (ítems del 7 al 12); seguridad (ítems del 13 al 18); empatía (ítems 19 al 22); y por último elementos tangibles (ítems 23 al 28).

Para evaluar la satisfacción del usuario con el servicio recibido, se diseñó un cuestionario en base a lo elaborado por Aguirre-Paucar (2018). El instrumento en su versión final, luego de la validación, quedo estructurado en 18 preguntas evaluadas mediante una escala de tipo Likert (Siempre = 4, frecuentemente = 3, algunas veces = 2, Raras veces = 1, nunca = 0) y dividido en las siguientes dimensiones: dimensión humana (ítems del 1 al 6); dimensión técnico – científica (ítems del 7 al 14); y finalmente dimensión entorno (ítems 15 al 18).

Cabello y Chirinos (2012); señalan que la validez; está asociada al nivel de control; asó como también a la posibilidad de poder realizar generalizaciones sobre el tema en estudio. La atención de la investigación presenta además validez de contenido, la cual consta en estimar la determinación del nivel que nos brinda la representación de cada elementos que se encuentran en el constructo; lo cual recibe el nombre de validez de constructo, constituyéndose de forma adecuada en inferencias realizadas sobre los elementos que nos brinda el proceso de observación o de mediciones, reflejándose un significado de carácter teórico y a la vez verdadero de la validez de criterio, la cual resulta de la comparación de una prueba conocida con él mismo. Por lo cual se utilizó el cálculo de la rho de Pearson obteniéndose validez en todos los ítems.

La confiabilidad; está asociada al desarrolló con el propósito de poder entender y visualizar que tan viable es la aplicación y calificación que nos brinda los instrumentos utilizados; para tal efecto se aplicó una prueba estadística denominado coeficiente de Cronbach; el cual trabajo con un pequeño grupo de participantes seleccionados al azar; aplicando los cuestionarios el resultado revelo un valor de 0,911 puntos para el instrumento de calidad y de 0,891 para el de satisfacción; en conclusión ambos valores obtenidos revelan confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos.**

El punto de partida esta dado primero por la comunicación hacia la jefatura del centro de salud; con la finalidad de poder aplicar la investigación dentro de ese contexto de la realidad; una vez obtenido las credenciales de aprobación del estudio; se procedió a la recopilación de la información y para tal efecto se tuvo en cuenta los horarios de los diferentes servicios que brinda el establecimiento; ya que se realizo un recojo de información bastante amplio sobre todos los servicios que brinda la unidad.

Con la finalidad de detallar las cinco dimensiones, se aplicó para cada uno de los ítems que van a completar las dimensiones de elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, dimensión humana, técnica, del entorno, procediendo de la siguiente manera. Los programas que se usaron para todos los procesos estadísticos fueron el Excel, SPSS y ciertas pruebas estadísticas para comprobar la hipótesis.

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

Luego de haber levantado la información haciendo uso de los cuestionarios planteados; se realizo un proceso de codificación de la información; con la finalidad de procesar dicha información por medio de los programas estadísticos, dicha condición responde a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables que están sujetos de investigación científica; los cuales se recopilan en tables que se muestran en el capítulo de resultados; procediendo luego a la debida interpretación y explicación de los valores obtenidos.



### **3.7. Aspectos éticos.**

La investigación cumple con el desarrollo de los principios éticos, de no maleficencia, de justicia, de confidencialidad de la información; del respeto a los autores que se han utilizado para el desarrollo de las citas y las referencias bibliográficas; se han seguido las directrices que plantea el desarrollo de la guía de productos académicos de la universidad; valorando la originalidad, la cual ha sido calificada por el asesor y el programa antiplagio Turnitin.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 3.

*Datos generales de la población estudiada del Centro de Salud.*

Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
<b>SEXO</b>		
Masculino	86	30.8
Femenino	193	69.2
TOTAL	279	100
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
Analfabeta	7	2.5
Primaria	62	22.2
Secundaria	179	64.2
Superior	31	11.1
TOTAL	279	100
<b>EDAD</b>		
Edad promedio ( $\pm$ DE*)	46.6 $\pm$ 16.15	

\*DS: Desviación Estandar

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

En la tabla 3, se describen los resultados primero respecto a los datos generales de la población la cual se incluye en el presente informe. Se encontró que, de un total de 279 encuestados, 86 eran varones representando el 30,8% mientras que 193 eran mujeres representando el 69,2%. En lo que concierne al grado de instrucción, se encontraron 7 (2,5%) personas analfabetas; 62 (22,2%), con primaria; 179 (64,2%), con secundaria; y 31 (11,1%) con estudios superiores. Del mismo modo la edad promedio es de 46,6 años con una desviación estándar de 16,15 años; lo cual afecta el promedio por encima y por debajo de la marca mencionada.

Tabla 4.

*Resultados de la calidad de atención en el Centro de Salud.*

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta [112 – 123]	91	32,6%
Intermedia [102 -111]	109	39,1%
Baja [74 – 101]	79	28,3%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

En la tabla 4 se describen los resultados sobre el nivel de calidad de atención de la población en estudio, se encontró que 91 personas que representan el 32,6% consideran como alta la calidad de atención en el centro de salud en estudio; 109 personas que representan el 39,1%, la consideran intermedia; y que 79 personas que representan el 28,3% la consideran baja.

Tabla 5

*Nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud.*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta (72 – 80)	75	32,3%
Intermedia (50 – 71)	114	40,9%
Baja (36 – 49)	90	32,3%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

La tabla 5 nos describe el nivel de satisfacción del usuario externo de la población en estudio, se encontró que 75 personas que representan el 32,3% consideran tener alta satisfacción en la atención del centro de salud en estudio; 114 personas que representan el 40,9%, la consideran intermedia; y que 90 personas que representan el 32,3%, la consideran baja.

Tabla 6

*Calificación de las dimensiones de la calidad de atención en el Centro de Salud.*

Calificación	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	67	24.0	45	16.2	74	26.5	43	15.4	70	25.1
Intermedia	97	34.8	135	48.4	119	42.7	150	53.8	106	38.0
Baja	115	41.2	99	35.5	86	30.8	86	30.8	103	36.9
Total	279	100	279	100	279	100	279	100	279	100

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

La tabla 6 sintetiza los resultados de los niveles de calificación de las dimensiones de calidad de atención. Así tenemos en el nivel de fiabilidad una calificación baja en 41,2%, intermedia en 34,8% y alta en 24%. El nivel de calificación para capacidad de respuesta fue intermedia en 48,4%, baja en 35,5% y alta en 16,2%. En la dimensión de empatía, el nivel de calificación fue intermedia en 42,7%, baja en 30,8% y alta en 26,5%. El nivel de calificación para empatía fue intermedia en 53,8%, baja en 30,8% y alta en 15,4%. Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles, el nivel de calificación fue intermedia en 38%, baja en 36,9% y alta en 25,1%. De manera general, en la mayoría de variables tienen mayor frecuencia en nivel de calificación intermedia con excepción de la fiabilidad donde la mayor frecuencia de calificación fue baja.

Tabla 7

*Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Máncora, 2021.*

Rho de Spearman		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Valor de correlación	1,000	0,508
	Significatividad	.	0,000
	Número	279	279
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	0,508**	1,000
	Significatividad	0,000	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

Los resultados de tabla 7 detalla la correlación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acuden al centro de salud. El coeficiente de correlación es positivo y fuerte de 0,508 en el test que resulta de la rho de Spearman. Considerando además una significancia bilateral al nivel de 0,01. Razón por la cual, se demuestra que la correlación estadística es catalogada como significativa entre las variables calidad de atención y la satisfacción de usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora.

Este hecho guarda especial relevancia para poder generar acciones que potencien los hechos; es decir, se pueden desarrollar acciones que orientadas en la mejora de la calidad de los servicios evidencien los hechos de mejores indicadores de satisfacción. El campo de la salud es una condición que exige y demanda calidad en todos los sentidos; debido a que este campo de no tener especial cuidado atendería con las garantías que establece la carta magna; como el derecho a la salud en las personas. Razón por la cuales instituciones que tienen a cargo la responsabilidad de velar por estos hechos, apuesten por desarrollar la mejora continua.

