



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de
Salud de Ranracancha, Apurímac, 2022.

AUTORA:

Lujan Perez, Nora (orcid.org/0000-0001-9745-1470)

ASESOR:

Mstro. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones adicionales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo Franky, por su apoyo constante para lograr este proyecto. Finalmente, a mis hijos, por darme esa fuerza, alegría para continuar superándome.

Agradecimiento

A mi familia por ser el soporte principal en mis metas. Al docente asesor por siempre encaminar este proyecto, por su constancia y disponibilidad de tiempo.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validez de contenido a través de juicio de expertos	16
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la calidad de atención	17
Tabla 3 Estadística de la fiabilidad de satisfacción del usuario	17
Tabla 4 Distribución de la frecuencia de la variable calidad de atención	19
Tabla 5 Distribución de frecuencias porcentuales para las dimensiones de la variable Calidad de Atención	20
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del Usuario	21
Tabla 7 Distribución de frecuencias porcentual de las dimensiones para la variable Satisfacción del Usuario	22
Tabla 8 Resultado de la prueba de normalidad para la variable satisfacción del usuario	23
Tabla 9 Resultado de la prueba de normalidad para la variable calidad de atención	24
Tabla 10 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención	25
Tabla 11 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles	26
Tabla 12 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad	27
Tabla 13 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción de los usuarios y la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 14 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión seguridad	29
Tabla 15 Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión empatía	30

Resumen

Este proyecto tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha, Apurímac, 2022. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, cuyo nivel de estudio aplicado fue correlacional y finalmente el diseño de estudio estuvo considerado no experimental-transversal. La muestra estuvo constituida por 100 usuarios que acudieron por consulta externa a diferentes servicios del Centro de Salud de Ranracancha.

Los resultados obtenidos fueron que la calidad de atención en los usuarios presenta una categoría de “muy bueno” 69% y “bueno” 31%. Es decir, los pacientes valoran como “muy bueno” y “bueno” con respecto a la manera de ser atendidos en este centro de salud. Asimismo, con respecto a la satisfacción del usuario, la categoría de satisfecho en un porcentaje del 81% y la categoría medianamente satisfecho en un porcentaje del 19% lo que indica que el centro de salud cumple con las expectativas de la población que se atiende.

En lo que concierne a la hipótesis general podemos manifestar que aceptamos dicha hipótesis, ya que su valor p es 0.020 el cual es menor a 0.050, lo cual demuestra la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, usuario, satisfacción.

Abstract

The general objective of this project was: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the Ranracancha Health Center, Apurímac, 2022. The type of research was basic, with a quantitative approach, whose applied study method was correlational. and finally, the study design was considered non-experimental-transversal. The sample consisted of 100 users who attended different services of C. S. Ranracancha for external consultation.

The results obtained were that the quality of care in users presents a category of "very good" 69% and "good" 31%. That is to say, the patients value as "very good" and "good" with respect to the way of being treated in this health center. Likewise, with respect to user satisfaction, the category of satisfied in a percentage of 81% and the category moderately satisfied in a percentage of 19%, which indicates that the health center meets the expectations of the population that is served.

Regarding the general hypothesis, we can state that we accept this hypothesis, since its P value is .020, which is less than .050, which would indicate the existence of a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the patients. users of the Ranracancha Health Center, 2022.

Keywords: Quality of care, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La actual situación de salud producido por el Sars-Cov-2, también denominada “Covid-19” nos obliga a reflexionar y analizar no solo las carencias que tiene el sector, sino también la calidad del servicio que ofertamos como centro de salud perteneciente al MINSA. ya que este componente es trascendental e importante, porque permite que los usuarios se sientan mejor atendidos y tratados. En esa línea, la atención de calidad es un derecho de los clientes que concurren a los establecimientos del ministerio de salud para recibir un tratamiento oportuno. Asimismo, el escaso presupuesto que por años se ha dado al sector ha dejado secuelas en la estructura interna de los establecimientos llevándolo a situación de fragilidad y vulnerabilidad institucional. Además, podemos decir que la incompetencia de las diferentes gestiones a cargo del ministerio ha menoscabado la institucionalidad de nuestro querido sector. Sumado a estos, la priorización de los indicadores de gestión que limitan una buena calidad en la atención versus la cantidad de atenciones, para así poder garantizar ante el organismo responsable de la política económica y financiera, nuestro presupuesto de cada año, que no hace, sino limitar el desarrollo idóneo de las atenciones de calidad. Por otro lado, la emergente pandemia que limita las atenciones en los establecimientos por temas de contagio y bioseguridad. Todo lo anteriormente mencionado ha desencadenado que los asegurados dejen de asistir a sus consultas por miedo al Sars-Cov-2 y por la desconfianza hacia el personal de salud, como lo podemos visualizar en las últimas estadísticas donde se observa un incremento en las muertes maternas en un 15.3%, llegando a ocurrir en el año 2020 a 439 casos y otras morbilidades a nivel nacional. (Guevara, 2021, p. 7).

En ese sentido, esta situación nos conlleva a tener una visión de la problemática del sector salud, el cual surge en los asegurados al SIS, cuando asisten atenderse con los diferentes especialistas de un establecimiento. El hacer hincapié en la satisfacción del usuario nos permite tener una perspectiva de este fenómeno y cuáles son las deficiencias que como trabajadores de este sector podemos estar incurriendo. además, es necesario reconocer que las atenciones en el sector salud sigue los lineamientos y normativas vigentes del MINSA.

Dentro de los diversos métodos que se usa en el proceso de atención tenemos el soporte tecnológico que usa el profesional para dar un diagnóstico y tratamiento

oportuno, así como brindar una atención oportuna y eficiente en la atención sin hacer esperar mucho al paciente, a esto se suma el trato, la información brindada solicitando al paciente su consentimiento y lograr desarrollar una confianza médico-paciente.

De la misma forma el ente mundial regulador de la salud, decreto como principio rector dentro de su propia constitución que el ser humano tiene el derecho irrestricto de recibir el más alto nivel de calidad durante todas las atenciones que reciba en su vida en los diferentes establecimientos prestadores de salud. En ese sentido, la atención de calidad abarca una serie de criterios que determinen una adecuada atención de calidad, teniendo como ejes rectores las actividades realizadas por el recurso humano capacitado y la distribución de los recursos materiales los cuales deben utilizarse de manera eficiente, lo cual contribuye a una mejor visión de los servicios por parte de los usuarios

En esa misma línea, el congreso del Perú Promulgo la ley 29344, con fecha 09 de abril del 2009. La cual lleva el nombre de “ley del aseguramiento universal en salud”, donde se enfatiza como algo muy importante el derecho de ser atendido en su salud con calidad, eficiencia y oportunidad para todo nacido en el territorio peruano. De esta forma, el estado peruano establece que tanto los prestadores de salud público y privado brinden una atención con calidad, sin distinción de ninguna índole enmarcado dentro del “plan esencial de aseguramiento universal en salud”.

Es importante resaltar que en el Perú “La encuesta nacional de satisfacción y tiempo de espera de los usuarios realizado por SUSALUD en el 2015”. en el cual, se observa como la tasa tiene un incremento sostenido en la insatisfacción de los usuarios. Además, se logra evidenciar que el 26.1% presenta una insatisfacción en los servicios de consulta externa a nivel nacional, siendo un 33.3% de insatisfechos para los asegurados que asisten a los establecimientos del sector salud y gobiernos regionales. (SUSALUD 2016, p 130).

Estas estadísticas demuestran la falta de calidad en los niveles de satisfacción de los asistentes a las entidades de salud cuando acuden a sus atenciones. Por otro parte, el establecimiento I-3 del distrito de Ranracancha no es ajeno a esta situación, donde los comuneros de manera verbal expresan su disconformidad con la atención y por la demora de la misma. Además de calificar como poco empáticos algunos trabajadores y de poca confianza para preguntarles sobre su diagnóstico

de salud. Asimismo, la queja recurrente de algunos servicios descubiertos por falta de recursos humanos etc.

En ese sentido, esta situación nos permite tener una percepción de la problemática del sector salud, a raíz del malestar, quejas e intolerancia de los pobladores que se conocen mediante los buzones de sugerencias o libros de reclamaciones de la institución. Estos hechos, ocurren principalmente cuando los usuarios acuden a atenderse a los diferentes servicios de un establecimiento de salud.

El hacer hincapié en la importancia de la satisfacción de los usuarios, nos permite tener conciencia de nuestras posibles limitaciones como entidad de salud y generar un panorama más objetivo de cómo estamos ofertando nuestros servicios de salud, para así visualizar nuestras deficiencias desde el inicio del proceso de atención, el cual implica la captación, admisión, triaje y atenciones en consultorios externos, es conocido que la insatisfacción es creciente según los estudios a nivel nacional de SUSALUD revisados con antelación. En nuestra localidad los bajos niveles de satisfacción no son una excepción, a pesar de no contar con estudios reales, es fácil preguntar a nuestros usuarios cómo se sienten en cuanto a la atención brindada por el centro de salud y muchos de ellos expresan que tienen preguntas no resueltas, promesas no cumplidas, dudas con respecto a su tratamiento, quejas por el trato en la atención y el tiempo limitado de la atención. Quizás todo esto pueda ser atribuido a muchos factores justificables dentro de la percepción de trabajador de salud, los cuales logran conocerse cuando esbozan su problemática en reuniones técnicas o de trabajo, por ejemplo, es común escuchar su malestar entorno al mal trato laboral, la deficiencia de materiales y equipos, los riesgos de contagio, los altos niveles de estrés por la pandemia los cuales termina siendo la dificultad principal para un adecuado ejercicio profesional. Sin embargo, es de conocimiento público que el trabajador de salud es uno de los profesionales más trascendentales de la sociedad peruana, porque en ellos recae la difícil tarea de brindar atención en salud en situaciones extremas, como por ejemplo la pandemia. Asimismo, los trabajadores del sector siguen un código de ética y deontológico que rige su perfil profesional, en el cual deben buscar el bien del individuo. De la misma forma es menester de dichos especialistas honrar y cumplir los lineamientos y normativas vigentes del MINSA. Porque en ellos están enmarcados el derecho a la salud de los pobladores de nuestra comunidad.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que sería relevante plantearnos la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del centro salud Ranracancha, 2022?

Es importante plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022; y como objetivos específicos: se ha planteado de la siguiente manera: 1) determinar la relación de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 2) determinar la relación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 3) determinar la relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 4) determinar la relación de la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha,2022; 5) determinar la relación de la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022.

