



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarias del Programa de
Violencia Familiar de un Centro Materno Infantil, Distrito
Independencia, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Fernandez Quispe, Shela Cristal (ORCID: 0000-0002-6317-2550)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi hija Antonella Fernández, quién me fortalece a seguir con mis metas trazadas. A mis madres Luz y Juana Quispe, por acompañarme en todo momento y darme su apoyo constante.

Agradecimiento

A Dios, quien me cuida todos los días, a mi familia, mi soporte emocional y a la Mg. Angela Oscanoa Ramos, por su paciencia, dedicación y aportes que enriquecieron mis conocimientos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Variables y operacionalización	13
3.2 Población, muestra y muestreo	14
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.4 Procedimientos	16
3.5 Método de análisis de datos	17
3.6 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VIII.RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción y sus dimensiones</i>	18
<i>Tabla 2 Significancia de la variable calidad de atención y satisfacción</i>	19
<i>Tabla 3 Coeficiente de correlación de las variables calidad de atención y satisfacción</i>	20
<i>Tabla 4 Coeficiente de correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción</i>	21
<i>Tabla 5 Coeficiente de correlación de la dimensión, empatía y la variable satisfacción</i>	22
<i>Tabla 6 Coeficiente de correlación de la dimensión, empatía y la variable satisfacción</i>	23
<i>Tabla 7 Coeficiente de correlación de la dimensión, fiabilidad y la variable satisfacción</i>	24
<i>Tabla 8 Coeficiente de correlación de la dimensión, capacidad de respuesta y la variable satisfacción</i>	25
<i>Tabla 9 Coeficiente de correlación de la dimensión, seguridad y la variable satisfacción</i>	26

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> <i>Fórmula relación de variables</i>	12

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo determinar qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022. Se utilizó un método cuantitativo de tipo básico, no experimental y descriptivo de corte transversal. Se validó el instrumento a los jueces expertos, aplicando a una población muestral de 80 usuarias, obteniendo una confiabilidad de Alpha de Cronbach 0,72 y 0,73. Los resultados alcanzados por la estadística inferencial de Rho de Spearman fueron equivalentemente a 1, es decir, una correlacional positiva perfecta y significativamente de 0.000, aceptando la hipótesis de la investigación. Así mismo, la dimensión, empatía y la variable satisfacción obtuvieron, un valor de 0.834, la dimensión, capacidad de respuesta y seguridad lograron un equivalente de 0.725, logrando ambas una correlacional positiva muy fuerte. Por último, las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad si se relacionan con la satisfacción, porque obtuvieron como resultado de 0.593 y 0,683, lo que revelarían una correlacional positiva considerable y una significancia de 0.000. Se concluyó que las variables investigadas si se relacionan y que las usuarias del programa de violencia quedaron satisfechas y motivadas con la atención recibida.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, usuarias, violencia

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of users of the VIF program of a Maternal and Child Center, Independencia district, 2022. A basic, non-experimental and descriptive cross-sectional quantitative method was used. The instrument was validated for expert judges, applying it to a sample population of 80 users, obtaining a reliability of Cronbach's Alpha 0.72 and 0.73. The results obtained by the inferential statistics of Spearman's Rho were equivalent to 1, that is, a perfect and significantly positive correlation of 0.000, accepting the research hypothesis. Likewise, the dimension, empathy and the satisfaction variable obtained a value of 0.834, the dimension, response capacity and security achieved an equivalent of 0.725, both achieving a very strong positive correlation. Finally, the tangible elements and reliability dimensions are related to satisfaction, because they obtained 0.593 and 0.683 as a result, which would reveal a considerable positive correlation and a significance of 0.000. It was concluded that the variables investigated are related and that the users of the violence program were satisfied and motivated with the care received.

Keywords: Satisfaction, quality, users, violence.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, cada año se reporta el 15% de fallecimientos en los países de condiciones económicas bajas y medianas fueron por la calidad deficiente de los servicios sanitarios, perjudicando a la población con más vulnerabilidad. Lo más importante, se debe garantizar un funcionamiento óptimo y positivo en el estado de salud del ser humano, que permita una percepción con un nivel elevado en agrado de los interesados en la atención admitida. Es así que, los servicios sanitarios tienen que ser de calidad, con una ampliación de cobertura a la población, para el 2030 (OMS.,2020).

Según una investigación internacional, en el país de México señaló que, respecto de violencia por los servicios de salud, se relaciona al nivel socioeconómico y social. Con otros estudios, este aporte evidencia de que la atención brindada no es óptima, por lo tanto, genera insatisfacción de los atendidos (Buenrostro A. *et al.*,2017, p. 1255).

La investigación en el país de Venezuela concluyó que, servicio de Medicina, la eficacia de asistencia del equipo de salud fué excelente, con buena satisfacción de los usuarios, sin embargo, se utilizó la matriz FODA y se utilizó estrategias que favorezcan en el servicio de atención (Torres A., *et al.*, 2018, p.5).

Por último, en México, por Romero *et al.* (2019) buscó estudiar la apreciación de la eficacia de atención desde la ética, desarrolló una metodología transversal, descriptivo y cuantitativo, utilizando dos cuestionarios a 252 participantes y concluyeron que, en los principios éticos, garantizara que los pacientes logren una atención sanitaria de excelentes condiciones.

Según una investigación nacional resultó que se debe realizar un buen servicio satisfaciendo todas las solicitudes de los pacientes, como médicas y psicosociales, cabe resaltar que las necesidades en atención de salud mental también son importantes, si no es atendida puede generar insatisfacción de los pacientes. Por tal motivo, el 21% se muestran insatisfechos, con las dimensiones; de elementos tangible 33%, seguridad 48% y empatía 39%, son los porcentajes más altos que si afecta a la satisfacción de los usuarios, no logrando que los

usuarios estén satisfechos con las atenciones recibidas (La Torre Mantilla A., *et al.*, 2018, p.7).

La atención en salud mental a las víctimas por violencia, debe ser óptima en sus condiciones físicas y psicosociales, iniciando con el tratamiento, rehabilitación para su reinserción en el ámbito familiar, laboral y social. Se debe agregar que el programa de violencia familiar, en adelante se llamará programa VIF, fue implementado para prestar servicios de salud mental a mujeres en condiciones de víctimas y agresores, con el fin de minimizar la violencia, con la conformación de un equipo multidisciplinario de psiquiatría, psicología, trabajador social y enfermería (RM. 670-21,2021).

Con respecto al programa de violencia familiar de un Centro Materno Infantil en Independencia, la calidad en la atención no es óptima en ocasiones, debido a las largas colas para generar las historias clínicas, falta de profesionales de salud en el programa VIF, teniendo como consecuencia que las citas se dan una vez al mes, generando un malestar en las usuarias. Es de suma importancia la intervención de un equipo multidisciplinario para dar respuesta a los usuarios en situación de crisis por consecuencia de la violencia, como patología mental debido a las condiciones estresantes y factores de riesgo para la víctima.

Así mismo, la infraestructura del programa VIF, es insuficiente, debido a que no existe los suficientes espacios físicos para el personal que atiende, teniendo pocos ambientes, pero para una calidad la atención a usuarias de violencia familiar es necesario que la infraestructura cumpla las características de comodidad, confidencialidad y seguridad. Así mismo no cuenta con servicio higiénico y una señalización adecuada para llegar al programa VIF.

Para lograr la satisfacción personal es necesario que los asistenciales brinden un trato cálido, seguro, con empatía y armonioso, permitiendo que las usuarias de violencia familiar puedan expresarse y puedan mantener la calma en situación de crisis por consecuencia de la violencia y cuenten con las condiciones tangibles.

El problema general de la investigación ha sido: ¿De qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro

Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿De qué manera influye los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?; (b) ¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?; (c) ¿De qué manera influye la fiabilidad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?; (d) ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?; (e) ¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?.

La justificación teórica del estudio debido a los resultados, se utilizarán como un aporte teórico.

La justificación metodológica del estudio permitirá comprobar los cuestionarios que medirán la calidad de atención en usuarias del programa VIF y la satisfacción desde un enfoque afectivo, ambas pueden ser analizados por otros investigadores locales para continuar con nuevos estudios de investigación.

La justificación práctica del estudio, por lo que, la información obtenida, ayudará a crear mecanismos de mejora para optimizar la calidad y satisfacción en las usuarias del programa VIF.

El objetivo general de la investigación fué determinar qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar qué relación hay entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022. (b) Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022. (c) Determinar qué relación hay en la fiabilidad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022. (d) Determinar qué relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022. (e)

Determinar qué relación hay entre la seguridad y satisfacción de las usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

La hipótesis general de la investigación será la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022; las hipótesis específicas serán: (a) Hay relación entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022 (b) Hay relación entre la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022 (c) Hay relación de la fiabilidad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022 (d) Hay relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022 (e) Hay relación entre la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación comprende investigaciones internacionales y nacionales. A nivel internacional, en Ecuador, Saca (2020), buscó determinar el nivel de calidad de atención sanitaria en víctimas de violencia, desarrolló un estudio cuantitativo, básico, transversal, se aplicó un instrumento de encuesta a 50 mujeres. Conclusión ayudó a valorar la variable respecto a acciones en salud que realizaban a las mujeres. El resultado fue que el 58% de mujeres encuestadas percibieron que la atención recibida fue buena y el 42% se reflejaron de la forma regular.