Tabla 8

*Valor de correlación entre la Fiabilidad y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud.*

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	1,000	0,089
	Significatividad	.	0,138
	Número	279	279
Fiabilidad	Valor de correlación	0,089	1,000
	Significatividad	0,138	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

En la tabla 8 se muestra la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva nula de 0,089 puntos en el test de rho de Spearman. Sin embargo, significancia bilateral fue de 0,138 puntos. Al ser esto un valor mayor a 0,05 puntos se considera no significativo. Se concluye que se acepta la hipótesis nula, en que la fiabilidad no presenta correlación con la satisfacción del usuario en el centro de salud del distrito de Máncora.

Este hecho que marca la hipótesis revela que la fiabilidad no constituye un factor que brinde relación directa con la satisfacción de los usuarios; la fiabilidad implica la atención que se brinda debe de ser confiable; brindar seguridad y sobre todo otorgar credibilidad en los servicios que se brindan siempre en beneficio de las personas que acuden a citas, diagnósticos, evaluaciones médicas entre otras acciones que se deben de desarrollar para beneficio de la institución y de la comunidad en la cual se proyecta su atención.

Tabla 9.

*Correlación entre capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud.*

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	1,000	0,373
	Significatividad	.	0,000
	Número	279	279
Capacidad de respuesta	Valor de correlación	0,373**	1,000
	Significatividad	0,000	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

En los resultados que se describen en la tabla 9 se tiene que la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo. Se encontró un coeficiente de correlación positiva moderada de 0,373 puntos con el test de rho de Spearman. Además de una significancia bilateral al nivel de 0,01. Por esta razón, se demuestra la correlación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora.

Con esta valoración obtenida se evidencia el hecho de que la capacidad de respuesta; no necesariamente aporta a la satisfacción de los usuarios; es necesario, mejorar la capacidad de respuesta en el centro de salud respecto a los servicios médicos que se brindan en los consultorios externos. La capacidad de respuesta asegura la intervención pertinente frente a los hechos de salud que requieren una mayor atención de forma precisa; que podría generar urgencias o emergencias en la atención que se está desarrollando de forma efectiva; para este aspecto se requiere de infraestructura y de contar con los equipos y materiales necesarios que aseguren este tipo de intervención.

Tabla 10

*Correlación entre Seguridad y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Máncora, 2021.*

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Seguridad
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	1,000	0,267
	Significatividad	.	0,000
	Número	279	279
Seguridad	Valor de correlación	0,267**	1,000
	Significatividad	0,000	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

La tabla 10 presenta la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo. Mediante la prueba de la rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación positiva débil de 0.267 puntos y una significancia bilateral al nivel de 0,01 puntos. Por lo tanto, se demuestra la correlación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora.

Debemos de tener en cuenta que la seguridad es un aspecto que aporta significancia al desarrollo de los procesos en los que se evalúa satisfacción de usuarios; la seguridad implica que los procedimientos se desarrollen bajo estándares que requieren cumplimiento de indicadores sanitarios y que deben de evidenciarse en la atención y los procesos; que impliquen que la salud es un elemento muy importante para el desarrollo de la sociedad.



Tabla 11.

*Correlación entre Empatía y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Máncora, 2021.*

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Empatía
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	1,000	0,125
	Significatividad	.	0,037
	Número	279	279
Empatía	Valor de correlación	0,125*	1,000
	Significatividad	0,037	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

En la tabla 11 se muestra la correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva débil de 0,125 puntos por medio de la prueba de correlación de la rho de Spearman. Además de una significancia bilateral al nivel de 0,05 puntos. Por lo tanto, se demuestra la correlación estadísticamente significativa entre empatía y satisfacción de usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora.

Tabla 12

*Correlación entre Aspectos tangibles y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Máncora, 2021.*

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles
Satisfacción del usuario	Valor de correlación	1,000	0,182
	Significatividad	.	0,002
	Número	279	0279
Aspectos tangibles	Valor de correlación	0,182**	1,000
	Significatividad	0,002	.
	Número	279	279

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

La tabla 12 presenta la correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo. Mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación positiva débil de 0,182 puntos y una significancia bilateral al nivel de 0,01 puntos. Por lo tanto, se demuestra la correlación estadísticamente significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de usuario externo en el centro de salud del distrito de Máncora.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró que la mayoría de pacientes atendidos durante el periodo de estudio resultó ser del sexo femenino correspondiente a 69,2%. Esto refleja la distribución poblacional de sexo para nuestro país, en la cual hay mayor cantidad de mujeres que varones. (Estadísticas Institucionales ONP, 2021). Además, se ha demostrado que las mujeres acuden con mayor frecuencia que los varones a las consultas del establecimiento de salud, principalmente para recibir atención por planificación, o atención con sus hijos.

En relación al grado de instrucción, se encontró que 75% tenía estudios de nivel secundario o superior. Sin embargo, se encontró que casi una cuarta parte de los pacientes solo contaban con primaria; además un porcentaje pequeño de 2,5% eran analfabetas. Estos datos se pueden explicar por la carencia en el sector educación en años anteriores. Pese a que no tenemos datos de estudios similares en esta población como para comparar si los niveles de educación han ido mejorando; aún podemos divisar en pleno siglo XXI algún porcentaje de analfabetismo. Esto también se puede explicar por el nivel sociocultural de las personas de distritos alejados, en los cuales el hombre es el sustento del hogar y la mujer se limita a la crianza y educación de los hijos. La edad promedio fue de 46.6 años; en general se encontró que la población fue de edades variadas teniendo como edad mayor 75 años.

Al determinarse el nivel de la calidad de atención mediante el instrumento aplicado se encontró en su mayoría calidad intermedia con 39,1%; seguido de 32,6% de calidad alta y 28,3% de calidad baja. No hay mucha separación entre el nivel de alta calidad y el de baja calidad; lo cual puede considerarse como un reto para plantear estrategias a futuro para mejorar. Estos datos contrastan con el estudio realizado por Aguirre et al en el año 2018, en el centro de Salud del Morro de Arica, con el mismo instrumento, donde encuentran altos niveles de calidad de atención, muy cercanos al 95% calificada como de alta calidad, y 0% para la baja calidad. Aguirre Paucar (2017)

Otro estudio que también tiene datos contradictorios es el realizado por Álvarez en el 2017 en el servicio de hospitalización privada de un hospital militar, donde

encontró 80% buena calidad. Álvarez (2017) Este contraste puede explicarse tal vez por la diferencia cultural y el estadio socioeconómico bajo de la población perteneciente a la sierra centro, incluidos en el estudio del mencionado autor (Aguirre, 2018). Además, es factible a que esto se deba a que en el centro de salud se viene dando una adecuada dirección y una orientación adecuada. (OMS, 2017)

La otra gran variable de este estudio fue el nivel de satisfacción del usuario externo. En la cual se encontró el mismo patrón, que en su mayoría es nivel intermedio, se consideró mayor porcentaje de baja calidad que de alta calidad. De esta forma se encontró una satisfacción alta en 32.3%, satisfacción intermedia en 40.9% y satisfacción baja en 32.3%. Inicialmente podemos verificar que el porcentaje de pacientes tienen satisfacción alta y baja es la misma. En otras palabras, no hay diferencia entre el porcentaje de ambas categorías, esto genera un nuevo reto para posibles mejoras en la satisfacción del usuario externo.

Sin embargo, en otros estudios como el de Suarez-Lima et al en el año 2019, encontraron en un Centro de Salud de similar complejidad en Ecuador, se encontró 48% de regular satisfacción del usuario externo, 25% de alta satisfacción y 27 de baja satisfacción. (Suarez Lima G. et al., 2019) Esto exhibe un patrón similar al encontrado en el presente trabajo.