Tenemos como hipótesis general: HG: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022; Ho: No existe una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha,2022; las hipótesis específicas planteadas son: 1) existe relación directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 2) existe relación directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 3) existe relación directa de capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; 4) existe relación directa de la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha,2022; 5) existe relación directa de la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022.

Justificación teórica, este estudio nos permite buscar diversos artículos, teorías, investigaciones que estén acorde a las variables de nuestra investigación, relacionados con el concepto atención de calidad en los asegurados también llamados usuarios, que acuden a los diferentes especialistas del establecimiento I-3 del distrito de Ranracancha, permitiéndonos afrontar los diferentes problemas que existen en la atención por parte de la institución de salud y como consecuencia repercuten en la mala perspectiva del asegurado. Justificación práctica, de las

deducciones que se obtendrá de cómo se relacionan las variables analizadas permitirá mejorar las atenciones, por su parte “El gerente” tomará medidas para fortalecer la eficacia de la atención por parte de los trabajadores de la entidad y que los usuarios tengan una perspectiva buena y queden satisfechos con las atenciones recibidas. Además, la institución empleará una estrategia con mejoras de calidad de atención. Justificación social, lo que se pretende con este estudio es brindar una adecuada atención de los asegurados del distrito de Ranracancha. Además, identificar las falencias de atención de algunos profesionales que no tienen empatía con el usuario. Justificación metodológica, en este estudio se utiliza métodos, procedimientos e instrumentos válidos y confiables, a través de ello se obtendrá los resultados. Además, la información recopilada nos permitirá diseñar, formular y reorientar los conocimientos de atención de calidad y satisfacción que perciben los asegurados al sistema integral de salud que asisten a atenderse

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se ha logrado realizar diversos estudios e investigaciones sobre esta temática entre ellas tenemos a: Matute (2020) la finalidad planteada busca establecer como las atenciones de calidad repercute en la satisfacción de las personas que asisten a salud mental, Ecuador, el diseño metodológico que empleo fue de tipo descriptiva, explicativa. Tipo de estudio cualitativo y cuantitativo, con enfoque mixto. En el resultado concluye que la ausencia de una buena organización de dicho nosocomio provocó insatisfacción y frecuentemente malestar de los usuarios. Del 50% de los usuarios que se realizó encuesta, el 33% indican falta de personal de salud para su atención, en cuanto a la confiabilidad el 24% de personal es indiferente con sus consultas o malestares. Así mismo, determinó la correspondencia fuerte de sus variables analizadas. Por otra parte, el resultado obtenido se planteó un plan estratégico de atención al usuario.

Peña (2020), planteó como fin principal demostrar la interrelación de la variable satisfacción del asegurado externo hospitalizado y la calidad de atención, cuyo diseño metodológico usado fue de corte transversal correlacional, enfoque cuantitativo y concluye que no hay una correlación entre el componente calidad de atención y el componente referido a la satisfacción del usuario, donde un 10% de los usuarios estudiados estuvieron satisfechos; mientras, si comprobó que si hay correlación con las dimensiones estudiadas. Este estudio apporto a que realicen políticas que fortalezcan una atención de calidad y proponer actividades para la mejora.

Así mismo, Maggi (2018), planteo la finalidad principal de comparar los niveles de satisfacción de los asegurados correlacionados con la atención brindada en una unidad Pediátrica, cuyo diseño investigativo fue de corte transversal analítico y demostró en su conclusión que el servicio no brinda una adecuada atención, demostraron falta de seguridad en el paciente y la atención es pésima.

Vizcaíno et al (2017) plantearon determinar como el ejercicio de los trabajadores de salud, afecta la satisfacción de los usuarios asistentes a dicho nosocomio, Jalisco. El diseño planteado corresponde al tipo descriptivo, transversal y correlacional. concluyendo que la percepción de los usuarios, la atención de calidad depende al desempeño que ponen todo personal sanitario. Logro demostrar que

hay una correlación significativa con las dimensiones planteadas, con respecto a la variable satisfacción.

Castillo et al (2017) en su investigación planteó conocer la satisfacción de las usuarias del servicio de control prenatal, el diseño metodológico usado fue descriptivo, donde utilizo como muestra a toda las gestantes que acudieron a atenderse a dichos servicios, llegando a una conclusión de que las gestantes que acudieron mostraron satisfacción en su mayoría, solo el 8,5% están disconformes con el horario de atención estipulado, mientras el 20% están poco convencidas con las consejerías educativas dadas.

En cuanto a los antecedentes Nacionales podemos apreciar a estos autores como: Agreda (2021), plantea como fin superior establecer el impacto que tiene la calidad en la satisfacción de los clientes de un establecimiento que asisten a un área diferenciada, la metodología empleada fue diseño no experimental, transversal, tipo básico, el nivel descriptivo y explicativo. Concluyo demostrando la existencia de la influencia con un 36% de dependencia entre las dos variables, se observó lo resaltante de la mala atención con un 44%, en lo que respecta a la satisfacción el porcentaje de insatisfechos es 76% de usuarios. Estos resultados obtenidos reflejan la mala atención y consecuente a esto la insatisfacción de los asistentes a la entidad de salubridad.

Según Gerónimo (2021), busco establecer la correlación de las atenciones en la satisfacción de los asistentes al establecimiento, utilizo la metodología caracterizada por el tipo descriptivo-correlacional transversal, sentenciando que las puntuaciones más representativas para la calidad de atención en el establecimiento fue 96% para muy buena, y Con respecto a la satisfacción tenemos el 66% para muy satisfechos, 32.9% con el nivel satisfechos y 0.7 en la categoría de insatisfecho; por lo tanto, hay correlación significativa en dicho estudio, donde los pacientes atendidos demostraron su satisfacción con la atención de calidad brindada, tienen una aceptación muy buena en el servicio de laboratorio.

Vásquez (2020) planteo como fin de la investigación, conocer el impacto de la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de sus agremiados, dicho estudio lo realizo en la Red Asistencial, Essalud, Tacna. Cuyo diseño metodológico empleado es no experimental, transversal, y básica. Teniendo como resultado obtenido fue que del 100% de usuarios encuestados, el 3% manifiesta inadecuada calidad de

atención; así mismo, el 48.9% indica regular y el 47.2% señala que es adecuada. Según la aplicación de coeficiente de regresión logística binaria (Nagelkerke), el cual indica con respecto a la satisfacción de los asegurados que un 63.9% depende de la calidad del servicio.

Por otro lado, Andía (2016) realizó una investigación, cuyo objetivo planteado buscó conocer cómo influye la atención sobre la satisfacción de los asegurados, en un Hospital del departamento del Cusco. Para ello empleó la metodología deductiva-analítica, la investigación es no experimental y descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. En la conclusión detalla que solo el 16% percibe satisfacción en las atenciones y el 84% estuvieron insatisfechos. Al aplicar el estadígrafo “chi cuadrado”, y el coeficiente de correlación Pearson demostró la no existencia de la correlación significativa entre ambas variables, teniendo un puntaje de significancia fue de 0.994.

Saavedra (2021), se planteó conocer la incidencia de la calidad de atención Odontológica en la satisfacción de los asistentes al establecimiento dentro del sars-cov-2. El diseño de estudio fue descriptivo, corte transversal, obteniendo con respecto a la atención de calidad un puntaje de 65.4% siendo un resultado muy bueno y en lo que atañe la satisfacción del usuario el 56.4% reporta satisfacción. Por su parte el estadígrafo prueba de hipótesis determina una influencia de 59.3% de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes.

Siendo necesario entender la aplicación de la buena calidad de atención día a día en los beneficiarios que concurren a consultas de diferentes servicios y consecuentemente tengan una satisfacción deseada por todos, en esa visión en lo que concierne a las teorías vamos a mencionar los diferentes conceptos sobre la calidad de atención. Alcalde (2019), define la calidad como una cualidad que viene de los individuos, es la suficiente capacidad que tienen los humanos de hacer adecuadamente sus responsabilidades, también se entiende de calidad que es algo donde tiene mayor cantidad de características buenas que tiene un determinado producto o un adecuado servicio.

mientras Álvarez (2003), incide que la calidad tiene relevancia en las organizaciones, ya que el atender bien las cosas desde el inicio produce como consecuencia una satisfacción en los usuarios que asisten a un establecimiento del sector salud tanto a las consultas externas o emergencias.

La OMS señala que la calidad de las atenciones en las instituciones de la salud abarca desde el conocimiento que posee un personal de salud, hasta su formación profesional, buscando someter al mínimo riesgo físico al paciente, buscando una buena percepción del paciente como resultado de la atención recibida.

En un apartado mencionado por Donabedian (2001) la calidad de atención significa que después de tener una consulta, el paciente haya recibido todas las atenciones posibles al máximo en beneficio de su salud, es importante realizar un balance teniendo en cuenta los activos y pasivos realizadas en toda la estancia del usuario en nuestro establecimiento. Por lo tanto, el grado de calidad es percibida por los pacientes que acuden a consultas y consecuentemente influirá en ellos los riesgos o beneficios en bien de su salud. En esa línea, el Documento Técnico de “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud” donde se expresa respecto a la definición como fundamento y razón de la calidad ya que no es un lujo, sino que debe ser la misma en todo el establecimiento de salud y que los profesionales apliquen la misma dentro de su jurisdicción, deben estar involucrados también los actores sociales y el pueblo.

Es importante mencionar que la institución prestadora de salud involucre a todos los trabajadores asistenciales y no asistenciales de una organización para una adecuada atención de calidad en los diferentes servicios, no solo es responsabilidad del director o jefe.

La OMS menciona como requisito primordial los siguientes factores y así poder alcanzar una buena calidad en salud, las cuales son ser competente y preparado profesionalmente, uso eficiente de los recursos humanos, exponer mínimamente al paciente a un riesgo, eficiente satisfacción del paciente y la valoración de su estado de salud.