A continuación, Cortez *et al.* (2018) se planteó determinar correlación de la percepción de usuarios en la prestadora de salud, desarrollando una investigación no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo, se aplicó un instrumento a 384 usuarios. El resultado en satisfacción fue 81% en la atención recibida y el 77% en la infraestructura, equipamiento y 80% refiere que las camillas cumplen sus expectativas. Conclusión: Las dos variables tienen un nivel medio.

Moreno *et al.* (2018) realizaron una tesis de “Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un Hospital de primer nivel de complejidad”, su objetivo fue reconocer la opinión y complacencia por el servicio recibido, con la finalidad de implementar mecanismos para la mejora en la atención, desarrolló una metodología observacional descriptiva, transversal y cualitativa, utilizando el cuestionario para la recolección de datos a 376 clientes como muestra y los resultados son la dimensión de fiabilidad 84.63 %, empatía 84.15%, capacidad de respuesta, 61.41% seguridad 76.26% y elementos tangibles es 80.15%. Conclusión: Ambas variables si se relacionan.

También Lezcano y Cardona (2018), en su investigación de “Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia”, buscó estudiar la variable en mención con un método longitudinal y evaluación psicométrica, usando la escala a 59 usuarias. El resultado: Los pacientes, la mayoría, eran mayores de edad (74,6%), mujeres (67,8%), con condiciones económicas bajas (86,5%), bajo nivel educativo (93%). Conclusión: Se encontró recepción insatisfactoria, excepto en urgencia, no se evidenció relación

entre las variables, lo que se puede realizar acciones de mejoramiento para los nuevos investigadores.

Matute (2020), realizó una investigación en Ecuador, la influencia que tiene “La calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de salud mental”, desarrolló una metodología de investigación descriptiva, explicativa con enfoque mixto, cualitativo, utilizando encuestas del modelo SERVPERF a 383 usuarios y la conclusión fué la negativa apreciación de los usuarios referente a la relación con el tiempo que deben esperar para ser atendidos, siendo el motivo primordial para las quejas, asimismo la disconformidad por los horarios de atención.

Por último, el autor León (2019), desarrolló en su tesis “Calidad de atención y la satisfacción de usuarias del Centro de salud”, su investigación fué descriptivo, correlacional, con un enfoque cualitativo, utilizó encuestas aplicando a 182 pacientes y la conclusión es que ambas variables tienen relevancia y relación, por lo que las usuarias se sintieron satisfechas.

A nivel nacional, el autor Wharton (2021), investigó “Calidad de atención y satisfacción de usuarios en un Materno infantil”, con enfoque cuantitativo, utilizó dos cuestionarios aplicados a 112 usuarios del área de urgencias, el resultado fue de 0.701 con $p = 0.00 < 0.01$, se entiende que hay evidencia estadística y se concluyó que las dos variables tienen relación relevante logrando cumplir el objetivo planteado.

Arellano (2021), realizó su investigación en un Centro Materno Infantil, tuvo la finalidad determinar la “Satisfacción y calidad percibida en la atención de las usuarias”, se usó la metodología cuantitativa, correlacional transversal, no experimental. Se aplicó dos encuestas de escala de calidad de atención modificada y SERVPERF, a una muestra de 125 usuarias. El resultado es 0.443 de correlación moderada y estuvo significativamente 0,000. Conclusión: El 90.4% de las usuarias estuvo satisfecha con la atención recibida, por lo tanto, existe una correlación.

Larios (2020), investigó “La calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de salud”, buscó determinar la relación en ambas variables, tuvo un método descriptivo, transversal, correlacional, aplicó dos instrumentos a 240 usuarios, que fueron construidos con una validez de juicio por la investigadora.

El resultado fue de 0,989 en la primera variable y la segunda variable fue de 0,996.
Conclusión: Existe una relación significativa.

A continuación, Barrientos (2018), realizó una investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario de un Centro de salud”, el método de investigación fué cuantitativo, descriptivo, correlacional, aplicó un instrumento a 60 usuarios, el resultado es $p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta y la conclusión fué a mayor calidad de atención existe mayor satisfacción de usuario.

Por último, Macavilca (2021), en su estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarias gestantes del servicio odontológico de un centro de salud”, Su finalidad fué explicar la relación de variables. Se aplicó una encuesta a 60 usuarias gestantes, el resultado de la calidad de atención es muy buena, 28.3%, buena en 56.7%, mala el 11.7% y muy mala en el 3.3%, en el grado de satisfacción es muy satisfecho el 21.7%, satisfecho en el 58.3%, insatisfecho con el 16.7% y muy insatisfecho el 3.3%. Conclusión: Existe una relación muy significativa las variables.

A continuación, con respecto a las teorías que refuerzan la variable de estudio, teniendo a Febres y Mercado (2020). Se define como el valor positivo de forma mundial, presentado en diferentes dimensiones, las cuales son afectadas por procedimientos de actores que ejercen autoridad. Así mismo, la calidad en salud se efectúa en la capacidad de los valores y servicios realizados en función de salud, ello presenta cantidades beneficiosas y favorables con mínimos riesgos para los usuarios adquiridos por los factores, aspectos y situaciones externos e internos de la organización.

Según Gerónimo *et al.* (2022), la calidad se definió como el soporte principal de los servicios de salud, direccionado para brindar seguridad a los usuarios, reduciendo los peligros de los servicios recibidos, permitiendo implementar aspectos positivos y necesidades para mejorar en todas las empresas acreedoras en salud que pueda ser estimado formalmente para obtener mejoras continuas respecto en la atención.

Szwako y Vera (2018), la calidad es el grupo de características de una atención, que tuvo como objetivo de compensar las escaseces y expectativas del usuario, particularmente del enfoque que se admita, el tema ha venido teniendo mayor énfasis, en tanto sector público y privado.

Cuando se utiliza instrumento para medir el servicio realizado en salud, puede ser concretado. Las mediciones de las dimensiones, pueden congregarse en tres categorías: La calidad científico-técnica se refiere a la facultad para usar el mayor evolucionado grado de conocimientos favorable para afrontar los problemas de salud. La satisfacción es un modo positivo, resultado de las perspectivas del paciente, sobre la eficacia, visión, petitorio y la facilidad en la atención, que permitió una claridad objetiva para brindar apreciaciones ecuaníme tanto positivas o negativas.

Palma *et al.* (2018), conceptualizó como un componente que está validada por la percepción del usuario de una atención recibida, el cual contiene elementos tangibles e intangibles, que debe tener grado de evaluación y medición. Por tal motivo, los modelos de medición tienen un rol importante para establecer los niveles de calidad.

La calidad se creó como el compuesto de principales acciones y por lo regular en todos los sectores e incluido en salud, prevalece. La falta de calidad en salud se evidencia de diferentes formas: Servicios deficientes y limitados; elevados costos; reclamos médicos; opiniones negativas de los usuarios y de los profesionales; condiciones físicas, psicosociales deterioradas, y, muertes humanas.

Numpaque *et al.* (2019), refirió que adquiere nuevos conceptos y la medición calificada por los usuarios es por medio de las respuestas estipuladas y reflejadas en los resultados de acuerdo a las opiniones y puntos de vista equivalente que establezcan y aprecien, ello ha contribuido en las mejoras de la organización y en el proceso de gestión.

Ubilla *et al.* (2019), la calidad representa cuando el servicio compensa las necesidades de un cliente y la forma cómo el producto se adecua al uso del cliente. Horovitz (1991) define que es el grado de perfección que la compañía ha elegido

como meta para medir la satisfacción a sus mejores clientes. El enfoque teórico de lo conceptual es el de Donabedian (1966) quien identificó las limitaciones en las variedades tipos de estudio de la calidad en salud, se identifica que la percepción del paciente es la base primordial para establecer lo otorgado en cualquier prestadora de salud, cumple las perspectivas a beneficio del cliente (Chasin y Galvi, 1998). Es importante que una atención sanitaria tenga relación con la satisfacción del paciente en las partes las dimensiones operacionales con mayor relevancia en la calidad.

Se utilizó el instrumento SERVQUAL de un modo objetivo, para la condición en salud de acuerdo a los servicios puede repercutir según el nivel de agrado de los interesados. La información conseguidos por el instrumento permitirán mejorar el resultado ante la demanda de las IPSS.

Por lo tanto, en las dimensiones, se usó como el método SERVQUAL, elaborado por Parasuraman en 1986 y modificado, para medir la satisfacción del paciente en organizaciones, utilizando como instrumento calificativo de la satisfacción del cliente, valorando perspectivas del usuario por el servicio percibido, siendo un valor importante, las cinco dimensiones son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (MINSA, 2016).