Se encontró de correlación positiva fuerte estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuario externo en el centro de salud I-3 Máncora. Esto se puede interpretar como una relación directamente proporcional. Mientras mayor sea la calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario externo; y viceversa, por ser bidireccional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto guarda relación con el estudio de de Ronca et al en el año 2020 en Suiza en la que involucró solamente a pacientes con una enfermedad neurológica degenerativa con déficit motor. En su trabajo publicado encuentra niveles altos de satisfacción percibida como consecuencia de niveles altos de calidad de atención en relación a esta enfermedad. (Ronca et al., 2020)

La OMS menciona que el resultado de la satisfacción del usuario externo depende de múltiples factores, siendo la mayoría de ellos dimensiones de la calidad de

atención y centra su atención el profesional que brinda la atención. Dando por entendido que tanto calidad de atención como satisfacción de usuario van correlacionados; y que la repercusión de la calidad se refleja en la satisfacción del usuario. (OMS, 2016). El MINSA adopta diferentes medidas para poder mejorar la satisfacción de usuario, también afirma que al mejorar la calidad de atención se mejoraría como consecuencia la satisfacción del usuario. (MINSA, 2015)

En la calidad de atención se evaluaron cinco componentes; fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. De estas cinco dimensiones, se la que obtuvo mayor porcentaje de baja calidad fue la fiabilidad con 41,2%; seguida por aspectos tangibles con 36,9% y capacidad de respuesta con 35,5%; las otras dos dimensiones seguridad y empatía tuvieron un porcentaje de 30,8%. En general las 5 dimensiones no superan el 27% de alta calidad y sus mayores puntuaciones están en la calidad intermedia. Esto contrasta con el estudio realizado por Infantes-Gómez en el año 2017 en un hospital peruano en Iquitos, en el cual encontró que 68,6% reportaban buena fiabilidad; 72,3% buena Capacidad de Respuesta; 77,1% buena seguridad; 73,7% buena empatía, y 73,6% buenos aspectos Tangibles. Infantes Gómez (2017)

Cada dimensión evalúa diferentes aspectos; con cada una de las dimensiones se analizó también las correlaciones entre cada una de ellas con la satisfacción. Así podemos disgregar cada dimensión para su interpretación.

Aunque en este estudio no se encontró correlación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Hay autores que sí encuentran esta variable como significativa como Cantalino en su estudio en Brasil el 2021 donde analizó más de cien mil datos de usuarios pertenecientes al programa nacional de mejora en el acceso y de calidad a la atención básica; de Brasil encontrando que, frente a una atención sin discriminación, con respeto al orden de llegada, la reducción del tiempo de espera y el tiempo de consulta mejora la satisfacción de los clientes. (Catalino et al., 2021)

Otros autores como Megbelayin et al en el año 2016, encontraron que la disponibilidad del medicamento en relación a variedad y costo son factores estrictamente importantes para la calidad de atención, y repercuten directamente

proporcional con la satisfacción del paciente. (Megbelayin E. et al., 2016)

Este estudio se halló una asociación moderada positiva entre la calificación de la capacidad de respuesta y satisfacción, con significancia estadística. Lo cual implica que se acepta la hipótesis alterna y se objeta la hipótesis nula. Demostrando que sí hay una influencia directamente proporcional de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.

En esta dimensión de capacidad de respuesta, hay discrepancia. Algunos autores como Maggi en el 2018, en su tesis de maestría en Ecuador, encontró asociación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios parcialmente, en un hospital de Guayaquil. (Maggie, 2018) Umoke M. et al en el 2020 consideran que la capacidad de respuesta tiene gran importancia al hablar de calidad de atención. (Umoke, 2020). Mientras que otros autores como Rehaman y Husnain en el año 2018 afirman que es un aspecto insignificante por no encontrar asociación en sus estudios. (Rehaman y Husnain, 2018)

En la dimensión seguridad, se encontró una asociación positiva débil entre seguridad y satisfacción del usuario con fuerte significancia estadística. Bajo esta perspectiva se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto guarda relación con un estudio internacional publicado por Alizadeh Somayeh et al en el año 2016, donde encuentra buenos niveles de seguridad en un centro de salud de Australia. Los autores les atribuyen estos hallazgos a factores relacionados con el aspecto técnico de la atención, incluida la experiencia del médico y el resultado del tratamiento, y los consideran como predictores fuertes de la calidad general de la atención médica. (Alizadeh et al., 2016)

Con respecto a la empatía, el resultado del estudio detalla que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la actitud de todo el personal sanitario, ya que el porcentaje que califica como baja empatía fue menor a la tercera parte de la población en estudio. Esta variable también tuvo una correlación positiva débil pero significativa, demostrando también que su variación influye directamente proporcional dentro de la satisfacción del usuario externo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

De manera similar, se encontró en otros estudios adecuada empatía en la atención,

como por ejemplo en el trabajo publicado por Venkatesti en el año 2017 donde analizó las encuestas aplicadas a 208 pacientes de la ciudad de Tamil Nadu, India en donde identifican la empatía como uno de los factores para determinar la calidad de atención. Ross DS, Venkastesti (2017) Esto se puede explicar debido a que los niveles de empatía y amabilidad que reciben los pacientes por parte de los proveedores del servicio tienden a generar adecuada satisfacción. (Chávez, et al., 2016)

Con relación a las condiciones tangibles, en este estudio se encontró la mayoría de pacientes satisfechos, y una correlación positiva débil y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto guarda relación en la misma línea con otros estudios realizados como el de Rehaman y Husnain en el 2018; donde encuentra también encuestados satisfechos con los aspectos tangibles. Fariño et al en el 2018 en el centro de salud de Milagro, encontró también buena satisfacción, y resaltan la buena infraestructura del establecimiento, siendo sus expectativas colmadas con una adecuada cantidad de camillas habilitadas y con el equipamiento usado en dicho establecimiento. Esto demuestra que la dimensión de aspectos tangibles es un factor a considerar dentro de la calidad de atención para mejorar la satisfacción del usuario externo.

A pesar de los hallazgos mencionados anteriormente, el estudio también tuvo algunas limitaciones: primero, los datos no proporcionan información sobre el estado de salud de los pacientes antes de buscar atención médica; lo cual puede generar cierto grado de sesgo en la recolección y análisis. El estudio no evaluó la satisfacción de los pacientes comparando las instalaciones de un centro de salud público con las instalaciones de salud privadas del estado, por lo tanto, es muy probable que muchos pacientes solamente hayan estado en contacto únicamente con establecimientos del tipo público, siendo un poco sesgada su respuesta.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Se encontró una correlación positiva fuerte entre la calidad de atención y satisfacción de usuario externo. El resultado de la correlación de la rho de Spearman es de 0,508 puntos, lo cual es significativo; concluyendo que los cambios que se realicen para mejorar la calidad de la atención se reflejaran de manera directa en el grado de satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas.
2. Se halló correlación positiva nula, entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en el centro de salud del distrito de Máncora; la correlación de la rho de Spearman es de 0,089 puntos, lo cual permite afirmar que las variaciones efectuadas en la fiabilidad no afectan de manera directa a la percepción de la satisfacción del usuario externo.
3. Se evidencia correlación positiva débil, entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en el centro de salud Máncora del distrito de Máncora, el valor de la rho de Spearman fue de 0,125 puntos, por lo tanto, se concluye que los cambios efectuados en la dimensión empatía afectan muy levemente a la satisfacción de los usuarios externos.
4. Se encontró correlación positiva débil, entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en el centro de salud Máncora del distrito de Máncora, el valor de la correlación de la rho de Spearman fue de 0,267 puntos; por esta razón tenemos que las variaciones en la dimensión seguridad afectan levemente a la satisfacción del usuario externo.
5. Se determinó correlación positiva moderada, entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el centro de salud Máncora del distrito de Máncora, el de la correlación de la rho de Spearman fue de 0,373 puntos; por lo tanto, los cambios realizados en la dimensión capacidad de respuesta afectan a la variable satisfacción del usuario externo de manera leve pero directa.
6. Se demostró correlación positiva débil, entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción en el centro de salud Máncora del distrito de Máncora,