A continuación, detallaremos los componentes de la calidad: a) la fiabilidad: denota la facilidad o capacidad de sobrellevar un determinado servicio de forma segura, con cuidado y demostrando confianza. b) confiabilidad: Es la que ofrece una seguridad adecuada y da garantías para seguir confiando, la capacidad de responder a la demanda está dado por la aptitud y voluntad para asistir rápidamente a los asegurados o clientes. c) seguridad: es la preparación, conocimiento, experiencias que posee el profesional en una atención como consecuente generar una confianza en el usuario. d) empatía: es la capacidad que posee el profesional

para atender a un usuario, en la prestación de la salud se debe priorizar primero al paciente y ponerse en su lugar, la atención y su cuidado de los usuarios tiene que ser individualizado respetando su interculturalidad de cada uno. e) elementos Tangibles: es la percepción de los asegurados al sistema de salud con respecto a las competencias que tiene la institución para dar respuestas integrales. Estos se relacionan con el ambiente físico, adecuado equipamiento, materiales de trabajo con los que cuenta, el orden y la limpieza, profesionales, equipos de comunicación, todos estos aspectos deben poseer una adecuada implementación e infraestructura, el personal de trabajo debe estar preparado a la altura de una organización o institución.

En cuanto a la satisfacción de las personas, está dado por el grado de congratulación o insatisfacción que percibe el cliente sobre un servicio brindado, depende de ello tiene una reacción ya sea agradable o no, son las expectativas que posee un individuo. (Bustamante, Zerda, Obando, y Tello 2019 referencia Oliver 1999).

Szyndlar (2021), señala que la idoneidad en la atención de las personas, satisfacen sus necesidades plenamente, por lo tanto, regresan y demuestran lealtad a la empresa o servicio. En los usuarios bien atendidos y que cumplen sus expectativas en la atención, en ese grupo hay mayor probabilidad de cumplir con la prescripción médica, sigue la consejería brindada por el médico y así mejorar su estado de salud brindada. Para poder avalar una calidad de atención en salud se clasifica por: ética, seguridad y eficiencia.

En cuanto a la satisfacción del asegurado podemos decir que el comprador se ve influenciado por la calidad del producto o atención brindado y crea una satisfacción en el usuario. El cliente percibe la calidad mediante un producto o servicio y en función a ello crea una perspectiva de estar satisfecho o insatisfecho, mientras haya un alto grado de satisfacción creará conciencia sobre otras personas para que acudan a dicho servicio y la empresa o servicio poseerá un ingreso alto en la organización, con lo que se publicitaran la calidad de sus atenciones diarias. (Sánchez, 2016)

Cuando hablamos de satisfacción, los clientes son considerados como lo más preciado, como uno de los componentes más relevantes a evaluar, dichas evaluaciones finales de salud y la calidad de los servicios ofrecidos por cualquier

otro centro o consultorio de atención al paciente. Está asociado a una ideal relación galeno-usuario y, por ende, a una buena adherencia al tratamiento, cumpliendo con el tratamiento indicado. La satisfacción del paciente es valorada por muchos factores, mayormente son apreciados por los pacientes, y los investigadores al obtener los resultados del estudio plantean nuevas políticas que mejoren el componente de satisfacción de los clientes. Estos componentes implican a la cartera de servicios que ofrecen los diferentes especialistas. De la misma forma, evidencian la percepción de los asegurados con respecto a la apariencia del establecimiento y sus trabajadores, la pulcritud y limpieza, además de la tranquilidad y el tiempo de permanencia en el establecimiento (Mohammed, Abdulrahman y Mohammed, 2018).

Se hace mención a los componentes de la satisfacción del usuario, Ramírez (2016) menciona 3 aspectos importantes de la dimensión como: a) dimensión humana que es la capacidad de un profesional de atender a los pacientes respetando sus derechos, interculturalidad, sus costumbres y creencias. Así mismo, conocer su aspecto bio-psico social del individuo lo que le permite una adaptación de las personas a su ambiente donde habitan, mientras b) la dimensión técnico-científica es indispensable que la institución prestadora de salud tenga los recursos humanos suficientes, materiales y financiamiento, es muy importante contar con ello ya que depende de estos factores la complacencia o satisfacción de los clientes, ya que muchas veces los asegurados, clientes o pobladores son atendidos inadecuadamente con la justificación de que hay carencia del personal, materiales y equipos. c) dimensión entorno son las percepciones que poseen las personas sobre el entorno externo el cual repercute en una atención de calidad, en los establecimientos del sector sanitario se ve reflejado en ellos la limpieza, el ambiente, comodidad, que el ambiente sea agradable durante su estancia.

III. METODOLOGÍA

La investigación es básica, porque está se dirige a un conocimiento más amplio y completo mediante el entendimiento de los hechos percibidos o de sus relaciones que entre ellos se establecen. (CONCYTEC 2018).

Como diseño de estudio fue no experimental debido a la nula manipulación de las variables intervinientes, además no estuvieron expuestos a situaciones de experimento. Así mismo, con un corte de tipo transversal ya que el recojo de la data se realizó en una sola ocasión. Monjarás et al (2019). y el nivel de investigación correlacional. Cuenca et al (2017).

Este trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque la técnica utilizada fueron las encuestas que conformaron de dos cuestionarios de preguntas que se aplicó a la población asignada y finalmente la obtención de resultados fue cuantificable. Hernández (2018).

3.2 variables y operacionalización

De acuerdo con lo indicado por Neill y Cortez (2018), la operacionalización de variables se usa para precisar una variable indefinida, recolectando la información con efectividad y precisión.

Variable 1: calidad de atención

Definición conceptual

Alcalde (2019) conceptúa a la calidad de atención que es una cualidad que viene de los individuos, es la suficiente capacidad que tienen los humanos de hacer adecuadamente sus responsabilidades, también se entiende de calidad que es algo donde tiene mayor cantidad de características buenas que tiene un determinado producto o un adecuado servicio.

Mejías, et al. (2013) definen la calidad como una forma muy importante de solucionar las situaciones problemáticas que afectan a la salubridad de los moradores en general y consecuentemente produce la buena percepción de los servicios presenciados en su atención de salud, en sus familias y toda la comunidad con los diferentes servicios en cuanto a la mejora de su bienestar.

Definición operacional

La calidad de atención es indispensable en todas las entidades sanitarias, es así que el Centro de Salud Ranracancha brinda las atenciones a los usuarios respetando sus derechos, se consideró los componentes de medida como: elementos tangibles, la seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Indicadores: La dimensión inicial es el elemento tangible consta de 6 indicadores: la limpieza, comodidad, equipos de atención, informaciones, señalizaciones y presentación del personal, mientras; la dimensión Fiabilidad consta de 4 indicadores: la disponibilidad de los medicamentos prescritos, atención integral y posterior entendimiento de los asegurados; la dimensión capacidad de respuesta consta de 5 indicadores: el buen diagnóstico y tratamiento después de la atención; la dimensión Seguridad cuenta con 4 indicadores: demostrar el profesionalismo y brindar confianza ; y la última dimensión Empatía tiene 5 indicadores: respeto a su privacidad y actuar respetando su interculturalidad.

Escala de medición: se aplicará la escala ordinal

Variable 2: satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es el nivel beneplácito que siente el cliente al percibir la calidad mediante un producto o servicio y en función a ello crea una perspectiva de estar satisfecho o insatisfecho, mientras haya un alto grado de satisfacción creará conciencia sobre otras personas para que acudan a dicho servicio y la empresa o servicio poseerá un ingreso alto en la institución, publicitaran la calidad de atención. (Sánchez, 2016)

Definición operacional

La satisfacción de los asegurados, clientes, está dado por el nivel de agrado o insatisfacción que percibe el cliente sobre un servicio brindado, depende de ello tiene una reacción ya sea agradable o no, son las expectativas que posee un individuo, se considera la dimensión humana, entorno y técnico-científico.

Indicadores: la dimensión humana estuvo conformado por 6 indicadores: el trato amable y respeto; mientras, la dimensión técnico-científico estuvo constituido por 4 indicadores: la satisfacción percibida de los usuarios y la dimensión entorno tuvo 5 indicadores: el ambiente físico y la limpieza del establecimiento.

Escala de medición: se aplicó la escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo conformada por los usuarios asegurados que acudieron a atenderse por consulta externa a los diferentes profesionales del establecimiento de salud I-3 del distrito de Ranracancha, se consideró como una base a 135 usuarios de 18 a 60 años de edad, que acudieron el mes de abril, esta cantidad es un aproximado debido a que la investigación se llevará a cabo en el mes de junio. Según Graus (2018) señala que la población está representada por un conjunto de elementos o individuos y cada uno posee una característica, pues son susceptibles de ser investigados.

Criterios de inclusión: Todos los usuarios que acudieron por consulta externa a los diferentes servicios del Centro Salud Ranracancha, ambos sexos, tengan una edad de 18 a 60 años y que estén dispuestos participar en la encuesta establecida.

Criterios de exclusión: No participaron en el estudio usuarios menores de 18 años y mayores de 60 años, pacientes que acuden por emergencia y los que no están disponibles física y emocionalmente para participar en la encuesta.

3.3.2 Muestra:

Se ha calculado mediante la utilización de un esquema de formula ya que los participantes pertenecen a una población finita, obteniéndose como resultado a 100 usuarios que participaron en la encuesta.

Arias, et al (2016) manifiestan que una muestra es un subconjunto que solo se considera a un número específico de participantes que son considerados por el investigador para su estudio.

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

Z = Nivel de confianza 1.96

P = Probabilidad de éxito 0.5

q = Probabilidad de fracaso 0.5

e = Margen de error 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 135}{0.05^2(135 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 100$$

3.3.3 Muestreo

Este estudio fue considerado como muestreo probabilístico. Para Tamara (2017) el muestreo probabilístico es la probabilidad de cada individuo de estudio al azar puede ser elegido o incluido en la muestra. Todos poseen la capacidad de ser elegidos ya que tienen las mismas características para el estudio.

3.3.4 Unidad de análisis

Aquellas personas que acudieron a atenderse por consulta externa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de encuesta, la cual consta de enunciados elaborados de acuerdo con la zona.

3.4.2 Instrumentos

Para cada variable se realizó un cuestionario según la realidad de la zona, las preguntas planteadas fueron claras y precisos para su entendimiento de los encuestados.

Para calidad de atención se consideró en total 24 preguntas de las cuales se dividen en dimensiones como: elementos tangibles que tiene 6 preguntas, seguridad consta de 4 ítems, la dimensión empatía fue de 5 ítems, mientras; la fiabilidad fue de 4 preguntas y finalmente la capacidad de respuesta fue de 5 ítems. Se calificarán mediante 5 escalas, el valor más bajo será 1 y el valor más alto fue de 5.