Según Chacon y Rugel (2018). mencionó a las teorías de la calidad como: Deming (1991) teoría de "Calidad total" que desarrolla el control numérico de procesos, la ética de administración, el período de planificación, desarrollo, control, actuación y por último, superación para ser competitivos. Juran (1954) teoría "trilogía de Juran" trató sobre conceptos de mercado con sus características y su necesidad, la planificación, control y mejora de la calidad. Ishikawa (1915) teoría de normalización industrial que genera la instauración de la productividad, con la iniciativa de la calidad posterior, la utilidad, priorización al cliente, prevención, trabajo en equipo, compromiso, resultados de largo plazo, reconocimiento y proceso de mejoras. Crosby (1980) teoría cero defectos que trabajó una cultura preventiva, en donde la calidad es cumplir con el requerimiento y la medida de la calidad es el resultado de lo logrado y obtenido. TQM (1960) teoría de la calidad total se enfocó en la mejora, medición, cambio de cultura organizacional y liderazgo. Kaizen (1960) teoría de la calidad total refirió que tiene como prioridad a las

personas, posterior el producto, con una participación de la estandarización, hacer, revisar y actuar.

Existen variedades de modelos de calidad indicados a diferentes organizaciones como: Modelo EFQM, permitió precisar la causa, efecto y los resultados de una organización, teniendo como base los valores de perfección, juicios y el bosquejo legal de la herramienta REDER. El modelo de la norma ISO, ha tenido una evolución desde el ISO 9000 a la más vigente que es ISO 9004, denominado “sistema de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño” resalta la aceptación por el sistema, asimismo establece normas de calidad en una organización, priorizando a la satisfacción y la gestión. Las normas ISO, se enfocó en los siguientes factores para mejora: Falta de ajuste a las necesidades de la organización, dificultad para establecer normas, dificultad en aspectos que deben ser simples, manejo de documentación innecesaria, falta de alienación y no tener orientación a favor del cliente.

Como segunda variable es la satisfacción del usuario, según Becerra y Condori (2020) definió como un indicador utilizado en las IPRESS y es la respuesta de la oposición entre la percepción y expectativa, la cual está afectada por componentes, como la forma de vida, estilos, expectativas y otros, se considera una medición.

El grado de satisfacción se definió como la medición de perspectiva y apreciación debido a los factores personales, grupales y sociales relacionados con el servicio, por ende, que se evidencia en apreciaciones negativas teniendo relación en la disconformidad en una atención y de desagrado en las plataformas de comunicación, impacto en la sociedad y diferentes sectores institucionales. De esta forma, el juicio de los usuarios en una institución de salud se resalta en la planificación de mejoras, planteamiento y ejecución continuo a beneficio del paciente con impacto a la comunidad y productividad de la institución (Mantilla *et al.*, 2018).

Guerrero *et al.* (2020), la satisfacción se cree como la colación entre la experiencia y las apreciaciones referente a la atención y la calidad del sistema. Su proceso de evaluación envuelve determinar las deficiencias de la organización y de

los servicios realizados para cuidado del usuario. Cuando las expectativas no satisfacen se genera la insatisfacción, que puede tener consecuencia al usuario no continuar con la atención y procedimientos, en el caso el usuario tuviera condiciones económicas, pretenda buscar las clínicas privadas. El nivel de satisfacción o de insatisfacción que concierne con factores de servicio, aspectos tangibles e intangibles.

Vidal *et al.* (2018), explicó que el agrado del usuario se debería de considerar como parte importante de la atención, además por ser un medio estratégico para fortalecer y mejorar la planificación en la organización, siendo la satisfacción un indicador de gran magnitud en las prestaciones de salud. Las opiniones de usuarios tienen mayor validez porque se identificaron de manera objetiva el punto de vista social, comunitaria y organizacional, tanto en el proceso de evaluación, planificación e innovación de mejoras continuas.

Peralta *et al.* (2018) mencionó a la escala de Likert, para calificar el punto de vista de una persona con una escala de 6 puntos, iniciando con nivel 1 que significa que la percepción es muy bajo o malo, hasta el nivel 6 que significa que la percepción es muy buena o excelente.

III.METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica porque es esencial y primordial para el descubrimiento a nuevos conocimientos de forma específica. Así mismo nos permitió encontrar la relación, las variables investigadas (Esteban N.,2018, p.1).

Enfoque de la investigación: Es cuantitativo porque se realizó recolección de información a través de la utilización de instrumentos y análisis de datos para la elaboración de hipótesis de estudio (Sánchez F, 2019).

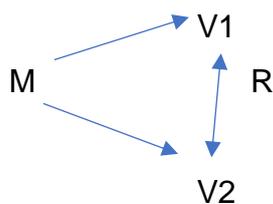
Diseño y esquema: No experimental porque no se manipuló las variables de estudio, de corte transversal se procedió a medir por única vez las variables y con esa indagación se realizó el análisis; se miden las particularidades de uno o más grupos de unidades en un tiempo determinado, sin evaluar la evolución de las mismas (Álvarez A., 2020).

Nivel de investigación: Correlacional, pues se relacionó con la calidad de atención y la satisfacción de usuarias, descriptivo correlacional porque permitirán identificar la relación que existe en las variables, en una explícita población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo (Galarza A.,2020).

El esquema empleado es el siguiente:

Figura 1

Formula Relación de variables



Se entiende:

V1: Calidad de atención

R: Relación existente entre las variables

V2: Satisfacción de usuarias

3.1 Variables y operacionalización

Se enuncia las variables cuantitativas, señalando la categoría de cada una Independiente y dependiente, las que cuentan con definiciones conceptuales y operacionales con sus respectivas dimensiones e indicadores.

V1: Calidad de atención

Definición conceptual: Definió la variable calidad de atención como el resultado de una acción y de los servicios brindados con la capacidad de satisfacer a las personas (Rivera *et al.*, 2019).

Definición operacional: Definió la variable en dimensiones de calidad de atención, según el método SERVQUAL, para medir atención realizada, apreciando perspectivas del usuario relacionadas con el servicio percibido, las 5 dimensiones son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; (MINSA, 2016).

Indicadores: Permiten medir características de las variables según las dimensiones son: Se cumplen las promesas por el servicio, la atención recibida es fiable y cuidadosa, prontitud en la atención, disposición para ayudar, responsable a la pregunta y quejas, el comportamiento del personal transmite confianza, el personal de salud son corteses de manera constante, atención personalizada e individual, comprensión de las necesidades, horarios flexibles a solicitud del usuario, apariencia física de las instalaciones, material audiovisual es atractivo, apariencia física del personal

Escala de medición: Se aplicó la escala de Likert contempla los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

V2: Satisfacción de usuarias

Definición conceptual: Definió la variable satisfacción de usuaria, como un estado en el que el cerebro ocasiona un efecto de completación, la cual se evidencia en compañía en la racionalidad como éxito de lo esperado. (Lima J. *et al.*, 2019).

Definición operacional: Las 3 dimensiones de satisfacción de usuaria como El rendimiento percibido, Las expectativas y Los niveles de satisfacción. (Chinga & Vite,2020, p. 296).

Indicadores: Identificación con la usuaria, desempeño de los profesionales de salud, seguridad del usuario, recomendación y su interés de recibir la atención del servicio.

Escala de medición: Escala nominal de intervalo.

3.2 Población, muestra y muestreo

Población: Está conformada por 100 usuarias que tienen características y criterios habituales que son investigadas, permitiendo efectuar las difusiones iniciando de la observación de la muestra. Las usuarias son atendidas por el programa VIF, mensualmente, para su abordaje en salud mental.

La población es un grupo fijo de personas que tienen diferentes factores sociales y en algunos casos pudieran tener algún objetivo particular de interés (Moreno, B., *et al.*, 2018).

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a usuarias mujeres en condición de víctimas de violencia, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: Quedaron excluidas las usuarias mujeres en condición de agresores, víctimas menores de edad y mujeres con discapacidad intelectual grave.

Muestra: Es una representatividad generada de la población, en donde se selecciona a un grupo de población para una investigación (Otzen y Manterola,2017, p. 227). En la presente investigación, la muestra es de 80 usuarias.

Muestreo: El muestreo probabilístico aleatorio simple se utilizó como la técnica para elegir la muestra de usuarias, quienes de forma voluntaria luego de ser instruidos acerca del objetivo y los motivos de la investigación, todos los elementos tienen la posibilidad de ser seleccionados (Serrano T., 2018).

Unidad de análisis: Cada una de las usuarias del programa VIF que tienen la misma característica a ser estudiada. “La unidad de análisis es la selección de la población de la investigación” Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018).

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Tienen como finalidad calcular los resultados, tienen que ser estadísticamente precisas y definidas a través de la utilización de una representativa muestra, por consiguiente, la información adquirida pueda alcanzar conclusiones estadísticas de la población investigada; sin efecto, se debe reconocer que estas técnicas no cuentan con herramientas para detallar apreciaciones más profundas de factores de estudio, debido a que el encuestado está impedido a responder un cuestionario sin brindar información o alcances con su apreciación de las diferentes respuestas (Rodríguez y Narváez, 2019).

Para ambas variables se aplicó la técnica de encuesta para evidenciar la opinión que tienen la muestra de estudio y así determinar si existe correlación.

3.3.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, generalmente son usados en una encuesta, la cual se utiliza para recolectar los datos de manera organizada y sistemática, posteriormente deberían ser analizados estadísticamente y lograr conclusiones del objeto de estudio.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Calidad de atención

Autor: Libia Zarate Aquino, año 2020

Adaptado por: Shela Fernández Quispe

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

Baremos: Bajo (15 - 35), regular (36 - 56) y alto (57 - 75).