el valor de la correlación de la rho de Spearman fue de 0,182, por lo tanto, se tiene que existen variaciones en la dimensión aspectos tangibles y que estos afectan a la satisfacción del usuario externo de forma leve.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al equipo directivo, se hace la extensa recomendación de generar investigación y nuevas mediciones posteriores a cada estrategia de mejoría con el fin de tener comparadores y estadísticos para enfocar las acciones en optimizar las deficiencias.
2. Al jefe del Centro de Salud, se le recomienda realizar acciones de mejora para la calidad de atención en todas las 5 dimensiones evaluadas, debido a que en general todas ellas se encuentran en nivel intermedio o bajo; el porcentaje de calificación para alta calidad es pequeño.
3. A la plana profesional, se recomienda la constante capacitación para poder brindar adecuados diagnósticos y cada vez más efectivos tratamientos; asegurando una mejor recuperación de los pacientes en menor tiempo. Asimismo, se recomienda priorizar el buen trato hacia el paciente, la calidad humana, la no discriminación, la comprensión integral y la amabilidad y sencillez que requiere una buena atención. Siendo más que una buena atención profesional, una atención humanizada.
4. Al usuario, se le hace una recomendación de comunicar y dejar constancia de las deficiencias de que presentan los establecimientos de salud tanto en el aspecto tangible como en el trato de los profesionales de salud. Pero asimismo se les hace la extensa recomendación de ser pacientes con las medidas de mejoría que se implementan en los centros de salud tienden a demorar determinado tiempo.
5. Finalmente, se expide al equipo directivo, la necesidad de implementar estrategias para la mejoría en el puesto de salud de Máncora, tanto para la mejor capacitación del personal que labora dentro del establecimiento como para la mejoría en la implementación infraestructura y equipamiento.

## REFERENCIAS

- Aguirre-Paucar E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017. Repositorio Virtual Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo. Perú 2018.
- Albán S. (2018) Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO PIURA.
- Alizadeh S, Chavan M, Hamin H. Quality of care and patient satisfaction amongst Caucasian and non-Caucasian patients. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 2016;33(3):298-320.
- Álvarez, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017. Managua, Nicaragua: Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua.
- Arroyo M. (2016) Percepción de personas mayores sobre la atención recibida en instituciones de salud de la ciudad de Durango. *Rev. pueblos front. digit.* vol.11 no.21 San Cristóbal de Las Casas ene./jun.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Lima, Perú: *Rev Med Hered*.
- Cadotte, W. (2017) Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *marketing res*, 10(24).
- Cantalino JLR, Scherer MDDA, Soratto J, Schäfer AA, Anjos DSOD. User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Rev Saude Publica*. 2021;55:22-.

- CASTELO Rivas W. (2015) Patient satisfaction with emergency medical care. Thesis (Magister in Health Sciences) Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016) Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>
- Cruz W. 2019. Nivel de satisfacción de usuarios ingresados en el Servicio de Cirugía en el Policlínico "Roma" Instituto Salvadoreño del Seguro Social San Salvador, febrero a septiembre 2019. Tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria. San Salvador; s.n; 91 p. graf.
- Daniel Cotlear OG. (2015). La lucha contra la segregación social en la atención de salud en América Latina. MEDICC REVIEW. Octubre; 17(1).
- Encuesta sobre la satisfacción del usuario. (2014). Colombia [ internet] 201 O [acceso 20 Junio]; 20(1):88. Disponible en: <http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20Olos%20servicios%20de%20salud.Pdf>
- Estadísticas institucionales ONP. Pirámide de Población del Perú. Reporte 7 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/onp/informes-publicaciones/713864-piramide-de-poblacion-del-peru>
- Febres R. 2020. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no. 3 Lima jul./sep. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- GARCÍA VALVERDE Rodolfo, GÁLVEZ DÍAZ Norma. (2016) Quality of attention associated with the satisfaction of the external user in the health care establishments: MINSA– ESSALUD, Chongoyape - Peru 2016 Rev. Tzhoeoen Edition Vol. 8 / N ° 02, ISSN 1997-3985 Available: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/viewFile/383/37>

- Gerónimo R., Guzmán L. (2017) Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. REVISTA SALUD QUINTANA ROO. Volumen 9 No. 35, septiembre - diciembre 2016 / enero - abril 2017, p. 11-15. [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
- Gonzales, L., Rabanal, A., & Henao, E. (2016) El sistema de salud en Peru. Lima Perú: Colegio Médico del Perú.
- Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Biblioteca Nacional del Perú. Dirección de Calidad en Salud. RM N°527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Hernández A. (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. peru. med. exp. salud publica vol.36 no.4 Lima oct./dic.
- Hernández Sampieri, R. (2016) Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill 6ta Edición. España.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014) Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hernández-Vásquez A., Rojas-Roque C., Prado-Galbarro F., Bendezu-Quispe G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Artículo Original • Rev Peru Med Exp Salud Publica 36 (4) Oct-Dec. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- <https://doi.org/10.22201/cimsur.18704115e.2016.21.12>
- Ibarra A., Rúa E. (2018) Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova vol. 16 no.29 Bogotá Jan./June.
- Infantes G., F. M. (2017) Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los

Usuarios de Consulta Externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. Iquitos – Perú.

Infantes G., F. M. (2017) Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. Iquitos – Perú. Disponible en [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-desatisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-desatisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

Infantes-Gómez FM. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa. 2(2):133-9.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 marzo de 2019]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).

Juan Fariño et al. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador.

León A. 2016. “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital Regional Policía Nacional del Perú. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad cesar vallejo Escuela postgrado. Chiclayo

Ley general de salud ley general de salud. (2018) LEY No 26842[Internet]. [citado el 21 de agosto]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/ LEYN26842.pdf>

Maggi, W. (2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital

General de Milagro”. Tesis para optar el título de Magister en Gerencia en servicios de Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, ECUADOR.

Martin Zurro, J.F.Cano Ferrez, J.Gené Badia. (2019) Atención primaria: Principios, organización y métodos en Medicina de familia. [Online]. 8a ed. España: Elsevier; [cited: 2020 Octubre 08]. Available from: [https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA335&dq=definicion+elementos+tangibles,+fiabilidad,+capacidad+de+respuesta&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjbmCSF38ztAhWrD7kGHY\\_DD1sQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=seguridad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA335&dq=definicion+elementos+tangibles,+fiabilidad,+capacidad+de+respuesta&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjbmCSF38ztAhWrD7kGHY_DD1sQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=seguridad&f=false)

Megbelayin EO, Babalola YO, Kurawa MS, et al. (2016). How satisfied are patients attending a Nigerian eye clinic in University of Calabar Teaching Hospital. *Int Arch Integ Med*; 1(4): 1–9.

Mendoza, C.(2015) Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Ministerio de Salud del Perú: Proyecto 2000: Un Proyecto De Innovaciones En Salud Reporte Técnico Final Del Equipo De Asistencia Técnica. Lima: Ministerio De Salud Del Perú; Proyecto 2000.

MINSA. (s.f.). 2017. Fortalecimiento en el primer nivel de atención en el marco del aseguramiento universal y descentralización en salud con énfasis en la atención primaria de salud renovada. <http://www.minsa.gob.pe:> <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/ponencias/ponencia05.pdf>

MINSA. (s.f.). 2017. Fortalecimiento en el primer nivel de atención en el marco del aseguramiento universal y descentralización en salud con énfasis en la atención primaria de salud renovada. <http://www.minsa.gob.pe:> <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/ponencias/ponencia05.pdf>

MINSA. 2015. “Sistema De Gestión De La Calidad En Salud” Dirección General De Salud De Las Personas: Copyright. Junio – Lima-Peru.