Para la segunda variable que es satisfacción del usuario, también se elaboró un cuestionario contiene 15 ítems, enmarcadas en 3 dimensiones como: humana que tuvo 6 preguntas, la dimensión técnico-científico tenía 4 ítems y el entorno tuvo 5 preguntas, se calificaron mediante 5 escalas como el puntaje bajo será 1 y el puntaje más alto es 5.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Marroquín (2017); señala que la validez es un instrumento que mide las variables. Además, se refiere cuando los resultados de una investigación son válidos y el estudio está libre de errores.

En esta investigación los instrumentos que vamos a emplear en los usuarios fueron validados por investigadores con experiencia, los cuales aprobaron el instrumento para su aplicación en la muestra, en la siguiente tabla se demuestra.

Tabla 1

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Nº	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de experto
1	Frank Erick Orozco Córdova	Maestro en educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación	Si	Si	Si	Aplica
2	Carlos Alonso León Corzo	Maestro en educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación	Si	Si	Si	Aplica
3	Beatriz Silvina Pacheco Reyes	Magíster en Psicología Comunitaria	Si	Si	Si	Aplica

CONFIABILIDAD

Según Marroquín (2017) la confiabilidad lo define que a la medida en que un instrumento de investigación obtiene sistemáticamente los mismos resultados si se realizara en repetidas ocasiones. La confiabilidad del instrumento de estudio se determinó a través de la aplicación del Alfa de Cronbach, se tomó como prueba piloto a 7 personas cuyo resultado fue 0,869 en la variable 1 y 0,890 en la otra variable, estas pruebas demuestran que los instrumentos a aplicar son consistentes y coherentes.

Tabla 2*Estadística de la fiabilidad de la calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	24

Tabla 3*Estadística de la fiabilidad de satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	15

3.5 Procedimientos

Después de la adecuación del instrumento de acuerdo a la zona de estudios, se continuo con la validación por los expertos y determinar la confiabilidad. Se presentó una solicitud correspondiente al jefe del Centro de Salud Ranracancha, el cual ha otorgado la autorización, luego se procede a aplicar el cuestionario de las encuestas a todos los pacientes de 18 a 60 años que acuden por consultorio externo a diferentes servicios, previo consentimiento informado. Una vez terminada la recolección de muestra se pasa a una base de datos en programa Excel y finalmente se analizó en el paquete estadístico SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos recolectados se empleará en 2 tipos de estadística: descriptivo mediante la distribución de frecuencias para poder obtener los gráficos

según las variables y la prueba inferencial para buscar la prueba de normalidad. Si la prueba determina que la distribución es de forma normal se usara las pruebas paramétricas y si la distribución es no normal se usara las pruebas no paramétricas.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio son considerados a nivel mundial ya que es un derecho que traspasa los límites ya sea legales, económicos, políticos culturales y geográficos.

La participación de las personas como muestras de investigación ha contribuido de alguna manera en mejorar algunos aspectos como la calidad de vida, por el adecuado diagnostico que dan buenos resultados. (Álvarez, 2018)

En este trabajo se realizó respetando los principios éticos de las personas encuestadas en el Centro de Salud Ranracancha, en cuanto al principio de autonomía se tuvo cuidado con la identidad de las personas, respetando su decisión de formar parte o no de la investigación y la persona debe tener en cuentas tres aspectos fundamentales como la ausencia de control externo, intencionalidad y conocimiento para que la muestra salga adecuada. La beneficencia, es un beneficio tanto para los usuarios y profesional que atiende por que los resultados obtenidos se aplicaran para la mejora posterior de los puntos críticos o debilitados, esto para el beneficio de toda la población. En cambio, en el principio de justicia se aplicará las encuestas a todos los asegurados que asisten a consulta externa con los diferentes profesionales sin distinción alguna, respetando su interculturalidad, raza, etnia, idioma, etc. con la finalidad de que el resultado que salga se podrá realizar mejoras para la atención y en el criterio ético de la no maleficencia, no se expuso a los encuestados a riesgos, ya que no se hará un experimento solo se realizará encuestas respetando su anonimato. Luego de obtener los resultados a través de los instrumentos recogidos a la muestra asignada, que en este estudio corresponde a 100 asegurados que acudieron por consulta externa a los diferentes servicios del Centro de Salud de Ranracancha, considerando los criterios de inclusión, seguidamente se detalla los análisis estadísticos:

IV. RESULTADOS

Luego de obtener los resultados a través de realización de las encuestas a los 100 usuarios que acudieron por consulta externa a los diferentes consultorios que ofrece el establecimiento I-3 de Ranracancha, considerando los criterios de inclusión, seguidamente se detalla los análisis estadísticos:

4.1 Análisis descriptivos

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención

Nivel	Número	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Bueno	31	31,0%
Muy bueno	69	69,0%

La tabla 4 correspondiente a la atención de calidad por parte de los pacientes regulares que acudieron a atenderse por consulta externa a los diferentes servicios del Centro de Salud Ranracancha, ha sido percibida entre las categorías muy bueno (69%) y bueno (31%). Es decir, los pacientes valoran con un nivel muy bueno la calidad de atención recibida en beneficio propio, en el establecimiento I-3 Ranracancha ofrecidos por el centro asistencial. En aspectos relacionados con el ambiente físico del centro y la presentación del personal. Así como, la atención integral, la disponibilidad de fármacos y buen entendimiento. También sobre la confianza y profesionalismo mostrado por el personal del establecimiento I-3. Y el respeto dispensado en el centro de salud a la privacidad y a la interculturalidad.

Tabla 5

Distribución de frecuencias porcentuales para las dimensiones de la variable Calidad de Atención.

Dimensión	Malo	Bueno	Muy Bueno
Elementos Tangibles	0,0%	29,0%	71,0%
Fiabilidad	1,0%	39,0%	60,0%
Capacidad de respuesta	3,0%	27,0%	70,0%
Seguridad	1,0%	21,0%	78,0%
Empatía	3,0%	12,0%	85,0%

Mediante la tabla 5, se reflejaron los resultados de las categorías en las que fueron clasificadas las dimensiones de acuerdo con las opiniones de los asegurados al servicio integral de salud que acuden a los servicios diferenciados en el del establecimiento I-3 Ranracancho. La dimensión elementos tangibles fue categorizada como muy bueno (71%) y bueno (29%) mediante esta categoría se analizaron aspectos relacionados con el ambiente físico del centro y la presentación del personal.

La dimensión fiabilidad estuvo categorizada como muy bueno (61%) y bueno (39%), la cual permitió el estudio de la atención integral, la disponibilidad de fármacos y buen entendimiento.

La dimensión capacidad de respuestas obtuvo valoraciones muy bueno (70%), y bueno (27%), esta dimensión analizó aspectos relacionados con el diagnóstico y su tratamiento. La dimensión Seguridad recibió valoraciones en muy bueno (78%) y bueno (21%), la cual percibió las opiniones de los pacientes acerca de la confianza y profesionalismo mostrado por los trabajadores del establecimiento I-3, Ranracancho.

Por su parte, la dimensión Empatía con valoraciones entre muy bueno (85%) y bueno (12%), que analizó el respeto dispensado en el centro de salud a la privacidad y a la interculturalidad.

Tabla 6*Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del Usuario*

Nivel	Número	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0%
Medianamente satisfecho	19	19,0%
Satisfecho	81	81,0%

Con la tabla 6, se observó la distribución porcentual de la variable Satisfacción del Usuario, la cual fue clasificada en dos categorías: Satisfecho (81%) y Medianamente Satisfecho (19%). Esta variable analizó las opiniones de los asegurados al servicio integral de salud que asisten a los consultorios externos en el centro de salud Ranracancha, sobre la percepción que tuvieron después de su atención, y de cómo sus expectativas se vieron satisfactoriamente cumplidas. Observándose que, en general el centro de salud cumple con las expectativas que tienen los pacientes. En cuanto al trato dispensado por los trabajadores del establecimiento I-3 y de la construcción material, así como también de la limpieza.

Tabla 7

Distribución de frecuencias porcentual de las dimensiones para la variable Satisfacción del Usuario

Dimensión	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho
Satisfacción Humana	0,0%	16,0%	84,0%
Técnico Científica	0,0%	44,0%	56,0%
Entorno	4,0%	69,0%	27,0%

Con la tabla 7, se mostraron las categorías de valoración para las tres áreas de la variable satisfacción. El componente referido con la satisfacción humana permitió analizar las opiniones relacionadas con el trato dispensado por los empleados del establecimiento I-3 Ranracancha, obteniendo el 84% para la categoría satisfecho y 16% en la categoría medianamente satisfecho.

La dimensión técnico-científica que obtuvo valoraciones en las categorías satisfecho con el 56% y medianamente satisfecho con 44%, a través de esta dimensión se analizó la satisfacción percibida por parte de los usuarios.

La dimensión entorno orientada al análisis del ambiente físico y la limpieza, obtuvo valoraciones de medianamente satisfecho con un 69% y de 27% para la categoría satisfecho. Esta última dimensión, merece atención de los empleados del del establecimiento I-3 Ranracancha ya que, ha mostrado el valor más alto de la categoría medianamente satisfecho.

4.2 Resultados inferenciales

Para realizar la prueba de normalidad de los datos de la variable 1, se plantea las dos posibles hipótesis de esta manera:

H_a: La distribución de los datos estudiados de la variable calidad de atención tiene una distribución normal

H_o: La distribución de los datos estudiados de la variable calidad de atención no tiene una distribución normal

Tabla 9

Resultado de la prueba de normalidad para la variable calidad de atención

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	0,476	100	0,002

Para demostrar la normalidad, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es de 100 participantes en el estudio. La significancia es de 0.000 para la calidad de atención, siendo este valor inferior a 0.05, por lo cual se deduce que la distribución de los datos no es normal y por ende se rechaza la hipótesis alterna (H_a), se utiliza la prueba Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Para realizar la prueba de normalidad de los datos de la variable 2, se ha podido plantear de esta manera las posibles hipótesis:

H_a: La distribución de los datos estudiados de la variable satisfacción del usuario tiene una distribución normal

H₀: La distribución de los datos estudiados de la variable satisfacción del usuario no tiene una distribución normal

Tabla 8

Resultado de la prueba de normalidad para la variable satisfacción del usuario

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	0,495	100	0,001

Para obtener la normalidad se realizó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es de 100 participantes en el estudio. Con una significación de 0.000 para la satisfacción del usuario, valor que es inferior de 0.05, donde se concluye que la distribución de los datos no es normal. Lo que nos hace rechazar la hipótesis alterna (H_a) y para la real confirmación de las hipótesis planteados se utiliza la prueba Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Hipótesis general

H_a: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha,2022

Tabla 10

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Calidad de Atención
Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,232*
	Sig. (bilateral)		0,020
	N	100	100
Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	0,232*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,020	
	N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De los hallazgos obtenidos en la tabla **10**: El valor $p=0.002<0.05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna donde demuestra que hay una relación significativa entre las dos variables estudiadas en esta investigación. El grado de correlación es directa, el cual se sitúa en el rango de positiva baja y que los asegurados atendidos tienen una buena perspectiva y una buena atención en lo que respecta su salud.