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción

Autor: Libia Zarate Aquino, año 2020

Adaptado por: Shela Fernández Quispe

Dimensiones: Expectativa, rendimiento percibido y nivel de satisfacción.

Baremos: Bajo (12 - 24), regular (25 - 37) y alto (38 - 60).

3.3.3 Validez y confiabilidad

Validez: Significa lo que es certero o lo que tiene cercanía a la verdad. Generalmente, los resultados tienen validez cuando la investigación no tiene errores. Para comprobar si un estudio es válido, se debe analizar la presencia de obstáculos y errores, que no permitan tener claro la información.

Los resultados de una investigación pueden ser confiables cuando logran un elevado grado de validez, es decir, cuando no hay errores. Este concepto se usa más cuando se están aplica instrumentos cuando se establece que una escala es representativa y consistente, por ende, sería confiable (Villasís *et al.*, 2018).

Para el estudio de investigación estuvo validada por tres jueces expertos, quienes respaldaron la confiabilidad del cuestionario y los datos del instrumento empleado. Los criterios que emplearon los jueces fueron: La claridad, pertinencia y relevancia en la formulación de las preguntas desarrollada por cada dimensión. La validez del contenido resultó como: Aplicable, teniendo como observación que es suficiente los ítems para la comprobación del estudio. Se encuentran en los anexos.

Confiabilidad: Es el grado de consistencia y precisión de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumento validado en una porción de la población (Medina y Verdejo, 2020). Para la prueba piloto se aplicó un instrumento a 8 usuarias, se usó el método de Alpha de Cronbach obteniendo como resultado una excelente confiabilidad con el valor de 0.72 en la variable de calidad de atención y la segunda variable de satisfacción el valor de 0.73 de excelente confiabilidad. Se encuentran en los anexos.

3.4 Procedimientos

Previamente se coordinó de forma verbal con el médico jefe de la institución para la presentación de una carta por parte la Universidad Cesar Vallejo, en donde dió conformidad, posteriormente se formalizó presentando el documento a la institución con el consentimiento informado solicitando el acceso del investigador, con el fin de obtener información del objeto de estudio. Así mismo en cada una de las

atenciones de los profesionales de salud que conforman el programa de violencia familiar, se informó a las usuarias el objetivo del cuestionario y la aplicación de la misma, mediante un consentimiento informado. Para la recolección de datos de los cuestionarios aplicados y con los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico en el programa Excel, de todos los ítems medidos en la escala de Likert.

3.5 Método de análisis de datos

Se utilizó el método de procesamiento de Microsoft Excel y el análisis de datos descriptivo, porque se describe cada uno de los datos almacenados, así mismo se realiza el conteo de los registros. Para brindar un resultado al objetivo se estableció el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Valverde, V., *et al.*,2019, p. 3).

3.6 Aspectos éticos

El estudio en mención abordó los principios éticos como: Autonomía porque se respeta las decisiones individuales de las usuarias para elegir las respuestas bajo sus intereses personales y de forma voluntaria del instrumento, beneficencia porque es importante bajo los valores éticos de realizar acciones buenas ayudando a las personas en sus dificultades, no maleficencia en donde el respeto a las usuarias es lo más importante y por último, Justicia porque evalúa los riesgos para proteger la confidencialidad además se hace uso del consentimiento informado. (Borges T. *et al.*,2021).

En este estudio se consideró el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, asociado al desarrollo de la investigación, usando las citas y referencias en formato APA 7.^a edición, respetando los derechos de autor, el cual será respaldado por el programa Turnitin. Los resultados conseguidos fueron respetados y no se hizo ninguna modificación en el procesamiento de datos. Se tendrá en cuenta también que para la aplicación del instrumento a las usuarias se solicitará un consentimiento, asimismo también se brindará la información sobre el objetivo del instrumento, resaltando que la información que se recaudará será de forma anónima.

IV. RESULTADOS

Se presenta en las siguientes tablas, el resultado estadístico descriptivo del procesamiento de datos de las variables y dimensiones.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones

Niveles	Calidad de atención		Elementos tangibles		Empatía		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	1	1,25	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	5	6,25	7	8,75	7	8,75	10	12,5	9	11,25	9	11,25
Alto	75	93,75	72	90,00	73	91,25	70	87,5	71	88,75	71	88,75
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Nota. *f* = Frecuencia absoluta

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En los resultados de la tabla 1 se contempló, de 80 usuarios encuestados, que, 75 usuarios que equivale 93,75% revelaron que la calidad de atención es de nivel alto, 5 usuarios que equivale al 6,25% de nivel regular y 0% de nivel bajo. Además, sobre las dimensiones se observa, de 80 encuestados, que, los altos índices se registraron en la dimensión, empatía alcanzando 91,25%, continúa la dimensión elementos tangibles en un 90,00%, seguida las dimensiones, capacidad de respuesta y seguridad alcanzando 88,75%, por último, la dimensión, fiabilidad alcanzada 87,5%. Asimismo, sobre las dimensiones se observa, que los regulares índices se registraron en la dimensión, fiabilidad alcanzando 12,5%, continúa la dimensión, capacidad de respuesta y seguridad, seguida de las dimensiones, elementos tangibles y empatía con un 8,75%. Y se evidenció que la dimensión elementos tangibles tuvo un índice bajo de 1,25% y las demás 0%.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción		Rendimiento		Expectativa		Nivel de satisfacción	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	0	0	3	3,75	0	0
Regular	5	6,25	12	15,00	70	87,50	10	12,50
Alto	75	93,75	68	85,00	7	8,75	70	87,50
Total	80	100	80	100	80	100	80	100

Nota. *f* = Frecuencia absoluta

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En los resultados de la tabla 2 se contempló, de 80 usuarios encuestados referentes a la variable satisfacción que, 75 usuarios que equivale a 93,75%, revelaron estar satisfechos teniendo un nivel alto, 5 usuarios que equivale al 6,25% revelaron una satisfacción de nivel regular y 0% de nivel bajo. Además, sobre las dimensiones se observa, de 80 encuestados, que, los altos índices se registraron en la dimensión nivel de satisfacción alcanzando 87,50%, continúa la dimensión rendimiento en un 85,00% y por último la dimensión expectativa de 8,75%. Asimismo, sobre las dimensiones se observa, que los regulares índices se registraron en la dimensión expectativa alcanzando 87,50%, continúa la dimensión rendimiento alcanzando 15,00% y la dimensión nivel de satisfacción alcanzando 12,50%. Por último, se observa que la dimensión expectativa tiene un índice bajo de 3,75%.

En las siguientes tablas, se presentará el resultado estadístico inferencial de la prueba de Kolmogorov-Smirnov y de las hipótesis la correlación Rho de Spearman.

Tabla 3

Significancia de la variable, calidad de atención y satisfacción

	<i>Pruebas de normalidad</i>		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,539	80	,000
Satisfacción	0,539	80	,000

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

H₀ = Los datos si siguen de una distribución normal

H_a = Los datos no siguen de una distribución normal

α = 0,05

En la tabla 3, se generó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de explicar si los datos de las variables investigadas no siguen una distribución normal. Se observa que el resultado del nivel de significancia de ambas variables es de $0,000 < 0,005$, se rechaza la hipótesis nula, no cumple los criterios de normalidad debido a que el método es no paramétrico.

Hipótesis general

H₀ = La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de las variables calidad de atención y satisfacción

			Correlaciones	
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 4 se evidenció los resultados de la Rho de Spearman equivalentemente de 1, consiguiendo correlacional positiva perfecta entre las variables y con una relación significativamente de $0.00 < 0.05$, por lo que se rechazó la H₀ y se aceptó H_a.

Hipótesis específica 1

H_0 = No hay relación significativa entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = Hay relación significativa entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción

			Correlaciones	
			Elementos tangibles	Satisfacción n
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 5 se evidenció los resultados de Rho de Spearman equivalentemente de 0,593, quiere decir una correlacional positiva considerable entre la dimensión y la variable. Tuvo una relación significativamente de $0.00 < 0.05$, rechazando la H_0 y aceptando H_a .

Hipótesis específica 2

H_0 = No hay relación significativa entre la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = Hay relación significativa entre la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de la dimensión empatía y la variable satisfacción

Correlaciones

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 6 se evidenció los resultados de Rho de Spearman consiguiendo valor de 0,834, es decir una correlacional positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Tuvo una relación significativamente de $0.00 < 0.05$, aceptando la hipótesis estudiada.

Hipótesis específica 3

H_0 = Hay relación significativa de la fiabilidad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = No hay relación significativa de la fiabilidad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 7

Coeficiente de correlación de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción

Correlaciones

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 7 se evidenció los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,683, es decir una correlacional positiva considerable entre la dimensión y la variable. Tuvo una relación significativamente de 0.00 siendo menor a 0.05, aceptando H_a .

Hipótesis específica 4

H_0 = Hay relación significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = No hay relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 8

Coeficiente de correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción

			Correlaciones	
			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 8 se evidenció los resultados de Rho de Spearman equivale a 0,725, adquiriendo correlacional positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Tuvo una relación significativamente de 0.00, por lo que se rechazó la H_0 y se aceptó H_a .