Numpaque A. (2016) SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Rev. Fac. Medicina*. Vol. 64 Núm.

4: 715-20. Rev. Fac. Medicina. 2016 Vol. 64 número 4: 715-20.

OMS. (15 de 07 de 2017). who. Obtenido de [www.who.int](http://www.who.int):  
[http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)

Organización Mundial de la Salud (2015). Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Online].; [cited 2016 abril 10. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.

Organización Mundial de la Salud (Internet)(citado el 12 de abril 2016), disponible desde: [http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2015/11/UNSDG\\_Logo\\_2016\\_SP.png](http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2015/11/UNSDG_Logo_2016_SP.png)

Paredes C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN; Vol. 9 / Nº 1.

Paredes C. 2020. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN; Vol. 9 / Nº 1.

PARIPANCCA E. (2019) Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Peña, A. 2017. Diagnóstico del cumplimiento del modelo SERVQUAL en el Hospital José Carrasco Arteaga. Repositorio de la Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>.

Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. 2018. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vítarte. Rev Soc Peru Med Interna. 31(4):137-142.

Real Academia Española. 2018. Diccionario de la Lengua Española. Disponible en <http://www.rae.es>

Redhead RM. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de



Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rehaman B, Husnain M. (2018). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry in Pakistan. *J Hosp Med Manage*; 4(1): 1-8.

Revista Colegio Medico. América (2014) "satisfacción del usuario".Revista [internet], 65(3): 173. Disponible en:<http://www.Satisfacion.es/revistas/seg/373/Farchivo%3Dseg373.pdf>

RODRIGUEZ M. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. Peru.

Ronca E, Scheel-Sailer A, Koch HG, Essig S, Brach M, Münzel N, et al. (2020) Satisfaction with access and quality of healthcare services for people with spinal cord injury living in the community. *The journal of spinal cord medicine*;43(1):111-21.

Ross DS, Venkatesti R. (2017). An empirical study of the factors influencing quality of healthcare and its effects on patient satisfaction. *IJRSET*; 4(2): 54–59.

Ruiz, R. 2017. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin. Tarapoto-San Martin, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

So Young Lee, Jun Ha Kim. 2018. Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities.: *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*. [Online]. Octubre [cited 2020 Octubre 08]; 13 (1). Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3130/jaabe.13.125>

Suárez G. J.; Robles, R. E.; Serrano, G. L.; Serrano, H. G.; Armijo A. M.; Anchundia R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. Volumen 38; pág.153 - 169.

- Suárez G., Robles R., Serrano G. (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana Invest Bioméd vol.38. Núm 2. Ciudad de la Habana abril – junio.
- Suarez L., y Martínez J. (2018) Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica. Volumen 40 Núm. 4. Matanzas julio – agosto.
- SUSALUD. (2015) Boletín estadístico Segundo Trimestre. Lima: SUSALUD.
- Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwaleji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE open medicine.
- Vázquez-Cruz, E et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista Salud Pública 20 (2); pág. 254 marzo – abril. México. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vega G. (2017). La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV. Universidad Central del Ecuador. Quito.
- Velandia F, Ardon, N, Jara, M. I. (2017) Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista. Gerencia Política y Salud; Vol. 6 (13): pág. 139-168.
- World Health Organization. 2018. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; [citado el 30 abril de 2019]. Disponible en: [https://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1)
- Zamora, S. C. (2016) Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz. Med. [online]. vol.16, n.1, pp. 38-47. ISSN 1727-558X.

## ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de las variables.

Formulación del Problema	Hipotesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Tipo de Diseño	Técnica/ Instrumento
<p><u>Problema General:</u> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021?</p>	<p><u>Hipotesis General:</u> La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el centro de Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p> <p>Hipótesis nula: La calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	<p><u>Variable 1:</u> Calidad de atención</p>	<p>Fiabilidad Empatía Seguridad Elementos Tangibles Capacidad de Respuesta</p>	<p>Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional</p>	<p>Técnica: encuesta Cuestionario</p>
			<p><u>Variable 2:</u> Satisfacción del usuario</p>	<p>Dimensión humana Dimensión técnico científica Dimensión entorno</p>		

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos
¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021?	<p>Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p> <p>H. Nula: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.
¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021?	<p>Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p> <p>H. Nula: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.
¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021?	<p>Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p> <p>H. Nula: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.
¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.	Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.

<p>el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora 2021?</p>	<p>H. Nula: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021?</p>	<p>Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021</p> <p>H. Nula: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021</p>	<p>Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021</p>

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

### Anexo 3

#### Matriz de operacionalización: Calidad de atención.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<p>La calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (OMS,2016)</p>	<p>Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. Para poder determinar la calidad de servicio se medirá mediante las cinco dimensiones; empatía, responsabilidad, confiabilidad, seguridad y elementos tangibles (Cronin y Taylor,1992).</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención sin discriminación</li> <li>- Respeto del orden de llegada para la atención</li> <li>- Disponibilidad de medicamentos</li> </ul>	1-2-3-4-5-6	Ordinal
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez de la atención.</li> <li>- Tiempo de espera para la atención</li> <li>- Resolución inmediata de problemas</li> </ul>	7-8-9-10-11-12	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto de la privacidad en la consulta</li> <li>- Minuciosidad en el examen médico.</li> <li>- Confianza transmitida por el profesional</li> </ul>	13-14-15-16-17-18	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato por el personal de salud</li> <li>- Claridad en la Información transmitida por el profesional</li> </ul>	19-20-21-22	
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización.</li> <li>- Limpieza y comodidad de las instalaciones.</li> <li>- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención</li> </ul>	23-24-25-26-27-28	

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.

Anexo 3

Matriz de operacionalización: Satisfacción.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
La satisfacción es el resultado de las expectativas negativas o positivas de las mismas. (Cadotte, 2017)	Este dato por la opinión del usuario, sobre la dimensión humana, técnico-científica, entorno, en el manejo de la calidad de atención. (MINSA,2011)	Dimensión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial y amable.</li> <li>- Interés al explicar el problema de salud</li> <li>- Presentación y aseo del personal de salud</li> </ul>	1-2-3-4-5-6	Ordinal
		Dimensión Técnico científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de las indicaciones medicas</li> <li>- Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento.</li> <li>- Horario de atención adecuado.</li> <li>- Duración de la consulta</li> </ul>	7-8-9-10-11-12-13-14	
		Dimensión Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes limpios, cómodos y ordenados</li> <li>- Limpieza del establecimiento</li> </ul>	15-16-17-18	

Nota: Elaborado por: Mercedes de los Milagros, García Domenack.





	<i>Resolución inmediata de problemas</i>					
11	Cuando usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
12	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el establecimiento contó con mecanismos para resolver sus problemas inmediatamente?					
	Dimensión Seguridad					
	<i>Respeto de la privacidad en la consulta</i>					
13	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
14	¿El profesional que lo atendió mantuvo du diagnostico reservado?					
	<i>Minuciosidad en el examen médico</i>					
15	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
16	¿El profesional que lo atendió empleo algún objeto o instrumento para examinarlo?					
	<i>Confianza transmitida por el médico u otro profesional</i>					
17	¿Tuvo miedo o incomodidad durante su atención?					
18	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
	Dimensión Empatía					
	<i>Trato por el personal de salud</i>					
19	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
20	¿El personal de caja, farmacia o admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
	<i>Claridad en la Información transmitida por el profesional</i>					
21	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
22	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud en casa?					
	Aspectos Tangibles					
	<i>Señalización</i>					
23	¿Observo Ud. Señales para orientarlo a la salida en casos de emergencia?					

24	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarlo hacia los consultorios o algún otro ambiente?					
	<i>Limpieza y comodidad de las instalaciones</i>					
25	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
26	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
	<i>Disponibilidad de equipos y materiales para la atención</i>					
27	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
28	¿El área de triaje contó con equipos médicos para determinarle la presión arterial, pulso o temperatura?					