Adicionalmente, se llevaron a cabo los contrastes de las hipótesis específicas, que permitieron determinar las asociaciones de las variables estudiadas en esta investigación.

Hipótesis 1

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

Tabla 11

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Elementos Tangibles
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,257**
	Sig. (bilateral)		0,010
	N	100	100
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	0,257**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,010	
	N	100	100

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

Los hallazgos obtenidos en la tabla 11, se puede aseverar de la siguiente manera: El p valor calculado es de 0,010, la cual es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de rho=0,257, lo que significa que la correlación entre las variables estudiadas es directa y su grado es positiva baja. Por lo tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que existe dicha relación entre Los elementos tangibles y su satisfacción en los usuarios asistentes a la institución de salud.

Este hallazgo significa que el ambiente físico y el aspecto del personal que lo atiende estuvo de acuerdo a sus expectativas.

Hipótesis 2

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancho, 2022

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancho, 2022

Tabla 12

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Fiabilidad
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,393**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	100	100
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,393**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	100	100

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

En la tabla **12** se puede aseverar de la siguiente manera: El p valor calculado es de 0,001, la cual es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de rho=0,393, lo que significa que la correlación entre las variables estudiadas es directa y su grado es positiva baja. Por lo tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que existe dicha relación entre la fiabilidad y su satisfacción en los usuarios asistentes a la institución de salud.

Este hallazgo demuestra la confianza que se le brinda en sus atenciones y que tendrá motivos para retornar.

Hipótesis 3

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

Tabla 13

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción de los usuarios y la dimensión capacidad de respuesta

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Capacidad de respuesta
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,423**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	100	100
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,423**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

Con la obtención de los resultados en la tabla **13**: El p valor calculado es de 0,001, la cual es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de rho=0,423, lo que significa que la correlación entre las variables estudiadas es directa y su grado es positiva moderada. Por lo tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que existe dicha relación entre la capacidad de respuesta y su satisfacción en los usuarios asistentes a la institución de salud.

Este hallazgo demuestra que el profesional que le atendió demostró sus capacidades, criterios y habilidades de acuerdo a sus expectativas del usuario.

Hipótesis 4

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

Tabla 14

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión seguridad

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Seguridad
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,346**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	100	100
Seguridad	Coeficiente de correlación	0,346**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	100	100

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

En la tabla 14, se puede aseverar de la siguiente manera: El p valor calculado es de 0,002, la cual es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de rho=0,346, lo que significa que la correlación entre las variables estudiadas es directa y su grado es positiva baja. Por lo tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que existe dicha relación entre la seguridad y su satisfacción en los usuarios asistentes a la institución de salud.

Este hallazgo demuestra que hay una seguridad en la atención brindada al usuario.

Hipótesis 5

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022

Tabla 15

Resultado de la contrastación de asociación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión empatía

Variable	Rho Spearman	Satisfacción del Usuario	Empatía
Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,382**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	100	100
Empatía	Coeficiente de correlación	0,382**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15, se puede aseverar de la siguiente manera: El p valor calculado es de 0,001, la cual es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de rho=0,382, lo que significa que la correlación entre las variables estudiadas es directa y su grado es positiva baja. Por lo tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que existe dicha relación entre la empatía y su satisfacción en los usuarios asistentes a la institución de salud.

Este resultado denota que cuando lo tratan con respeto y trato adecuado a los usuarios se sienten satisfechos.

V. DISCUSIÓN

Nuestro estudio nos permite determinar una relación directa entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario. Es por ello, que gracias a la contrastación de asociación realizada por el Rho Spearman el cual nos arroja un nivel significancia de 0,020 con respecto a estas dos variables de análisis, siendo la variable calidad de atención en los usuarios la que presenta una categoría de “muy bueno” al 69% y “bueno” al 31%. Es decir, los usuarios valoran como “muy bueno” y “bueno” la manera de ser atendidos en este establecimiento de salud. De la misma forma, con respecto a la variable satisfacción del usuario, podemos conocer que los usuarios que acuden por cualquier motivo de salud al establecimiento, estos clasifican en dos categorías su nivel de satisfacción, obteniendo la categoría de “satisfecho” un porcentaje de 81% y la categoría “medianamente satisfecha” un porcentaje de 19% lo que indica que el Centro de Salud cumple con las expectativas de la población que se atiende.

Como fortaleza metodológica podemos expresar que nuestro estudio correlacional busca determinar un grado de medida o nivel de relación que existen entre las variables de estudio con el fin de poder explicar, predecir la intensidad o dirección dentro de los marcos naturales y sin la manipulación de las mismas. En ese sentido, nuestra investigación demostró una fuerte correlación entre las variables estudiadas lo que indica que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción de los asegurados al sistema integral de salud que se atienden en nuestro establecimiento I-3. En contraposición a lo antes expuesto, podemos decir que los estudios correlacionales presentan una limitación porque no presentan una relación de tipo causa efecto lo que podría explicarse por un tema de direccionalidad o por la presencia de una tercera variable no observable en el estudio que nos hemos planteado. Por lo tanto, podemos decir que los efectos de la pandemia covid-19 podrían estar limitando la demanda en las atenciones en nuestra institución, quienes no acuden por temor al contagio.

En lo que concierne a la hipótesis general podemos manifestar que aceptamos dicha hipótesis, ya que su P valor es 0,020 siendo menor a 0,050, con lo que descartamos la hipótesis alterna, lo cual revela una relación significativa

entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022.

En ese sentido, los resultados obtenidos en nuestro estudio guardan relación con las investigaciones internacionales: Entre ellos podemos mencionar el aporte de Matute, (2020) quien también demostró en su estudio que hay una relación fuerte entre nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario. Asimismo, Maggi, (2020) plantea que en su investigación logro demostrar que si existe una relación directa entre el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de un hospital de Salud. A su vez, vizcaíno et al (2018) encontraron un nivel de satisfacción elevado con respecto a la atención, teniendo en las 5 dimensiones un porcentaje superior al 70%. En esa línea castillo (2017) también logro encontrar la existencia de una relación entre en la satisfacción a raíz de una adecuada la atención en mujeres que asisten a su control prenatal. Por otro parte, los resultados obtenidos, guarda una cercana correlación con los estudios nacionales que permiten avalar dicho nivel relación entre las variables estudiadas.

De esa misma forma, podemos resaltar lo planteado por los investigadores peruanos. Agreda (2021), Gerónimo (2021), Vásquez (2020), Andia (2016), Saavedra (2021) quienes enfatizan en la correlación de estas variables a la hora de explicar la satisfacción el usuario en relación con la calidad de atención. Sin embargo, nuestros resultados difieren ostensiblemente con lo que plantea Peña 2020 quien sostiene que no existe relación y menos asociación o influencia directa entre estas dos variables de estudio.

En lo que respecta a las hipótesis específicas planteadas en nuestro estudio, empezaremos por realizar la contrastación de la primera hipótesis que hace mención a la existencia de la relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Ranracancha, 2022. Con ello se comprobó que hay una relación entre las 2 variables, ya que presentan la Sig. (bilateral) es 0.010, cifra menor a 0.05. En ese sentido, podemos evidenciar un grado de correlación de tipo directo, que lo posiciona en un rango de positiva baja, Asimismo, nuestros resultados son congruentes a lo encontrado por Vásquez (2021), quien sostuvo que el 59,7 % de los usuarios considera que “los elementos

tangibles” tienen una categoría de nivel adecuada en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, lo que indica un nivel significativo para entender este tipo de correlación. En ese propósito, nuestros resultados son diferentes a lo que sostiene Agreda (2021) quien encontró un nivel de relación entre estos dos componentes al 31 % con respecto a la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo nuestro estudio se relaciona con lo que sostiene la Organización Mundial de la Salud (OMS) quienes sostienen que el factor elementos tangibles es un componente primordial para valorar la calidad de atención, ya que implica la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta que posee la institución. De lo anteriormente manifestado podemos decir que los elementos vinculados al entorno como el ambiente físico, equipamiento y herramientas de trabajo, el aseo de los trabajadores y ambiente de trabajo, favorecen la satisfacción del usuario y una adecuada adherencia al tratamiento.

Por su parte en la segunda hipótesis específica sometida a contrastación, podemos mencionar los hallazgos ya que los resultados arrojan la existencia de una relación muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01. Por lo que el grado de correlación es directa y está ubicada en el rango de positiva baja. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022. Por su parte Vásquez (2021) encontró 49,5% manifiesta una categoría de adecuada para la dimensión de fiabilidad del servicio. De modo similar, la norma técnica N° 519-2006/ MINSA exhorta a los trabajadores del sector salud a brindar una atención de calidad (fiabilidad) la cual favorecerá en la satisfacción del usuario y la calidad de vida de estos, el cual debe ser un principio rector en todos los establecimientos de salud del territorio peruano. En contraposición encontramos el estudio que difieren con nuestra investigación planteado por Agreda (2020) revelando en su estudio que la dimensión fiabilidad evidencia que solo un 35.6% presenta una influencia para la fiabilidad con respecto a la satisfacción de las personas atendidas en un establecimiento de salud. Como consecuencia de lo antes señalado podemos decir que la fiabilidad está relacionada con la capacidad del especialista para poder generar un confianza y seguridad en los usuarios de tal forma que sus dudas inquietudes sean atendidas adecuada y oportunamente.

Asimismo, en nuestra tercera hipótesis sometida al proceso de contrastación nos planteamos la interrogante de si existe relación significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022. Nuestro estudio determinó resultados donde se demuestra la relación existente entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta, se comprueba que el grado de correlación es directa, ubicándose en la categoría de positiva baja, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a): que está relacionado con la existencia de la relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022. Por su parte nuestros resultados distan de los datos obtenidos por Agreda (2020) porque se determina que existe una interdependencia baja entre ambas variables, debido a que solo un 34% de influencia para la dimensión capacidad de respuesta en los niveles de satisfacción de los clientes del servicio de emergencia diferenciada.