Hipótesis específica 5

H_0 = No hay relación significativa entre la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

H_a = Hay relación significativa entre la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 9 se evidenció los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,725, alcanzando una correlacional positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Tuvo una relación significativamente de 0.00 siendo menor a 0.05, por lo que se aceptó H_a .

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención que se realizó en las entidades sanitarias está siendo muy relevante, debido a la respuesta de los usuarios cuando califican la satisfacción del servicio percibido, es por ello que es de gran importancia la percepción y la expectativa del usuario. Por lo tanto, el presente estudio planteó como objetivo general: Determinar qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022., se concluyó que las variables si se relacionan significativamente, donde el coeficiente de la prueba Rho Spearman, de las variables alcanzaron una correlación positiva perfecta, equivalente a un valor de 1 y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, la cual se aceptó la hipótesis investigada, de las 80 encuestados. En tal sentido, se realizó la prueba de normalidad, obteniendo que siguen una distribución no normal, es decir, no paramétricas.

Además, los resultados se sustentan a través de los siguientes estudios, en relación a las variables, como: Las investigaciones de Wharton (2021), en donde concluyó que existe relación positiva en la variable calidad de atención y satisfacción con un resultado de 0.701 y significancia 0.00, en donde las dos variables tienen relación muy relevante.

También se encontró similitud en la investigación de Barrientos (2018), en donde planteó el mismo objetivo de estudio, desarrollando el método de investigación cuantitativo, descriptivo correlacional, alcanzando como resultado es $p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta y concluyendo a mayor calidad de atención existe mayor satisfacción de usuario. De la misma forma con el estudio del autor Zarate (2020), la cual concluyó que hay una correlación positiva fuerte de 0,892 y una significancia de .000, aceptando su la hipótesis alterna.

Los resultados son parecidos a la investigación de Borda (2022), en donde tuvo como resultado 0,743 correlación positiva considerable y Larios (2020), buscó determinar la relación entre las mismas variables, utilizando un método no

experimental, transversal correlacional, logrando como resultado fue de 0,989 y concluyendo con una correlación positiva perfecta.

Ante el estudio de Santillán (2022), en donde concluyó que la calidad de atención cuenta con relación significativamente con la satisfacción de una entidad de salud pública, planteó determinar la relación, obteniendo un equivalente de 0,572 existiendo una correlación positiva considerable, repercutiendo a mayor calidad de atención, habría usuarios satisfechos.

No se encontró una coincidencia con la investigación de Arellano (2021), en un Centro Materno Infantil, que usó la metodología cuantitativa, correlacional transversal, no experimental concluyó que las usuarias estuvieron satisfechas con la atención recibida, por lo tanto, existió una relación en ambas variables, con un resultado es 0.443 de correlación moderada y significativa de 0.002, por lo que el 90,4% de usuarias se encontraron satisfechas.

En lo mencionado anteriormente, se señaló que se encontró correlación entre las variables de la investigación. Del mismo modo, se verificó que los resultados alcanzados son parecidos a estudios anteriores en la cual se relata la relación estudiada y lo importante que es identificar la influencia del servicio brindado que tiene una usuaria del programa VIF, a través de las respuestas acertadas en modo positivo o negativo teniendo una consecuencia en la entidad en donde se desarrolla la estudio.

Así mismo el estudio se sustenta en la teoría Parasuraman *et al.* mencionada por Lobato y Dos Santos (2020), en donde los usuarios responden de manera negativa o positiva, así mismo que Palma *et al.* (2018), valida a la percepción del usuario de una atención recibida de forma favorable y desfavorable, permitiendo tener grado de evaluación y medición.

En los objetivos específicos, se planteó primero determinar qué relación hay entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022, en donde se encontró una

correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, teniendo como resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor equivalentemente de 0,593 y un nivel de significancia de 0.00, aceptando la hipótesis específica.

En el segundo, se planteó determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022, obteniendo como resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,834, logrando una correlacional positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. por lo que se rechazó la H_0 y se aceptó H_a . Ante ello se encontró una coincidencia del estudio de Piedra y Lipa (2018), en donde desarrolló un método correlacional transversal, teniendo como resultado 0,906 la dimensión de elementos tangibles y empatía, concluyendo un alto nivel de influencia entre las dimensiones en la satisfacción.

En el resultado de la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción, en donde se utilizó la prueba Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,683, es decir una correlacional positiva considerable. Tuvo una relación significativamente de 0.00 siendo menor a 0.05, por lo que se rechazó la H_0 y se aceptó H_a .

Así mismo en el resultado de la dimensión de capacidad de respuesta y seguridad de Rho de Spearman se obtuvieron un valor de 0,725, una correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones y la variable. Además, el nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Además, el nivel de significancia es de 0.00 siendo menor a 0.05, rechazando la H_0 . Si existe una relación con mayor relevancia.

Los resultados detallados en el párrafo anterior difieren, en el cual no concuerda con el estudio de Cieza *et al.* (2018), en donde obtuvo como resultado de significancia de las dimensiones de fiabilidad $p=0,71$, capacidad de respuesta $p=0,41$ y seguridad $p=0,16$ concluyendo que no existe relación con la variable y dimensiones.

En los resultados descriptivos, se evidenció que, de 80 usuarios encuestados, 75 usuarios en promedio que equivale 93,75% revelaron que la calidad de atención es de nivel alto, además, sobre las dimensiones se evidenció, los altos índices se registraron en la dimensión empatía alcanzando 91,25%, continúa la dimensión elementos tangibles en un 90,00%, seguida las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad alcanzando 88,75%, la dimensión fiabilidad alcanzó 87,5%. Concluyendo que la variable en su totalidad es de nivel alto.

El párrafo anterior concuerda con los resultados con un valor alto del estudio de Moreno *et al.* (2018), en donde desarrolló una metodología observacional descriptivo, transversal y cualitativo, la dimensión empatía 84.15%, elementos tangibles 80,15%, capacidad de respuesta, 61.41%, seguridad 76.26% y elementos tangibles es 80.15% y fiabilidad 84.63 %. Concluyendo con una respuesta positiva de nivel alto.

En los resultados descriptivos de la variable dependiente se evidenció, de 80 usuarios encuestados referente a la variable satisfacción que, 75 usuarios en promedio que equivale 93,75% revelaron estar satisfechos teniendo un nivel alto, además, sobre las dimensiones se evidenció que, en la dimensión nivel de satisfacción alcanzando 87,50%, continúa la dimensión rendimiento en un 85,00%, asimismo, sobre las dimensiones se evidenció, que los regulares índices se registraron en la dimensión expectativa alcanzando 87,50%, Concluyendo que los usuarios están muy satisfechos en su mayoría logrando nivel alto, sólo en la dimensión de expectativa logró un valor de porcentaje alto en el nivel regular.

Los hallazgos encontrados tuvieron como base teórica la medición de perspectiva y apreciación debido a los factores personales, grupales y sociales relacionados con el servicio, por ende, que se evidencia en apreciaciones negativas teniendo relación en la disconformidad en una atención y de desagrado en las plataformas de comunicación, impacto en la sociedad y diferentes sectores institucionales (Mantilla *et al.*, 2018).

Los resultados mencionados son parecidos con las investigaciones de Cortez *et al.* (2018), en donde planteó determinar la satisfacción y calidad de atención, tuvo como resultado en satisfacción fué 81% y en sus dimensiones 77% el nivel de satisfacción y 75% en el nivel regular en la dimensión expectativas. Concluyendo que los usuarios estuvieron satisfechos, solo teniendo en excepción a las expectativas con un nivel regular. También existe coincidencia con la investigación de Macavilca (2021), en el grado de satisfacción teniendo como impresión y evocación máximo muy satisfecho en el 58.3% y muy insatisfecho el 3.3%. Concluyendo con mayor relevancia.

Vidal *et al.* (2018), explicó que el agrado del usuario se debería de considerar como parte importante de la atención, además por ser un medio estratégico para fortalecer y mejorar la planificación en la organización, siendo la satisfacción un indicador de gran magnitud en las prestaciones de salud. Las opiniones de usuarios tienen mayor validez porque se identificaron de manera objetiva el punto de vista social, comunitaria y organizacional, tanto en el proceso de evaluación, planificación e innovación de mejoras continuas.

En concordancia con la investigación de Saca (2020), que buscó determinar el nivel de calidad de atención sanitaria en víctimas de violencia desarrollando una investigación cuantitativo, no experimental, correlacional transversal, concluyendo que existe una correlación positiva con la satisfacción, tendiendo como resultado fue que el 58% de mujeres encuestadas percibieron que la atención recibida fué buena y el 42% regular.

Por lo tanto, en la investigación de Matute (2020), cuyo objetivo fué identificar la influencia que tiene la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de salud mental, desarrolló una metodología de investigación descriptiva, explicativa, la conclusión fué la insatisfacción de los usuarios tiene relación con el tiempo que deben esperar para ser atendidos, siendo el motivo primordial para las quejas, asimismo la disconformidad por los horarios de atención.