ESCALA: Siempre=4 frecuentemente=3 algunas veces=2 Raras veces= 1 nunca= 0

Variable Satisfacción del usuario externo		Escala de Valoración				
N°	Dimensión Humana	4	3	2	1	0
	<i>Trato cordial y amable</i>					
1	¿El personal de salud que lo atendió le brindó un trato cordial y amable?					
2	¿El personal de salud fue educado con usted?					
	<i>Interés al explicar el problema de salud</i>					
3	¿El personal médico se mantuvo distraído y no le explicó sus indicaciones?					
4	¿El personal de salud que lo atendió le mostró interés atenderlo o en explicarle su problema de salud?					
	<i>Presentación y aseo del personal de salud</i>					
5	¿El personal de salud acude con ropa de calle al establecimiento?					
6	¿Observo usted al personal que lo atendió bien uniformado y limpio?					
	Dimensión Técnico Científica					
	<i>Comprensión de las indicaciones médicas</i>					
7	¿El personal de farmacia le explicó sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos entregados?					
8	¿Ud. Entendió las indicaciones del tratamiento que recibió?					
	<i>Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento.</i>					
9	¿El personal de salud le indicó los cuidados a seguir en casa?					
10	¿Recibió alguna consejería en cómo prevenir factores de riesgo para prevenir enfermedades?					
	<i>Horario de atención adecuado</i>					
11	¿El personal de salud respeta el horario de atención?					
12	¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?					
	<i>Duración de la consulta</i>					
13	¿Quedo satisfecho con el tiempo de su consulta brindada?					
14	¿Consideró Ud. que su consulta fue rápida?					
	Dimensión Entorno					
	<i>Ambientes cómodos y ordenados</i>					
15	¿Estuvo cómodo mientras que esperaba en ser atendido?					
16	¿Durante su consulta, el ambiente contaba con buena ventilación e iluminación?					
	<i>Limpieza del establecimiento</i>					
17	¿Observó los ambientes y baños limpios?					
18	¿Observó recipientes de basura en el Establecimiento?					

## Anexo 5

### Validez y confiabilidad del cuestionario sobre calidad de atención

Valides para instrumento de calidad del servicio		
Item N°	Pearson	Validez
Item 1	0.932	Válido
Item 2	0.901	Válido
Item 3	0.927	Válido
Item 4	0.944	Válido
Item 5	0.938	Válido
Item 6	0.949	Válido
Item 7	0.917	Válido
Item 8	0.941	Válido
Item 9	0.938	Válido
Item 10	0.901	Válido
Item 11	0.923	Válido
Item 12	0.927	Válido
Item 13	0.935	Válido
Item 14	0.941	Válido
Item 15	0.912	Válido
Item 16	0.936	Válido
Item 17	0.917	Válido
Item 18	0.949	Válido
Item 19	0.942	Válido
Item 20	0.912	Válido
Item 21	0.926	Válido
Item 22	0.944	Válido
Item 23	0.925	Válido
Item 24	0.946	Válido
Item 25	0.912	Válido
Item 26	0.910	Válido
Item 27	0.937	Válido
Item 28	0.950	Válido
Promedio	0.930	

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD PARA CALIDAD DE ATENCIÓN	
ALFA DE CRONBACH	N° de elementos
0.911	28

Validez y confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción del usuario

Validez para instrumento de satisfacción del usuario		
Item N°	Pearson	Validez
Item 1	0.891	Válido
Item 2	0.951	Válido
Item 3	0.902	Válido
Item 4	0.883	Válido
Item 5	0.963	Válido
Item 6	0.889	Válido
Item 7	0.955	Válido
Item 8	0.977	Válido
Item 9	0.951	Válido
Item 10	0.974	Válido
Item 11	0.948	Válido
Item 12	0.989	Válido
Item 13	0.898	Válido
Item 14	0.963	Válido
Item 15	0.919	Válido
Item 16	0.964	Válido
Item 17	0.938	Válido
Item 18	0.987	Válido
Promedio		0.941

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD PARA SATISFACCION DEL USUARIO	
ALFA DE CRONBACH	N° de elementos
0.891	18

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de calidad de atención  
1.2. Autor : Parasuraman et  
1.3. Fecha : 1988  
1.4. Adaptación : Mercedes Garcia Domenack  
1.5. Fecha adaptación : 2021  
1.6. País de origen : EEUU

Dimensiones : fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles

- 1.8. N° de ítems : 19 ítems  
1.9. Ámbito de Aplicación : Para la medición de la calidad del servicio  
1.10. Campo de aplicación : Usuarios externos  
1.11. Nivel de aplicación : Individual  
1.12. Duración : 10 minutos

### II. Objetivo:

Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo.

### III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos. Tras su validación se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.36% para el cuestionario de calidad de atención.

Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach 0.831.

### IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario del control interno está compuesto por 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Fiabilidad	4,5,6	3
Capacidad de respuesta	7,8,9,10,11	5
Seguridad	12,13,14,15,16	5
Empatía	17,18,19	3
Elementos tangibles	1,2,3	3

### V. Calificación: La escala de medición considerada, es la siguiente: 0= nunca, 1= raras veces, 2= algunas veces, 3= frecuentemente, 4= siempre

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de satisfacción del usuario externo  
1.2. Autor : Aguirre-Paucar  
1.3. Fecha : 2018  
1.4. Adaptación : Mercedes Garcia Domenack  
1.5. Fecha adaptación : 2021  
1.6. País de origen : Perú  
1.7. Dimensiones : humana, técnico-científica y entorno  
1.8. N° de ítems : 15 ítems  
1.9. Ámbito de Aplicación : Para la medición de la satisfacción del usuario  
1.10. Campo de aplicación : Usuarios externos  
1.11. Nivel de aplicación : Individual  
1.12. Duración : 10 minutos

### II. Objetivo:

Evaluar de manera individual el control interno en los usuarios que acuden al Centro de Salud Mancora.

### III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos. Tras su validación se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.30% para el cuestionario de satisfacción del usuario.

Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach 0.854

### IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario del control interno está compuesto por 3 dimensiones: dimensión humana, técnico- científica y entorno. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Humana	1, 2, 3, 4	4
Técnico- científica	5,6,7,8,9,10,11,12	8
Entorno	13,14,15	3

### V. Calificación: La escala de medición considerada, es la siguiente: 0= nunca, 1= raras veces, 2= algunas veces, 3= frecuentemente, 4= siempre



**CUADRO DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL COEFICIENTE DE RO SPEARMAN  
PARA CORRELACIONES.**

<b>Cuadro 2</b>	
<b>Rango de valores de <math>r_{XY}</math></b>	<b>Interpretación</b>
$0.00 \leq  r_{XY}  < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq  r_{XY}  < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq  r_{XY}  < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq  r_{XY}  < 1.00$	Correlación fuerte

Referencia: Hernández-Lalinde JD, et all. On the proper use of the Pearson correlation coefficient: definitions, properties and assumptions. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. Volumen 37, número 5, 2018

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora I- 3, distrito de Mancora, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES							
				NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta									
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	Atención sin discriminación	Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?						✓		✓		✓											
			Durante su atención, Ud. Se sintió ofendido por algún comentario desagradable?													✓		✓						
		Respeto del orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden de llegada con los demás usuarios?															✓			✓			
			¿El personal de salud respetó su turno de atención?															✓			✓			
			¿El profesional de salud le receto el medicamento indicado?																		✓			
		Disponibilidad de medicamentos	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?																		✓		✓	

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de la atención	¿La atención de farmacia fue rápida?							✓	✓	✓		
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?								✓	✓		
	Tiempo de espera para la atención	¿El tiempo que usted espero en el área de admisión para ser atendido fue menor a 20 minutos?							✓	✓	✓		
		¿El médico, obstetra o enfermera tardaron para atenderlo?								✓	✓		
	Resolución inmediata de problemas	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?						✓		✓	✓		
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el establecimiento contó con mecanismos para resolver sus problemas inmediatamente?							✓	✓	✓		
SEGURIDAD	Respeto de privacidad en la consulta	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							✓	✓	✓		
		¿El profesional que lo atendió mantuvo du diagnostico reservado?								✓	✓		
	Minuciosidad en el examen médico	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							✓	✓	✓		
		¿El profesional que lo atendió empleo algún objeto o instrumento para examinarlo?						✓		✓	✓		
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	¿Tuvo miedo o incomodidad durante su atención?								✓	✓		
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							✓	✓	✓		