A su vez, Vásquez (2021) presenta indicadores que difieren de nuestra investigación ya que solo un 34% presenta una relación para la capacidad de respuesta en relación con la variable satisfacción de los usuarios. De acuerdo con lo anteriormente planteado la Organización Mundial de la Salud, establece que la capacidad de respuesta está dentro del factor confiabilidad y que este sería un factor primordial para alcanzar la buena salud de la población asignada a un establecimiento. En definitiva, podemos decir que la capacidad de respuesta de los trabajadores del centro de salud Ranracancha está por encima del promedio lo que indica que esta dimensión se relaciona sustantivamente en la satisfacción de los pobladores que asisten al establecimiento.

La cuarta hipótesis que sometemos a la contrastación es la que está referida si existe relación significativa de la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022; de lo analizado en nuestro trabajo podemos decir que se demuestra la relación entre las dos variables. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha. Al mismo tiempo nuestros resultados son similares en este componente con los datos obtenidos con Agreda 2021 quien

encuentra un nivel de asociación entre la seguridad y la satisfacción. Asu vez, Vásquez 2021 sostiene que un 49,5 % considera que la seguridad es un componente importante para la satisfacción del usuario, ya que esta les da el marco normativo para poder someterse a las atenciones e intervenciones en el área de salud. En ese accionar podemos decir que la organización mundial de la salud (2021) ya avizora al componente seguridad como un factor que es importante la comprende la satisfacción del usuario, porque tiene que ver con la preparación, conocimiento y experticia de los profesionales. Por lo expuesto podemos decir que lo trabajadores del centro de salud Ranracancha atienden minimizando riesgo y daños a su población asignada.

Se puede señalar como quinta hipótesis a contrastar, si existe relación significativa de la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022 Se demuestra la relación existente entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alterna (H_a): Existe influencia significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022. Estos datos concuerdan con vizcaíno et a (2017) un nivel de satisfacción es superior para con todas las dimensiones referidas con la calidad de atención la cual, teniendo 5 dimensiones con un porcentaje mayor al 70%. Estos datos presentados con antelación nos permiten coincidir con nuestro estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario. A su vez los resultados encontrados concuerdan teóricamente con los que sostiene la Organización mundial de la Salud como un factor predominante a la empatía en el entendimiento de la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a las limitaciones del estudio estuvieron dadas por el impacto de la pandemia en el Perú y específicamente en el sector salud lo que pudo limitar a concurrencia masiva de los pobladores a los diferentes establecimientos de salud por el temor al contagio, lo cual pudiera estar limitando un registro total de la población. Por otra parte, al analizar las fortalezas de mi estudio puedo mencionar que el equipo que colaboro en la toma de las encuestas fue capacitado previamente en el correcto llenado de la encuesta, además son compañeros de trabajo muy comprometido con las actividades de investigación que se les encomienda, además

se realizó 4 sesiones de capacitación para ir resolviendo dudas antes de la ejecución del estudio. Asimismo, se les dio una remuneración por pruebas aplicadas correctamente.

La relevancia del estudio está en función a los resultados hallados, los que demuestran el buen procedimiento técnico, profesional y humano de los trabajadores, que a pesar de las carencias que existen en el sector se dan abasto para brindar una atención con calidad y calidez. Es por ello, que estas experiencias desarrolladas en nuestro establecimiento deberían servir de modelo para que otros establecimientos con el mismo nivel de atención puedan replicarlo o imitarlo. Por otra parte, los datos nos permiten sugerir que el establecimiento Ranracancha debería ser objeto de un análisis más profundo para conocer sus procesos internos, de tal manera que se puedan crear guías de atención a los usuarios que sirvan para fortalecer las atenciones a la población circundante, de tal manera que esta experiencia exitosa se pueda difundir entre sus 11 establecimientos que están suscritos a esta Microred.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Podemos afirmar y sostener que se logró demostrar que hay una relación significativa entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, porque la Sig. (bilateral) es 0.002, cifra menor a 0.05. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, por estos resultados obtenidos se acepta la Hipótesis general.

Segundo: En cuanto a los resultados descriptivos se logró demostrar en cuanto a la calidad de atención los usuarios calificaron muy bueno en un 69% y bueno con un 31%, demostrando una buena calidad de atención en el Centro de Salud. En cuanto a la distribución porcentual de la variable Satisfacción del Usuario, la cual fue clasificada en dos categorías: Satisfecho (81%) y Medianamente Satisfecho (19%).

Tercero: Se logró demostrar la existencia de la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles, porque la Sig. (bilateral) es 0.010, cifra menor a 0.05. El grado de correlación es directa, a su vez esta se ubica en el rango de positiva baja, en tal sentido se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

Cuarto: en este caso se logró la existencia de la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad, porque la Sig. (bilateral) es 0.001, cifra menor a 0.05. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, y se logra aceptar la Hipótesis Alternativa (H_a).

Quinto: Se comprueba la existencia de la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta, porque la Sig. (bilateral) es 0.001, cifra menor a 0.05. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

Sexto: Se logró demostrar la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad, porque la Sig. (bilateral) es 0.002, cifra menor a 0.05. El grado de correlación es directa, por ende, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

Séptimo: Se pudo comprobar la existencia de la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Teniendo como resultado donde se comprobó la relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario se recomienda al personal del Centro de Salud de Ranracancha mantener la buena atención en esa misma estructura, a través de una mejora continua siempre por el bien de la población.
- Segunda** : Se demostró la calidad de atención muy buena y satisfacción del usuario, se recomienda al jefe del Centro de Salud Ranracancha seguir haciendo encuestas de calidad de atención posteriormente a los usuarios que acuden por diferentes consultorios médicos.
- Tercera** : Se recomienda en cuanto a los elementos tangibles en relación a la satisfacción de los usuarios, se debe priorizar la implementación en el área de triaje afiches, folletos informativos, etc para que los pacientes estén informados sobre los diferentes problemas de salud que pueden sufrir y detectar a tiempo dicho mal.
- Cuarta** : Se recomienda en cuanto a la fiabilidad con relación a la satisfacción de los usuarios, implementar en un lugar adecuado, visible y con letra legible el libro de reclamaciones para que los pacientes puedan hacer sus respectivas quejas o incomodidades.
- Quinta** : En cuanto a la capacidad de respuesta, se recomienda a los profesionales de los diferentes servicios, realizar un examen minucioso al paciente y derivar a los otros servicios para que el paciente pueda tener una atención integral.
- Sexta** : En cuanto a la dimensión seguridad, se sugiere al personal que labora a que puedan brindar seguridad, confianza a los usuarios y demostrar la capacidad suficiente en resolver sus problemas.

Séptimo : En la dimensión empatía la autoridad máxima del Centro de Salud, debe mantener en su personal la amabilidad, el respeto hacia los usuarios externos.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís M., & Novales, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org>
- Alcalde P. (2019). *Calidad 3*. Ediciones Paraninfo, SA.
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428342834/calidad-3-%C2%AA-edicion->
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Universidad Santiago de Cali.
<https://dialnet.unirioja.es>
- Andía, M. (2016). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco*.
- Aguirre, C. M. (2018) *Mejora en el Proceso de atención médica, Para Incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic-Perú*.
- Aguilar, D. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del usuario en el centro de atención primaria Il chilca ESSALUD*.
- Agreda, B. (2021) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital Limeño*.
- Bustamante M.A., Zerda E., Obando F. y Tello M. (2019) *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL, Ecuador*.
- Cueva, J. E. (2021) *mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua-Perú*
- Cuenca, C., Muyor, J y Segura, A. (2017). *Manual de gestión de la información en trabajo social*. E dual editorial. <http://repositorio.utmachala.edu.ec> .
- Castillo, I. Y., Dávila, L., Jiménez-García, M., Nieto, Z., y Hernández, L. S. (2017) *Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas, Colombia*.
- Campoverde, E. A. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019*.

- Dávila, D., Casaro G., Torres V., Castillo Y. (2020) Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante.
- D'empaire, G. (2010). *Calidad de atención médica y principios éticos*. Acta bioethica, 16(2), 124-132. <http://www.scielo>.
- Graus, M. (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>
- Gerónimo, C. (2021) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo-Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Gregori, M., y Arturo, R. (2018). Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica-Perú.
- Guevara, R. (2021). *Impacto de la pandemia en la salud materna en el Perú*. Revista Peruana de Investigación Materna Perinatal 2021; 10(1): 7-8. <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe>
- Huamán, D. E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019*.
- Huamán, M. (2020). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo-Perú*.
- Hernández R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Marroquín, R. (2017). Confiabilidad y validez de instrumentos de investigación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

- Maggi, W. (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Posgrado. Guayaquil: Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Matute, G. (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, Ecuador.
- Mahmoud, AB., Ekwere, T., Fuxman, L. y Ahmad, A. (2019). Assessing Patients' Perception of Health Care Service Quality Offered by COHSASA-Accredited Hospitals in Nigeria. *GAGE Open*, 9(2).
- Ninaja, J. (2021) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna-Perú.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Diseño de Investigación Causal o Explicativa. *Metodología de la investigación*, 367.
- Parra, L. 2017. *Muestreo probabilístico y no probabilístico Universidad del Istmo* <https://www.euroinnova.pe> .
- Peña, J. G. (2020) Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador.
- Peña, F. (2015). *Introducción a la ética en investigación: Conceptos básicos y revisión de la literatura. Revista Med*, 23(2), 78-86. <https://www.redalyc.org>
- Perú, Congreso de la República. Ley N. ^a 29344: Ley marco de aseguramiento universal en salud. Lima: Congreso de la República; 2009.
- Perú, MINSA. Documento Técnico: "Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud", 2010.
- Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Encuesta Nacional de Satisfacción De Usuarios en Salud - ENSUSALUD

2015.: <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2015/INFORME-FINAL-SATISFACCION-2015.pdf>.

Paripancca, E. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada Lima-Perú.

Ramírez, E. G. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú – Pucallpa. Universidad Cesar Vallejo.

Rodríguez, M. A. (2019). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción del paciente del instituto regional de oftalmología IRO - Trujillo.*

Resear A. J., Monjarás, A. K., Bazán, Z. K., Pacheco, J. A., Rivera, J. E. Calderón, Cuevas C. E. (2019). Diseños de Investigación.

Saavedra, J. (2021) Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres-Perú.

Tamara, C. M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio, Chile. <http://www.scielo.cl>

Vela, J. M. (2021). Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de Huayana, Apurímac.

Vizcaíno A. J., Vizcaíno V. P. y Fregoso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco-México.