Por último, el autor León (2019), su investigación fué descriptivo, correlacional, y la conclusión fué que la calidad de atención tiene relevancia en la satisfacción y que las usuarias se sintieron satisfechas.

En su estudio de Castelo *et al.* (2022), detalló que la satisfacción de usuarios es complicada, debido a que buscó medir acciones vividas respecto a las expectativas, percepción de los usuarios. Generalmente es un instrumento que se usa para estimar una mayor apreciación y captación de valores significativas, logrando determinar la apropiada gestión de calidad, organización para una óptima prestación de servicios.

La investigación se elaboró con un estudio cuantitativo de diseño no experimental, empezando con el planteamiento y formulación del problema, posterior los objetivos e hipótesis, metodología y resultados. Es importante señalar que las dimensiones de cada variable que se planteó en cada pregunta a través del instrumento y tuvo mucha relevancia para determinar la correlación de las variables por medio de la estadística descriptiva e inferencial, la cual permitió establecer la discusión de resultados con otras investigaciones. Las fortalezas que se identificó es que existía investigaciones, artículos con las variables similares y con ello facilitaría en el estudio realizado, también hubo reciprocidad de los encuestados para realizar el cuestionario, como debilidades es que la primera variable sobre calidad de atención en el programa VIF, enfocado en salud mental no existía muchos antecedentes de investigaciones.

Así mismo en relación con el contexto científico social, la investigación aportará recopilar información que permita a otros investigadores contrasten si existe relación de la calidad de atención del programa de VIF y la satisfacción de las usuarias. También el estudio ayudará para visibilizar y dar énfasis sobre la atención en salud mental en las instituciones públicas sanitarias dirigidas a la población que sufre de violencia, en donde, la calidad de atención debe ser eficiente y óptima en sus condiciones físicas y psicosociales.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : La satisfacción del usuario si tiene relación significativa en la calidad de atención del programa VIF de un Centro materno infantil, distrito independencia, la cual se observó los resultados del análisis estadístico inferencial de significancia de 0,000 según Rho Spearman con un valor de 1, es decir una correlacional positiva perfecta, eso quiere decir que las usuarias estuvieron satisfechas con la calidad de atención.
- Segunda** : La dimensión empatía y la variable satisfacción si tienen relación, por lo que se observó en su resultado de Rho de Spearman fue de 0.834, logrando una correlacional positiva muy fuerte y una significancia de 0,000.
- Tercera** : Las dimensiones capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción, se logró como resultado de Rho de Spearman de 0.725, es decir una correlacional positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,000.
- Cuarta** : La dimensión fiabilidad si se relaciona con la satisfacción y se evidenció en el valor de 0,683, lo que reveló una correlacional positiva considerable y el nivel de significancia es de 0,000. La dimensión llegó a satisfacer de forma perfecta a las usuarias.
- Quinta** : La dimensión elementos tangibles si se relaciona con la satisfacción, consiguiendo como resultado de la Rho de Spearman de 0.593, logrando significativamente una correlación positiva considerable.

Sexta : Las dimensiones seguridad si tiene relación significativa con la satisfacción, debido a que se obtuvo como resultado de Rho de Spearman de 0.725, es decir una correlación positiva muy fuerte y con nivel de significancia de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se sugiere que el jefe del Centro Materno infantil realice evaluaciones de gestión de calidad para identificar las deficiencias institucionales y así poder plantear propuestas de mejora continua, para brindar una atención eficiente y óptima.
- Segunda** : El jefe de recursos humanos, debería realizar visitas periódicas a los programas y servicios, para sensibilizar y promocionar la importancia de las pausas activas, para el autocuidado de la salud mental y físico, el mismo que ayudará evitar el estrés laboral y agotamiento, logrando que el personal de salud este motivado y realice una atención con empatía a usuarias.
- Tercera** : La institución, debería designar un área de atención al usuario con personal capacitado y conocedor de todos los servicios y programas que pueda resolver dudas e inquietudes a las interrogantes de las usuarias y así brindar una capacidad de respuesta inmediata y satisfactoria.
- Cuarta** : El jefe del Centro Materno Infantil, debería aplicar encuestas trimestralmente a usuarias, la cual permitan conocer la fiabilidad del servicio recibido y si los profesionales cumplieron con las promesas establecidas.
- Quinta** : El jefe del Centro Materno Infantil debería gestionar presupuesto para mejorar las condiciones físicas de infraestructura, la producción material audiovisual y otros, logrando a usuarias satisfechas.

Sexta : El responsable de salud mental, debería realizar asistencias técnicas a los profesionales asistenciales, sobre la ruta de atención a usuarios que sufren violencia y su importancia en la salud mental, logrando que el personal de salud se encuentre capacitado de forma constante, transmitiendo seguridad y confianza a las usuarias.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Arellano, D. F. (2021). *Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64607>
- Barrientos Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Buenrostro, A. M., Muñoz, M. M., & Zanabria, V. M. F. (2017). Intimate partner violence against women in Mexico: a look at health care from an intersectional perspective. *Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 6(1), 1231-1262.
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2020). User satisfaction in public hospitals: experience of the "Zero Queues" plan in Ica, Peru. *Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health*, 36, 658-663.
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A.M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Perception of users regarding the quality of health care of the outpatient service according to the SERVQUAL model. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.
- Borda Oscoco, K. J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de establecimiento de salud policial en Apurímac, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89639>

- Borges García, T., García Aguilar, Y. D. L. C., Leyva Cruz, Y., & Pérez de Corcho Martínez, M. (2021). Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. *Edumecentro*, 13(3), 237-252.
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, Á. F. (2022). *Satisfaction of patients: What do you need to know? By Knowledge*, 7(6), 176-198.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Cieza Zevallos, J., Castillo Velásquez, A. B., Garay Buitrón, F. A., & Poma Gálvez, J. J. (2018). *Student satisfaction in a Peruvian medical school. Medical Journal Herediana*, 29(1), 22-28.
- Cortez, J.E.F., Vera-Lorenti, F.E., Gabriela, C.M.A., Donoso, A.P.V., Noriega, M.D.J.L., & Jiménez, D.G.S. (2018). User satisfaction and quality of care in primary units of Salud de Milagro. *Ecuadorian Journal of Science, Technology and Innovation in Public Health*.
- Chinga, R. J., & Vite, A. Z. (2020). Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. *Universidad y Sociedad*, 12(S (1)), 292-301
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). User satisfaction and the quality of care provided in primary health care operating units. *Space Magazine*, 39(32).

- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). User satisfaction and quality of care in the internal medicine service of the Daniel Alcides Carrión Hospital. Huancayo-Peru. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, 20(3),397-103.
- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K.C. (2022). Quality of service in the outpatient clinic of an urban health center in Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Guerrero, A. F. H., Alves, A. P., Libório, G. L., Freitas, J. V. D., & Guerrero, J.C. H. (2020). Satisfaction of users of the health units of Coari, Amazonas. *Journal of Bioethics*, 28, 500-506.
- Larios, C. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1), 2-14.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- La Torre Mantilla, Angello Rafael, Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factors associated with the degree of user satisfaction of the outpatient gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. *Health Management and Policy Magazine*, 17(34), 59-68.
<http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lezcano Tobón, L. A., & Cardona Arias, J. A. (2018). Evaluation of the quality of medical services according to the SERVQUAL dimensions in a Colombian hospital. *iMedPub Journals*
- León Carbo, J. E. (2019). *Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C-Bastión Popular.*

[Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13235>

Lima, G. J. S., Salguero, R. E. R., Mantilla, G. L. S., Cobos, H. G. S., Ibarra, A. M. A., & Guerrero, R. E. A. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

Lobato, B. C., & dos Santos Martins, H. (2020). Avaliação da qualidade de serviços em uma unidade de cinema-uma aplicação do modelo servqual e da teoria das filas. *Brazilian Journal of Development*, 6(1), 697-721.

Macavilca Suyo, F. W. (2021). Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias gestantes del servicio odontológico del centro de salud Sunampe Chíncha, de Enero a Marzo año 2019 [Tesis Pre grado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas <https://hdl.handle.net/20.500.12990/4955>

Matute Poveda, G. I. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>

Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 15(2), 270-284.

Ministerio de Salud. Resolución Ministerial (670-21,2021). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-guia-tecnica-para-el-cuidado-de-la-salud-mental-resolucion-ministerial-no-670-2021minsa-1956528-1/>

MINSA. Dirección de Calidad en Salud. (2016). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Moreno, B., Muñoz, M., Cuéllar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Systematic reviews: definition and basic notions. *Clinical Journal of Periodontics, Implantology and Oral Rehabilitation*, 11(3), 184-186.

Moreno Zamora, S. A., Gámez Calderón, M. E., & Pinzón Espitia, O. L. (2018). *External customer satisfaction with the provision of health services in the emergency area of a first-level complexity Hospital* [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]. Repositorio de la Universidad Rosario | <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18491>

Mantilla, A. R. L. T., García, A. E. O., & Ilanzo, M. P. Q. (2018). Factors associated with the degree of user satisfaction of the external gastroenterology office of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. *Health Management and Policies*, 17(34).

Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Quality of care in the outpatient surgery service from the user's perception. *Journal of the Faculty of Medicine*, 67(2), 235-239.