EMPATIA	Trato por el personal de salud	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓		✓			
		¿El personal de caja, farmacia o admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓		✓		
	Claridad en la Información transmitida por el profesional	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?										✓		✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud en casa?							✓		✓		✓		✓	
ELEMENTOS TANGIBLES	Señalización	¿Observo Ud. Señales para orientarlo a la salida en casos de emergencia?										✓		✓		
		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarlo hacia los consultorios o algún otro ambiente?									✓		✓		✓	
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?									✓		✓		✓	
		¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?										✓		✓		
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?										✓		✓		
		¿El área de triaje contó con equipos médicos para determinarle la presión arterial, pulso o temperatura?										✓		✓		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre calidad de atención"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora

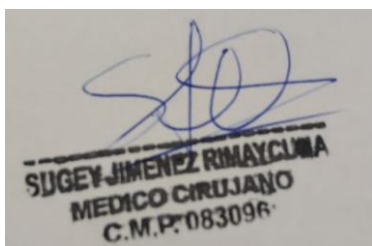
DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SUGEY JIMENEZ RIMAYCUNA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



SUGEY JIMENEZ RIMAYCUNA  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 083096

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION HUMANA	<i>Trato cordial y amable</i>	¿El personal de salud que lo atendió le brindo un trato cordial y amable?						✓				✓		✓					
		<i>Interés al explicar el problema de salud</i>	¿El personal de salud fue educado con usted?									✓		✓		✓				
			¿ El personal médico se mantuvo distraído y no le explico sus indicaciones?											✓		✓				
			¿ El personal de salud que lo atendió le mostro interés atenderlo o en explicarle su problema de salud?											✓		✓				
		<i>Presentación y aseo del personal de salud</i>	¿El personal de salud acude con ropa de calle al establecimiento?													✓		✓		
			¿Observo usted al personal que lo atendió bien uniformado y limpio?											✓		✓		✓		
		<i>Comprensión de las</i>	¿El personal de farmacia le explico sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos entregados?											✓		✓		✓		

<b>DIMENSION TECNICO- CIENTIFICA</b>	<i>indicaciones medicas</i>	¿Ud. Entendió las indicaciones del tratamiento que recibió?									✓		✓		
	<i>Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento</i>	¿El personal de salud respeta el horario de atención?						✓			✓		✓		
	<i>Horario de atención adecuado</i>	¿Recibió alguna consejería en cómo prevenir factores de riesgo para prevenir enfermedades?									✓		✓		
		¿El personal de salud respeta el horario de atención?							✓		✓		✓		
		¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?									✓		✓		
<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<i>Duración de la consulta</i>	¿Quedo satisfecho con el tiempo de su consulta brindada?								✓		✓			
		¿Consideró Ud. Que su consulta fue rápida?									✓		✓		
	<i>Ambientes cómodos y ordenados</i>	¿Estuvo cómodo mientras que esperaba en ser atendido?									✓		✓		
		¿Durante su consulta, el ambiente contaba con buena ventilación e iluminación?								✓		✓			
	<i>Limpieza del establecimiento</i>	¿Observó los ambientes y baños limpios?									✓		✓		
		Observó recipientes de basura en el Establecimiento?								✓		✓			

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Satisfacción del usuario externo"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora


DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SUGEY JIMENEZ RIMAYCUNA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



SUGEY JIMENEZ RIMAYCUNA  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 083096



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora I- 3, distrito de Mancora, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	Atención sin discriminación	Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?						✓		✓		✓		✓						
			Durante su atención, Ud. Se sintió ofendido por algún comentario desagradable?										✓		✓						
		Respeto del orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden de llegada con los demás usuarios?										✓		✓						
			¿El personal de salud respetó su turno de atención?										✓		✓						
			¿El profesional de salud le receto el medicamento indicado?										✓		✓						
		Disponibilidad de medicamentos	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?										✓		✓			✓			

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de la atención	¿La atención de farmacia fue rápida?							✓		✓		✓				
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?									✓		✓				
	Tiempo de espera para la atención	¿El tiempo que usted espero en el área de admisión para ser atendido fue menor a 20 minutos?								✓		✓		✓			
		¿El médico, obstetra o enfermera tardaron para atenderlo?										✓		✓			
	Resolución inmediata de problemas	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							✓			✓		✓			
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el establecimiento contó con mecanismos para resolver sus problemas inmediatamente?								✓		✓		✓			
SEGURIDAD	Respeto de privacidad en la consulta	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								✓		✓		✓			
		¿El profesional que lo atendió mantuvo du diagnostico reservado?										✓		✓			
	Minuciosidad en el examen médico	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?									✓		✓		✓		
		¿El profesional que lo atendió empleo algún objeto o instrumento para examinarlo?							✓			✓		✓		✓	
	Confianza trasmitida por el médico u otro profesional	¿Tuvo miedo o incomodidad durante su atención?										✓		✓		✓	
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?									✓		✓		✓		

EMPATIA	Trato por el personal de salud	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓				
		¿El personal de caja, farmacia o admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓				
	Claridad en la Información transmitida por el profesional	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?									✓		✓			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud en casa?							✓		✓		✓			
ELEMENTOS TANGIBLES	Señalización	¿Observo Ud. Señales para orientarlo a la salida en casos de emergencia?									✓		✓			
		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarlo hacia los consultorios o algún otro ambiente?								✓		✓		✓		
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								✓		✓		✓		
		¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?									✓		✓			
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?									✓		✓			
		¿El área de triaje contó con equipos médicos para determinarle la presión arterial, pulso o temperatura?									✓		✓			

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre calidad de atención"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora

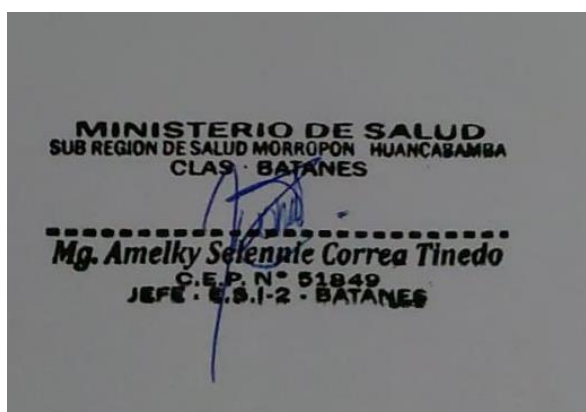
DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AMELKY SELENNE CORREA TINEDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION HUMANA	<i>Trato cordial y amable</i>	¿El personal de salud que lo atendió le brindó un trato cordial y amable?						✓	✓			✓		✓					
			¿El personal de salud fue educado con usted?												✓		✓			
			¿ El personal médico se mantuvo distraído y no le explicó sus indicaciones?												✓		✓			
		<i>Interés al explicar el problema de salud</i>	¿ El personal de salud que lo atendió le mostró interés atenderlo o en explicarle su problema de salud?													✓		✓		
			¿El personal de salud acude con ropa de calle al establecimiento?													✓		✓		
			<i>Presentación y aseo del personal de salud</i>	¿Observo usted al personal que lo atendió bien uniformado y limpio?													✓		✓	