Vásquez, M. (2020) Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna, Essalud, 2019

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., 2012. Pag 327]

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha, Apurímac, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	V1: Calidad de atención				
¿Cuál es la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro salud Ranracancha, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Ranracancha, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva	1-6	Totalmente en desacuerdo (1)	Malo (24-56)
¿Cómo se relaciona los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Ranracancha, 2022?	Determinar la relación de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Existe relación directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	7-10	En desacuerdo (2)	
¿Cómo se relaciona la fiabilidad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Ranracancha, 2022?	Determinar la relación de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Existe relación directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas. Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	11-15	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bueno (57-89)
¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Ranracancha, 2022?	Determinar la relación de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Existe relación directa capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria.	16-19	De acuerdo (4)	Muy bueno
¿Cómo se relaciona la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Ranracancha, 2022?	Determinar la relación de la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha,2022	Existe relación directa de la seguridad en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha,2022	Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	20-24	Totalmente de acuerdo (5)	(90-120)
¿Cómo se relaciona la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Ranracancha, 2022?	Determinar la relación de la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022.	Existe relación directa de la empatía en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Ranracancha, 2022	V2: Satisfacción del usuario				

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Humana	Trato cordial y amable Interés en la persona y su problema. Respeto a su privacidad. Respeto a sus creencias para su tratamiento		Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4)	Insatisfecho (15-35)
			Técnico-científico	Orientación recibida durante el examen clínico. Ejecución del examen clínico del área afectada. Solución del problema de salud del paciente. Orientación de medicamentos recibidos. Orientación sobre la continuidad de los cuidados post tratamiento. Tiempo de espera 20 min. aproximado. Información completa, oportuna y entendida por el usuario. Horario de atención adecuado.		Totalmente de acuerdo (5)	Medianamente satisfecho (36-55)
			Entorno	Ambientes cómodos en el establecimiento. Limpieza del establecimiento			Satisfecho (56-75)
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Correlacional Diseño: No experimental-transversal		Población: Usuarios atendidos en los diferentes servicios por consultorio externo del centro de Salud de Ranracancha. Tipo de muestreo: Probabilístico Muestra: 100 usuarios		V1: Calidad de atención Técnicas: encuesta Instrumento: Cuestionario de encuesta Autor: Berry, Parasuman, Zeithaml (1985,1988). Adaptado por Saavedra Paye, José A. (2021) V2: Satisfacción del usuario Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta Autor: MINSA (2002). Adaptado por Saavedra Paye, José Antonio (2021)		Descriptiva: Se elaboró base de datos mediante el programa Microsoft Excel Inferencial: Se procedió a procesar los datos con el SPSS Rho de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Mejías, et al. (2013) definen la calidad como una forma muy importante de solucionar los problemas que aquejan a la salud de la población en general y consecuentemente produce la satisfacción de los usuarios, familias y toda la comunidad con los diferentes servicios brindados.	La calidad de atención es indispensable en todos los servicios de salud, es así que el Centro de Salud Ranracancha brinda las atenciones a los usuarios respetando sus derechos, se consideró las siguientes dimensiones de medida: elementos tangibles, la seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Las cuales estarán aplicadas por 2 encuestas de cada variable	Elementos tangibles	-Limpieza y presentación del servicio -Presentación personal -Material de información -Servicio inclusivo y señalización -Atención según orden de asistencia -Resolución de problemas	Totalmente en desacuerdo (1)
			Fiabilidad	Disponibilidad de medicamentos	En desacuerdo (2)
			Capacidad de respuesta	Disposición a aclarar dudas y explicar el tratamiento a realizar	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Seguridad	Concientización de la salud materno -Cobertura de necesidades	De acuerdo (4)
			Empatía	-Medidas de bioseguridad -Confianza percibida -Habilidades empáticas para desempeñarse en el servicio -Deseo de atención al usuario -Privacidad en la atención -Horarios adecuados a los usuarios	Totalmente de acuerdo (5)

<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Se entiende por satisfacción al estado subjetivo que posee el individuo ante los servicios que brinda las entidades de salud, los cuales se miden por la calidad de atención y la adecuada información que trasmite, en ese sentido el nivel de satisfacción está en función del sentir individual como consecuencia de su propia percepción o experiencia dentro del establecimiento (Heinz, 2000. Pag 20)</p>	<p>En cuanto a la satisfacción del usuario, es el nivel de agrado o insatisfacción que percibe el cliente sobre un servicio brindado, depende de ello tiene una reacción ya sea agradable o no, son las expectativas que posee un individuo, se considera la dimensión humana, entorno y técnico-científico</p>	<p>Humana</p> <p>Técnico-científico</p> <p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Demuestra amabilidad y cordialidad -Interés en los pacientes y su mejoría -Respeto sus creencias, interculturalidad y privacidad -Recibe orientación de su salud a través de examen físico realizado -Busca soluciones para el problema de salud hallado -Explicación de medicamentos prescritos -Orientación y consejería sobre los cuidados post tratamiento -Valoración de tiempo de espera de 15 minutos -Recibe información veraz, completa e integral -Asignación de horarios adecuados -Ambientes presentables y cálidos para la atención -Limpieza adecuada del establecimiento y ambientes 	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
--	--	---	--	---	---

ANEXO 3: INSTRUMENTO

CALIDAD DE ATENCIÓN EN CENTRO SALUD RANRACANCHA

CUESTIONARIO

Estimados usuarios del Centro de Salud RanracanCHA, reciban un cálido abrazo y saludo, eternamente agradecida por su amable colaboración en la siguiente encuesta, como objetivo principal busca determinar la influencia de calidad de atención y la satisfacción del usuario que se brinda en este establecimiento de salud, con el único fin de mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios, para ello tenemos en cuenta la siguiente escala:

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

ÍTEMS	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio que te atendiste es agradable.					
2	En el consultorio que te atendiste estuvo limpio y con buena ventilación.					
3	El establecimiento tiene equipos modernos.					
4	El Centro de Salud cuenta con materiales informativos como: afiches, folletos, etc.					
5	El Centro de Salud cuenta con señalizaciones para ubicar los consultorios.					
6	Los trabajadores cuentan con uniforme y apariencia adecuada.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
7	La atención brindada es de acuerdo al orden de llegada.					
8	La información sobre su salud que le brinda el profesional es adecuada.					
9	Para las reclamaciones de alguna queja el Centro de Salud cuenta con el libro.					

10	La farmacia del establecimiento cuenta con medicamentos prescritos del profesional.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11	El profesional que lo atiende anota todo en la historia clínica y finalmente lo explica.					
12	El profesional lo realizo un examen minucioso por el problema que lo aqueja.					
13	Las dudas o preguntas que lo hace, el personal que lo atiende los aclara.					
14	El profesional lo hace entender con alguna maqueta o dibujo sobre los cuidados de su salud.					
15	Le aconseja para que acuda a los demás servicios.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
16	Ud. Considera al profesional que lo atendió, haber solucionado su problema.					
17	La atención brindada le generó seguridad y credibilidad.					
18	Ud. Considera que el profesional que lo atendió tiene suficiente conocimiento para solucionar su problema.					
19	Considera que el profesional que lo atendió uso adecuadamente la bioseguridad e higiene.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
20	El profesional al momento de su ingreso se muestra amable y respetuoso.					
21	Consideras durante su atención el profesional respeto su privacidad.					
22	En todo el proceso de atención el profesional tuvo paciencia contigo.					
23	Los horarios brindados por el Centro de Salud son adecuados para que puedas acudir.					
24	El profesional que le atiende muestra entusiasmo para solucionar tus consultas.					

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimados usuarios del Centro de Salud Ranracancha, reciban un cálido abrazo y saludo, eternamente agradecida por su amable colaboración en la siguiente encuesta, como objetivo principal busca determinar la influencia de calidad de atención y la satisfacción del usuario que se brinda en este establecimiento de salud, con el único fin de mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios, para ello tenemos en cuenta la siguiente escala:

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

ÍTEMS	HUMANA	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho de mi atención, sobre todo por la confianza brindada y explicar mi problema.					
2	Estoy satisfecho cuando el profesional me llama por mi nombre.					
3	Estoy satisfecho por el trato amable que me brinda en la atención.					
4	Me siento satisfecho sobre las indicaciones dadas para mejorar mi problema de salud.					
5	Siento que el profesional mantiene en privado mis diagnósticos.					
6	Me siento satisfecho cuando el profesional se preocupa por mi salud.					
	TÉCNICO-CIENTÍFICA	1	2	3	4	5
7	Me siento satisfecho con la orientación que recibí sobre el tratamiento.					
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.					
9	Estoy satisfecho cuando el profesional me da indicaciones con letra clara y entendible.					
10	Mientras esperaba la atención recibí charlas informativas de mi salud.					
	ENTORNO	1	2	3	4	5

11	Estoy satisfecho con el adecuado orden de limpieza del consultorio.					
12	Estoy satisfecho con la infraestructura del ambiente.					
13	Estoy satisfecho con el tiempo que dura la atención en el servicio.					
14	Considero que la iluminación del servicio está muy bien.					
15	Estoy satisfecho durante la atención no hubo ruidos o interrupciones.					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio que te atendiste es agradable.	X		X		X		
2	En el consultorio que te atendiste estuvo limpio y con buena ventilación.	X		X		X		
3	El establecimiento tiene equipos modernos.	X		X		X		
4	El Centro de Salud cuenta con materiales informativos como: afiches, folletos, etc.	X		X		X		
5	El Centro de Salud cuenta con señalizaciones para ubicar los consultorios.	X		X		X		
6	Los trabajadores cuentan con uniforme y apariencia adecuada.	X		X		X		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención brindada es de acuerdo al orden de llegada.	X		X		X		
8	La información sobre su salud que le brinda el profesional es adecuada.	X		X		X		
9	Para las reclamaciones de alguna queja el Centro de Salud cuenta con el libro.	X		X		X		
10	La farmacia del establecimiento cuenta con medicamentos prescritos del profesional.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El profesional que lo atiende anota todo en la historia clínica y finalmente lo explica.	X		X		X		
12	El profesional lo realizó un examen minucioso por el problema que lo aqueja.	X		X		X		
13	Las dudas o preguntas que lo hace, el personal que lo atiende los aclara.	X		X		X		
14	El profesional lo hace entender con alguna maqueta o dibujo sobre los cuidados de su salud.	X		X		X		
15	Le aconseja para que acuda a los demás servicios.	X		X		X		

SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Ud. Considera al profesional que lo atendió, haber solucionado su problema.	X		X		X	
17	La atención brindada le generó seguridad y credibilidad.	X		X		X	
18	Ud. Considera que el profesional que lo atendió tiene suficiente conocimiento para solucionar su problema.	X		X		X	
19	Considera que el profesional que lo atendió uso adecuadamente la bioseguridad e higiene.	X		X		X	
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
20	El profesional al momento de su ingreso se muestra amable y respetuoso.	X		X		X	
21	Consideras durante su atención el profesional respeto su privacidad.	X		X		X	
22	En todo el proceso de atención el profesional tuvo paciencia contigo.	X		X		X	
23	Los horarios brindados por el Centro de Salud son adecuados para que puedas acudir.	X		X		X	
24	El profesional que le atiende muestra entusiasmo para solucionar tus consultas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Frank Erick Orozco Córdova DNI: 40337056

Especialidad del validador: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

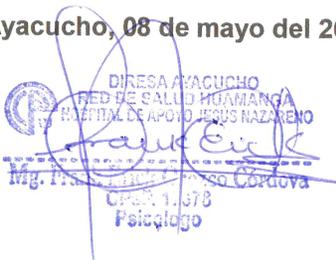
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Ayacucho, 08 de mayo del 2022.