Organización Mundial de la Salud (11 de agosto del 2020) Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

- Parasuraman, A., Zeithaml, VA and Berry, LL (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Marketing Magazine*, 49 (4), 41- 50.
- Palma, H. G. H., Parejo, I.B., & Sierra, D.M. (2018). Quality management: key element for the development of organizations. *Free Criterion*, 16(28), 169-185.
- Peralta, R., Díaz, C. M. L. R., Avalos, N. F. B., Alderete, A. A. F., Cañete, A. N. F., & González, J. L. O. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 41-53.
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C.A. (2018). Quality of care and degree of satisfaction of patients treated in the Emergency Service of Hospital Essalud II Vitarte. *Journal of the Peruvian Society of Internal Medicine*, 31(4), 137-142.
- Quiroz Ramos, C. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de teleterapia en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79302>
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.
- Rodríguez, D., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Técnicas cuantitativas de investigación de mercados aplicadas al consumo de carne en la generación millennial de la ciudad de Cuenca (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(32), 20.

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Cross-sectional research design. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.
- Romero-Chávez, E., Contreras-Estrada, D., & Cantú-Quintanilla, G. (2019). Quality of medical care from a bioethical point of view in an ophthalmological hospital in Mexico City. *Acta bioethica*, 25(2), 235-242. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200235>
- Saca Urgilés, R. A. (2020). *Calidad de atención médica en mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha, Cuenca 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62796>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Santillán Guzmán, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85528>
- Serrano, T. (2018). *Introducción a la Probabilidad y Estadística*. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Szwako, A., & Vera, F. (2018). Perception of the quality of medical care in offices of the Chair of Family Medicine of the Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Year 2013. *Revista de salud pública del Paraguay*, 7(2), 26-30.
- Torres, A., Mejía de Díaz, M. A., & Chipia Lobo, J. F. (2017). Quality of care in family medicine at the Comprehensive Medical Care Center of the Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/3737>

- Ubilla, M. A.B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentals of quality of service, the Servqual model. *Business Magazine*, 13(2), 1-15.
- Valverde, V., Portalanza, N., & Mora, P. (2019). Análisis descriptivo de base de datos relacional y no relacional. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3.
- Vidal Pérez, F., García Rojas, E., Hernández Camas, A., & Flores Castillo, K.M. (2018). Satisfaction of the user for a dignified treatment in the Areas of Occupational Therapy and Mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Journal of Military Health*, 72(1), 24-31.
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.
- Wharton Alberto, M. S. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina del área de urgencias de un Centro Materno Infantil, Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73727>
- Zárate Aquino, L. E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate-2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53123>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de usuarias del Programa de violencia familiar de un Centro materno infantil, distrito independencia, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: X Calidad de atención					
¿De qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	Determinar qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022	La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones. Material audiovisual es atractivo Apariencia física del personal	1 2 3		Empatía	Atención personalizada e individual Comprensión de necesidades Horarios flexibles a solicitud del usuario
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Fiabilidad	Se cumple las promesas por el servicio recibido. La atención recibida es fiable y cuidadosa La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación	7 8 9			
¿De qué manera influye los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	Determinar qué relación hay entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Hay relación entre los elementos tangibles en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Capacidad de respuesta	Prontitud en la atención Disposición para ayudar Responde a la preguntas y quejas.	10 11 12			
¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Hay relación entre la empatía en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Seguridad	comportamiento del personal de salud,				
¿De qué manera influye la fiabilidad en la	Determinar qué relación hay en la fiabilidad en la	Hay relación de la fiabilidad en la						

satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.		transmite confianza Conocimientos Confidencialidad	13 14 15			
¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	Determinar qué relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Hay relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Variable 2/Dependiente: Y Satisfacción del usuario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022?	Determinar qué relación hay entre la seguridad y satisfacción de las usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Hay relación entre la seguridad en la satisfacción de usuarias del programa VIF de un Centro Materno Infantil, distrito Independencia, 2022.	Rendimiento percibido	Identificación con la usuaria Desempeño de los profesionales de salud	1 2 3 4	Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto	12 al 20 21 al 29 30 al 36
			Expectativas	Seguridad del usuario Empatía	5 6 7 8			
			Niveles de satisfacción	Interés de recibir la atención del servicio.	9 10 11 12			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:						
Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Método: descriptivo Diseño: No experimental		Población: 100 usuarias del programa de VIF de un Centro materno infantil. Muestra: 80 usuarias.	Técnicas e instrumentos:			Método de análisis de datos:		
			Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario			Descriptivo: Correlacional Inferencial: Rho sperman		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Define la variable calidad de atención como el resultado de una acción y de los servicios brindados con la capacidad de satisfacer a las personas (Rivera <i>et al.</i> , 2019).	Dimensiones de calidad de atención, según el método SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, para medir atención realizada, apreciando perspectivas del usuario relacionadas al servicio percibido, las 5 dimensiones son: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; (Parasuraman <i>et al.</i> , 2004) citando por (MINSA, 2016).	elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones. Material audiovisual es atractivo Apariencia física del personal	Escala nominal intervalo
			empatía	Atención personalizada e individual Comprensión de necesidades Horarios flexibles a solicitud del usuario	
			fiabilidad	Se cumple las promesas por el servicio recibido. La atención recibida es fiable y cuidadosa La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación	
			capacidad de respuesta	Prontitud en la atención Disposición para ayudar Responde a la preguntas y quejas.	
			seguridad	Comportamiento del personal de salud, transmite confianza El personal de salud deben ser corteses de manera constante.	
Satisfacción de usuaria	Define a la variable satisfacción de usuaria, es un estado en el que el cerebro produce una sensación de plenitud, la cual	Las dimensiones de satisfacción de usuaria son 3: El rendimiento percibido, Las expectativas y Los niveles de satisfacción. (Chinga & Vite, 2020, p. 296).	Rendimiento percibido	Identificación con la usuaria Desempeño de los profesionales de salud	Escala nominal intervalo

se encuentra acompañado de seguridad racional como éxito de lo que se haya saciado. (Lima J. *et al.*, 2019).

Expectativas

Seguridad del usuario

Empatía

Niveles de satisfacción

Interés de recibir la atención del servicio.

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCION – CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente instrumento forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo de recolectar información importante respecto a la calidad de atención, brindada por un Centro materno infantil, distrito Independencia, 2022. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter confidencial.

Por lo tanto, es necesario tener su consentimiento autorizado. Usted autoriza participar en esta investigación, brindando el consentimiento de los datos que resulten de ello. **SI () NO ()**.

Motivo por el cual deberá responder todas las preguntas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante. Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, marcando el número de acuerdo a su criterio.

CRITERIOS				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA DE CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles					
1	Visualmente la apariencia física de las instalaciones es muy atrayente.					
2	El Material audiovisual es atractivo					
3	La apariencia física de los profesionales de salud es adecuada.					
	DIMENSIÓN 2 Empatía	1	2	3	4	5
4	Atención es personalizada e individual					
5	Existe comprensión de necesidades					
6	Los horarios son flexibles a solicitud del usuario					
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	1	2	3	4	5
7	Se cumple las promesas por el servicio recibido.					
8	La atención recibida es fiable y cuidadosa					
9	La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación					
	DIMENSION 4 Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
10	Existe prontitud en la atención					
11	Los profesionales de salud tienen disposición para ayudar					
12	Brindan solución a las preguntas y quejas.					
	DIMENSIÓN 5 Seguridad	1	2	3	4	5
13	El comportamiento de los profesionales de salud transmite confianza					
14	Los profesionales de salud del programa de violencia familiar, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.					
15	Durante su atención, de los profesionales de salud respetó su confidencialidad					

CUESTIONARIO: SATISFACCION DE USUARIAS – CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada usuaria, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo de recolectar información importante respecto a la satisfacción de usuarias de un Centro materno infantil, distrito Independencia, 2022. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter confidencial.

Por lo tanto, es necesario tener su consentimiento autorizado. Usted autoriza participar en esta investigación, brindando el consentimiento de los datos que resulten de ello. **SI () NO ()**

Motivo por el cual deberá responder todas las preguntas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante. Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, marcando el número de acuerdo a su criterio.

CRITERIOS				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALA DE CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1 Satisfacción de expectativas	1	2	3	4	5
1	Siente que los profesionales de salud se identificaron con usted.					
2	Siente conformidad con el desempeño de los profesionales de salud al brindarme la atención.					
3	Se siente más activa posterior a la atención recibida.					
4	Se siente inspirada posterior a la atención recibida.					
	DIMENSIÓN 2 Expectativas	1	2	3	4	5
5	Los profesionales de salud brindan seguridad con la atención.					
6	Los profesionales de salud muestran empatía con la atención.					
7	Los profesionales de salud muestran hostilidad con la atención.					
8	Los profesionales de salud brindan respuesta a interrogantes durante la atención.					
	DIMENSIÓN 3 Niveles de satisfacción	1	2	3	4	5
9	Los profesionales de salud estimularon a mejorar la salud mental de usted.					
10	Recomendaría la atención del programa de violencia familiar a otras personas					
11	Regresaría a otra atención en el programa de violencia familiar.					
12	Cumpliría las recomendaciones brindadas por los profesionales de salud.					