<b>DIMENSION TECNICO- CIENTIFICA</b>	<i>Comprensión de las indicaciones medicas</i>	¿El personal de farmacia le explico sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos entregados?							✓		✓		✓			
		¿Ud. Entendió las indicaciones del tratamiento que recibió?										✓		✓		
	<i>Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento</i>	¿El personal de salud respeta el horario de atención?								✓		✓		✓		
		¿Recibió alguna consejería en cómo prevenir factores de riesgo para prevenir enfermedades?							✓			✓		✓		
		¿El personal de salud respeta el horario de atención?									✓		✓			
	<i>Horario de atención adecuado</i>	¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?								✓		✓		✓		
		<i>Duración de la consulta</i>	¿Quedo satisfecho con el tiempo de su consulta brindada?								✓		✓		✓	
	¿Consideró Ud. Que su consulta fue rápida?											✓		✓		
	<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<i>Ambientes cómodos y ordenados</i>	¿Estuvo cómodo mientras que esperaba en ser atendido?									✓		✓		
			¿Durante su consulta, el ambiente contaba con buena ventilación e iluminación?								✓		✓		✓	
<i>Limpieza del establecimiento</i>		¿Observó los ambientes y baños limpios?										✓		✓		
		Observó recipientes de basura en el Establecimiento?									✓		✓		✓	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Satisfacción del usuario externo"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora

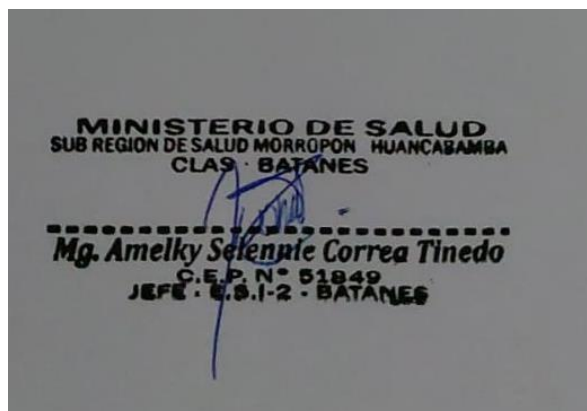
DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AMELKY SELENNE CORREA TINEDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		







CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de la atención	¿La atención de farmacia fue rápida?							✓		✓		✓				
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?									✓		✓				
	Tiempo de espera para la atención	¿El tiempo que usted espero en el área de admisión para ser atendido fue menor a 20 minutos?								✓		✓		✓			
		¿El médico, obstetra o enfermera tardaron para atenderlo?										✓		✓			
	Resolución inmediata de problemas	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							✓			✓		✓			
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el establecimiento contó con mecanismos para resolver sus problemas inmediatamente?								✓		✓		✓			
SEGURIDAD	Respeto de privacidad en la consulta	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								✓		✓		✓			
		¿El profesional que lo atendió mantuvo du diagnostico reservado?										✓		✓			
	Minuciosidad en el examen médico	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?									✓		✓		✓		
		¿El profesional que lo atendió empleo algún objeto o instrumento para examinarlo?								✓		✓		✓			
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	¿Tuvo miedo o incomodidad durante su atención?										✓		✓			
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?									✓		✓		✓		

EMPATIA	Trato por el personal de salud	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓				
		¿El personal de caja, farmacia o admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓		✓			
	Claridad en la Información transmitida por el profesional	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?										✓		✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud en casa?							✓		✓		✓			
	ELEMENTOS TANGIBLES	Señalización	¿Observo Ud. Señales para orientarlo a la salida en casos de emergencia?										✓		✓	
			¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarlo hacia los consultorios o algún otro ambiente?									✓		✓		
Limpieza y comodidad de las instalaciones		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								✓		✓		✓		
		¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?										✓		✓		
Disponibilidad de equipos y materiales para la atención		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?										✓		✓		
		¿El área de triaje contó con equipos médicos para determinarle la presión arterial, pulso o temperatura?										✓		✓		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre calidad de atención"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora

DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: KATTYA FARFAN VALDEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PUBLICA

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	RARAS VECES	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION HUMANA	<i>Trato cordial y amable</i>	¿El personal de salud que lo atendió le brindó un trato cordial y amable?						✓			✓		✓				
			¿El personal de salud fue educado con usted?									✓		✓				
		<i>Interés al explicar el problema de salud</i>	¿El personal médico se mantuvo distraído y no le explicó sus indicaciones?									✓		✓		✓		
			¿El personal de salud que lo atendió le mostró interés atenderlo o en explicarle su problema de salud?											✓		✓		
			¿El personal de salud acude con ropa de calle al establecimiento?											✓		✓		
		<i>Presentación y aseo del personal de salud</i>	¿Observo usted al personal que lo atendió bien uniformado y limpio?										✓		✓		✓	
	<i>Comprensión de las</i>		¿El personal de farmacia le explicó sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos entregados?									✓		✓		✓		

<b>DIMENSION TECNICO- CIENTIFICA</b>	<i>indicaciones medicas</i>	¿Ud. Entendió las indicaciones del tratamiento que recibió?						✓			✓			
	<i>Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento</i>	¿El personal de salud respeta el horario de atención?						✓			✓			
	<i>Horario de atención adecuado</i>	¿Recibió alguna consejería en cómo prevenir factores de riesgo para prevenir enfermedades?									✓		✓	
		¿El personal de salud respeta el horario de atención?							✓		✓		✓	
		¿El horario de atención del establecimiento le parece adecuado?									✓		✓	
<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<i>Duración de la consulta</i>	¿Quedo satisfecho con el tiempo de su consulta brindada?							✓		✓		✓	
		¿Consideró Ud. Que su consulta fue rápida?									✓		✓	
<b>DIMENSION ENTORNO</b>	<i>Ambientes cómodos y ordenados</i>	¿Estuvo cómodo mientras que esperaba en ser atendido?									✓		✓	
		¿Durante su consulta, el ambiente contaba con buena ventilación e iluminación?							✓		✓		✓	
	<i>Limpieza del establecimiento</i>	¿Observó los ambientes y baños limpios?									✓		✓	
		Observó recipientes de basura en el Establecimiento?							✓		✓		✓	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Satisfacción del usuario externo"

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Mancora

DIRIGIDO A: Usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Mancora

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: KATTYA FARFAN VALDEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PUBLICA

VALORACIÓN:

Alto	Regular	Bajo
✓		



MINISTERIO DE SALUD  
Dra. Katya Farfán Valdez  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP 58823



GOBIERNO REGIONAL PIURA  
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ : 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

MANCORA, 18 DE JUNIO DEL 2021.

Oficio N° 156-2021-GOB.REG.PIURA-DRSP-DISA II- DRSS-CSM

**Señorita**

**DRA. MERCEDES DE LOS MILAGROS GARCIA DOMENACK**

**Piura.-**

**ASUNTO : SE OTORGA AUTORIZACION**

Es grato dirigirme ante UD. para expresarle mi cordial saludo, y en respuesta a su documento de fecha 11 de junio donde solicita autorización para realizar un trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Máncora I-3, distrito de Máncora, 2021" para obtener el grado académico de maestra en gestión que viene desarrollando en la Universidad César Vallejo.

Al respecto, esta Jefatura le Otorga Autorización y le dará las facilidades para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Av. Grau N° 725 Máncora - Piura.

## Anexo 6. Reporte del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&tro=103&u=1088032488&s=1&o=1631115544

feedback studio Mercedes De Los Milagros García Domenack Calidad de atención y satisfacción de... /0 3 de 236

**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 el Centro de Salud Mancora I- 3, distrito de Mancora, 2021

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

**AUTORA:**  
García Domenack, Mercedes de los Milagros (ORCID:0000-0001-6592-4317)

**ASESOR:**  
Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad en las prestaciones asistenciales y gestión en riesgo de salud

PIURA - PERÚ  
2021

Página: 1 de 62 Número de palabras: 17049 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

**Resumen de coincidencias**  
**22 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	8 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	hdl.handle.net	2 %
4	repositorio.ucsg.edu.ec	1 %
5	1library.co	<1 %
6	google.redalyc.org	<1 %
7	repositorio.unumb.edu.pe	<1 %

Activar Windows  
Vea a Cofigurar Windows

15:14 13/08/2021



Anexo 7  
Tomas fotográficas