DIRESA AYACUCHO
RED DE SALUD HUAMANGA
HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO
Mg. Frank Erick Orozco Córdova
C.P. 1.378
Psicólogo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ **Mg: Frank Erick Orozco Córdova** **DNI: 40337056**

Especialidad del validador: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

Ayacucho, 08 de Mayo del 2022.

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


The stamp contains the following text: DIRESA AYACUCHO, REGION DE SALUD HUANUCANA, HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO, Mg. Frank Erick Orozco Córdova, DNI: 40337056, Psicólogo.

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
OROZCO CORDOVA, FRANK ERICK DNI 40337056	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OROZCO CORDOVA, FRANK ERICK DNI 40337056	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 25/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OROZCO CORDOVA, FRANK ERICK DNI 40337056	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN Fecha de diploma: 17/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2019 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio que te atendiste es agradable.	X		X		X		
2	En el consultorio que te atendiste estuvo limpio y con buena ventilación.	X		X		X		
3	El establecimiento tiene equipos modernos.	X		X		X		
4	El Centro de Salud cuenta con materiales informativos como: afiches, folletos, etc.	X		X		X		
5	El Centro de Salud cuenta con señalizaciones para ubicar los consultorios.	X		X		X		
6	Los trabajadores cuentan con uniforme y apariencia adecuada.	X		X		X		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención brindada es de acuerdo al orden de llegada.	X		X		X		
8	La información sobre su salud que le brinda el profesional es adecuada.	X		X		X		
9	Para las reclamaciones de alguna queja el Centro de Salud cuenta con el libro.	X		X		X		
10	La farmacia del establecimiento cuenta con medicamentos prescritos del profesional.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El profesional que lo atiende anota todo en la historia clínica y finalmente lo explica.	X		X		X		
12	El profesional lo realizó un examen minucioso por el problema que lo aqueja.	X		X		X		
13	Las dudas o preguntas que lo hace, el personal que lo atiende los aclara.	X		X		X		
14	El profesional lo hace entender con alguna maqueta o dibujo sobre los cuidados de su salud.	X		X		X		
15	Le aconseja para que acuda a los demás servicios.	X		X		X		

SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Ud. Considera al profesional que lo atendió, haber solucionado su problema.	X		X		X	
17	La atención brindada le generó seguridad y credibilidad.	X		X		X	
18	Ud. Considera que el profesional que lo atendió tiene suficiente conocimiento para solucionar su problema.	X		X		X	
19	Considera que el profesional que lo atendió uso adecuadamente la bioseguridad e higiene.	X		X		X	
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
20	El profesional al momento de su ingreso se muestra amable y respetuoso.	X		X		X	
21	Consideras durante su atención el profesional respeto su privacidad.	X		X		X	
22	En todo el proceso de atención el profesional tuvo paciencia contigo.	X		X		X	
23	Los horarios brindados por el Centro de Salud son adecuados para que puedas acudir.	X		X		X	
24	El profesional que le atiende muestra entusiasmo para solucionar tus consultas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ **Mg: CARLOS ALONSO LEON CORZO** DNI: 40843376

Especialidad del validador: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

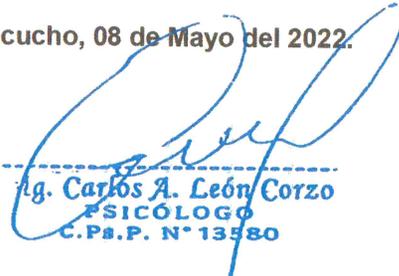
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Ayacucho, 08 de Mayo del 2022.




Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS ALONSO LEON CORZO DNI: 40843376

Especialidad del validador: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

Ayacucho, 08 de Mayo del 2022.

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





Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>LEON CORZO, CARLOS ALONSO DNI 40843376</p>	<p>LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 19/10/2007 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>LEON CORZO, CARLOS ALONSO DNI 40843376</p>	<p>BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>LEON CORZO, CARLOS ALONSO DNI 40843376</p>	<p>MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN Fecha de diploma: 28/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2018 Fecha egreso: 29/12/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i></p>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El consultorio que te atendiste es agradable.	X		X		X		
2	En el consultorio que te atendiste estuvo limpio y con buena ventilación.	X		X		X		
3	El establecimiento tiene equipos modernos.	X		X		X		
4	El Centro de Salud cuenta con materiales informativos como: afiches, folletos, etc.	X		X		X		
5	El Centro de Salud cuenta con señalizaciones para ubicar los consultorios.	X		X		X		
6	Los trabajadores cuentan con uniforme y apariencia adecuada.	X		X		X		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención brindada es de acuerdo al orden de llegada.	X		X		X		
8	La información sobre su salud que le brinda el profesional es adecuada.	X		X		X		
9	Para las reclamaciones de alguna queja el Centro de Salud cuenta con el libro.	X		X		X		
10	La farmacia del establecimiento cuenta con medicamentos prescritos del profesional.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El profesional que lo atiende anota todo en la historia clínica y finalmente lo explica.	X		X		X		
12	El profesional lo realizó un examen minucioso por el problema que lo aqueja.	X		X		X		
13	Las dudas o preguntas que lo hace, el personal que lo atiende los aclara.	X		X		X		
14	El profesional lo hace entender con alguna maqueta o dibujo sobre los cuidados de su salud.	X		X		X		
15	Le aconseja para que acuda a los demás servicios.	X		X		X		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ud. Considera al profesional que lo atendió, haber solucionado su problema.	X		X		X		
17	La atención brindada le generó seguridad y credibilidad.	X		X		X		
18	Ud. Considera que el profesional que lo atendió tiene suficiente conocimiento para solucionar su problema.	X		X		X		
19	Considera que el profesional que lo atendió usó adecuadamente la bioseguridad e higiene.	X		X		X		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El profesional al momento de su ingreso se muestra amable y respetuoso.	X		X		X		
21	Consideras durante su atención el profesional respetó su privacidad.	X		X		X		
22	En todo el proceso de atención el profesional tuvo paciencia contigo.	X		X		X		

23	Los horarios brindados por el Centro de Salud son adecuados para que puedas acudir.	X		X		X		
24	El profesional que le atiende muestra entusiasmo para solucionar tus consultas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Beatriz Silvina Pacheco Reyes DNI: 41479500

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGIA COMUNITARIA

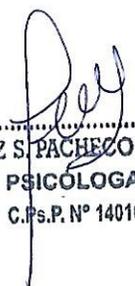
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Ayacucho, 08 de mayo del 2022.



BEATRIZ S. PACHECO REYES
 **PSICOLOGA**
C.Ps.P. N° 14016

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	HUMANA							
1	Estoy satisfecho de mi atención, sobre todo por la confianza brindada y explicar mi problema.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho cuando el profesional me llama por mi nombre.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho por el trato amable que me brinda en la atención.	X		X		X		
4	Me siento satisfecho sobre las indicaciones dadas para mejorar mi problema de salud.	X		X		X		
5	Siento que el profesional mantiene en privado mis diagnósticos.	X		X		X		
6	Me siento satisfecho cuando el profesional se preocupa por mi salud.	X		X		X		
	TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me siento satisfecho con la orientación que recibí sobre el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	Estoy satisfecho cuando el profesional me da indicaciones con letra clara y entendible.	X		X		X		
10	Mientras esperaba la atención recibí charlas informativas de mi salud.	X		X		X		
	ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Estoy satisfecho con el adecuado orden de limpieza del consultorio.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con la infraestructura del ambiente.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con el tiempo que dura la atención en el servicio.	X		X		X		
14	Considero que la iluminación del servicio está muy bien.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho durante la atención no hubo ruidos o interrupciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe la presencia de suficiencia en la evaluación de los ítems. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Beatriz Silvina Pacheco Reyes DNI: 41479500

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGIA COMUNITARIA

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

Ayacucho, 08 de Mayo del 2022.

BEATRIZ S. PACHECO REYES



PSICÓLOGA
C.P.S.P. N° 14016

Firma del Experto Informante.

GRUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PACHECO REYES, BEATRIZ SILVINA DNI 41479600	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 14/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PACHECO REYES, BEATRIZ SILVINA DNI 41479600	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 26/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
PACHECO REYES, BEATRIZ SILVINA DNI 41479600	MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA Fecha de diploma: 16/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 14/03/2016 Fecha egreso: 27/09/2017	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	5	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2	5	5	3	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4
5	4	4	3	2	5	3	4	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5
6	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
7	5	4	3	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3

PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3
7	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3

MICRORED RANRACANCHA
CENTRO DE SALUD RANRACANCHA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

AUTORIZACIÓN

El que suscribe M.C. Yelicsa Altamirano Lazo, jefe del Centro de Salud RanracanCHA, hace constar:

Que la Sra. Nora Lujan Pérez con DNI N° 44758755, tiene autorización para realizar su investigación y usar los instrumentos (cuestionarios) a los usuarios que acuden a atenderse al Centro de Salud, cuya finalidad es recolectar los datos de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD RANRACANCHA-APURIMAC, 2022”.

Se expide la presente autorización para los fines que estime conveniente.

RanracanCHA, 18 de mayo del 2022

Atentamente



Yelicsa
Dra. Altamirano Lazo, Yelicsa
MÉDICO CIRUJANA
CMP: 093515