Anexo 4. Certificados de validez de contenido del instrumento



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 Elementos tangibles								
1	Visualmente la apariencia física de las instalaciones es muy atractiva.	X		X		X		
2	El Material audiovisual es atractivo	X		X		X		
3	La apariencia física de los profesionales de salud es adecuada	X		X		X		
DIMENSION 2 Empatía								
4	Atención es personalizada e individual	X		X		X		
5	Existe comprensión de necesidades	X		X		X		
6	Los horarios son flexibles a solicitud del usuario	X		X		X		
DIMENSION 3 Fiabilidad								
7	Se cumple las promesas por el servicio recibido	X		X		X		
8	La atención recibida es fiable y cuidadosa	X		X		X		
	La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación	X		X		X		
DIMENSION 4 Capacidad de respuesta								
9	Existe prontitud en la atención	X		X		X		
10	Los profesionales de salud tienen disposición para ayudar	X		X		X		
11	Brindar solución a las preguntas y quejas.	X		X		X		
DIMENSION 5 Seguridad								
12	El comportamiento de los profesionales de salud transmite confianza	X		X		X		
13	Los profesionales de salud del programa de violencia familiar, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
15	Durante su atención de los profesionales de salud respetó su confidencialidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **QUISPE CASTILLO, MARLENY**

DNI: 06193248

Especialidad del validador: Lic. Enfermera Especialista cuidados intensivos Neonatal, Mg. Gestión de servicios de Salud.

.....13.....de...mayo.....del 2022.....

(Firma)
 MARIANA ALBA CARRERA
 UCV EN LA UCV

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE USUARIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Satisfacción de expectativas								
1	Siente que los profesionales de salud se identificaron con usted.	X		X		X		
2	Siente conformidad con el desempeño de los profesionales de salud al brindarme la atención.	X		X		X		
3	Se siente más activa posterior a la atención recibida.	X		X		X		
4	Se siente inspirada posterior a la atención recibida.	X		X		X		
DIMENSION 2 Expectativas								
5	Los profesionales de salud brindan seguridad con la atención.	X		X		X		
6	Los profesionales de salud muestran empatía con la atención.	X		X		X		
7	Los profesionales de salud muestran hostilidad con la atención.	X		X		X		
8	Los profesionales de salud brindan respuesta a interrogantes durante la atención.	X		X		X		
DIMENSION 3 Niveles de satisfacción								
9	Los profesionales de salud estimularon a mejorar la salud mental de usted.	X		X		X		
10	Recomendaría la atención del programa de violencia familiar a otras personas.	X		X		X		
11	Regresaría a otra atención en el programa de violencia familiar.	X		X		X		
12	Cumpliría las recomendaciones brindadas por los profesionales de salud.	X		X		X		

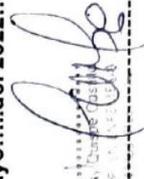
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Quispe Castillo Marleny **DNI: 06193248**

Especialidad del validador: Lic. Enfermera Especialista cuidados intensivos Neonatal, Mg. Gestión de servicios de Salud.

..... 13...de.....Mayo.....del 2022.....


 Marleny Quispe Castillo
 U.C. Exp. de Postgrado

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles									
1	Visualmente la apariencia física de las instalaciones es muy agradable.	X		X		X			
2	El Material audiovisual es atractivo	X		X		X			
3	La apariencia física de los profesionales de salud es adecuada.	X		X		X			
DIMENSIÓN 2 Empatía									
4	Atención es personalizada e individual	X		X		X			
5	Existe comprensión de necesidades	X		X		X			
6	Los horarios son flexibles a solicitud del usuario	X		X		X			
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad									
7	Se cumple las promesas por el servicio recibido.	X		X		X			
8	La atención recibida es fiable y cuidadosa	X		X		X			
9	La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación	X		X		X			
DIMENSIÓN 4 Capacidad de respuesta									
10	Existe prontitud en la atención	X		X		X			
11	Los profesionales de salud tienen disposición para ayudar	X		X		X			
12	Brindan solución a la preguntas y quejas.	X		X		X			
DIMENSIÓN 5 Seguridad									
13	El comportamiento de los profesionales de salud transmite confianza	X		X		X			
14	Los profesionales de salud del programa de violencia familiar, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X			
15	Durante su atención, de los profesionales de salud respetó su confidencialidad	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AZABACHE AZPILCUETA NELLY DNI: 08661590

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

13 de mayo del 2020.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE USUARIAS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSION 1 Satisfacción de expectativas								
1	Si siente que los profesionales de salud se identificaron con usted.	X		X		X			
2	Si siente conformidad con el desempeño de los profesionales de salud al brindarme la atención.	X		X		X			
3	Se siente más activa posterior a la atención recibida.	X		X		X			
4	Se siente inspirada posterior a la atención recibida.	X		X		X			
	DIMENSION 2 Expectativas								
5	Los profesionales de salud brindan seguridad con la atención.	X		X		X			
6	Los profesionales de salud muestran empatía con la atención.	X		X		X			
7	Los profesionales de salud muestran hostilidad con la atención.	X		X		X			
8	Los profesionales de salud brindan respuesta a interrogantes durante la atención.	X		X		X			
	DIMENSION 3 Niveles de satisfacción								
9	Los profesionales de salud estimularon a mejorar la salud mental de usted.	X		X		X			
10	Recomendaría la atención del programa de violencia familiar a otras personas.	X		X		X			
11	Regresaría a otra atención en el programa de violencia familiar.	X		X		X			
12	Cumpliría las recomendaciones brindadas por los profesionales de salud.	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dir/ Mig: AZABACHE AZPILCUETA NELLY** **DNI: 08661590**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

13 de mayo del 2020.



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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIÓN 8 / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	Visualmente la apariencia física de las instalaciones es muy atractiva.	X		X		X		
2	El material educativo es atractivo	X		X		X		
3	La asistencia física de los profesionales de salud es adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Empatía							
4	Atención es personalizada e individual	X		X		X		
5	Existe comprensión de necesidades	X		X		X		
6	Los horarios son flexibles a solicitud del usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Fiabilidad							
7	Se cumple las promesas por el servicio recibido.	SI	No	SI	No	SI	No	
8	La atención recibida es fiable y cuidadosa	X		X		X		
9	La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Capacidad de respuesta							
10	Existe prontitud en la atención	X		X		X		
11	Los profesionales de salud tienen disposición para ayudar	X		X		X		
12	Existen soluciones a las preguntas y quejas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Seguridad							
13	El comportamiento de los profesionales de salud transmite confianza	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Los profesionales de salud del programa de violencia familiar, poseen conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
15	Durante su atención, de los profesionales de salud respeta su confidencialidad	X		X		X		

Observaciones (precisar el hay suficiencia): SI hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Rado Cubas Mercedes Rosario DNI: 09833461

Especialidad del validador: Mg. Gestión de servicios de Salud.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....13...de...mayo...del 2022.....



Mg. Mercedes R. Rado Cuba
 Miembro en Gestión de los Servicios de la Salud

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE USUARIAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Satisfacción de expectativas							
1	Siente que los profesionales de salud se identificaron con usted.	X		X		X		
2	Siente conformidad con el desempeño de los profesionales de salud al brindarme la atención.	X		X		X		
3	Se siente más activa posterior a la atención recibida.	X		X		X		
4	Se siente inspirada posterior a la atención recibida.	X		X		X		
	DIMENSION 2 Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los profesionales de salud brindan seguridad con la atención.	X		X		X		
6	Los profesionales de salud muestran empatía con la atención.	X		X		X		
7	Los profesionales de salud muestran hostilidad con la atención.	X		X		X		
8	Los profesionales de salud brindan respuestas a interrogantes durante la atención.	X		X		X		
	DIMENSION 3 Niveles de satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los profesionales de salud estimularon a mejorar la salud mental de usted.	X		X		X		
10	Recomendaría la atención del programa de violencia familiar a otras personas.	X		X		X		
11	Regresaría a otra atención en el programa de violencia familiar.	X		X		X		
12	Cumpliría las recomendaciones brindadas por los profesionales de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rado Cubas Mercedes Rosario DNI: 099333461

Especialidad del validador: Mg. Gestión de servicios de Salud.

.....13...de.....Mayo.....del 2022.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Mercedes R. Rado Cubas
Médica en Gestión de los Servicios de la Salud

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad para la variable: Calidad de atención

Variable	Alfa de Cronbach
Calidad de atención	0,72
Total, de elementos	15

Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.

Prueba de confiabilidad para la variable: Satisfacción

Variable	Alfa de Cronbach
Satisfacción	0,73
Total, de elementos	15

Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.

Anexo 6. Calculo muestral

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

n=Tamaño de la muestra 80 usuarias.

N=Población (100)

Z=Nivel de confianza (1.96 - 95%)

p=Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)

q=(1-p) = 0.50

e=Error de precisión 0.05 257

$$N = \frac{100*(1.96)^2*0.50(0.50)}{(100-1)0.05^2+1.96^2*0.50*0.50}$$

N= 80

Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.

Anexo 7. Valores e interpretación del coeficiente Rho Spearman

Pág.

Valores	Interpretación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Escalafones para interpretar los resultados de correlación.

Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.