



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 en consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud

AUTOR:

Calderón Chuquilin, Jair Eloy (orcid.org/0000-0002-5934-134X)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A MI PADRES

Porque sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional. Por su amor, por su apoyo incondicional que me han brindado durante todo este tiempo y sé que lo seguirán haciendo.

A MI HERMANO

Porque siempre estuvo a mi lado, enseñándome y educándome para ser mejor cada día.

Calderón Chuquilin Jair

AGRADECIMIENTO

A la universidad y a mis maestros

Por el esfuerzo y tiempo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel.

También agradecer a la jefatura del Centro de Salud que me ha facilitado las instalaciones para poder realizar los instrumentos

A mi asesor

Por su experiencia y su apoyo incondicional, no se hubiera hecho realidad esta tesis.

El autor

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	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	18
Tabla 2	Nivel de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	19
Tabla 3	Nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	20
Tabla 4	Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	21
Tabla 5	Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	22
Tabla 6	Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	23
Tabla 7	Nivel de la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022	24
Tabla 8	Nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	25
Tabla 9	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	26
Tabla 10	Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	27
Tabla 11	Relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	28
Tabla 12	Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	29
Tabla 13	Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022. Dentro de la metodología se mantuvo un tipo de diseño no experimental, de tipo transversal y de alcance correlacional; se utilizó dos encuestas estandarizadas: SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas SUCE, aplicadas sobre una muestra de 214 usuarios. Se utilizó el software SPSS para realizar la prueba de Rho Spearman, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.141 y una significancia bilateral de 0.039. Los resultados de la investigación mostraron que existe un relación positiva, directa y significativa entra ambas variables, con lo cual se procede a aceptar la hipótesis de la investigación que afirma la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, COVID 19, SERVQUAL, SUCE

ABSTRACT

The present investigation had the objective of determining the relationship between the attention quality and the user satisfaction of the COVID 19 differentiated office of a Health Centre in Huanchaco in the year 2022. Within the methodology, the research had a non-experimental, transversal and correlational design; also two standardized surveys were applied: SERVQUAL and SUCE on a sample of 214 users. SPSS software was purchased to perform the Rho Spearman test, generating the result of correlation coefficient of 0.724 and a bilateral significance of 0.039. The results of the investigation showed that there is a positive, direct and significant correlation among the variables, which validated the hypothesis that state there is a significant relationship between the quality of attention and the user satisfaction of the COVID 19 differentiated office of a Health Centre in Huanchaco in the year 2022.

Keywords: quality of service, satisfaction, COVID 19, SERVQUAL, SUCE.

I. INTRODUCCIÓN

La COVID 19 es una pandemia de gran proporción siendo un problema sanitario de gran envergadura, que exige hasta el extremo las estructuras productivas, sociales y sanitarias en todo el mundo.

La COVID 19, es una infección respiratoria aguda producida por el SARS-CoV2. Se inició en el año 2019 en el mes de diciembre en China y fue declarada pandemia en el año 2020, el 11 de marzo.

Esta nueva enfermedad, dio conocer la precaria situación de salud del Perú: infraestructura deteriorada de los establecimientos, ausencia de ventiladores, laboratorios, especialistas, materiales, camas; médicos que no cuentan con un seguro para su salud, con sueldos bajos, una población abandonada y como nunca, falta de insumos de bioseguridad como mascarillas, mandiles, guantes, etc., para combatir a este nueva pandemia. (Palacios, M. 2020)

Ante una crisis sanitaria, económica y social en el país, es imprescindible integrar la salud en las políticas públicas y diseñar políticas de salud que incorporen la perspectiva de los determinantes sociales. Los sistemas de salud tratan de arreglar la índole salud ya que actualmente es muy importante para cada país del mundo; la ausencia en sus logros repercutirá de manera negativa en los resultados sanitarios. (Nuguer,2020).

Actualmente, la calidad de las entidades del estado o privadas deben estar orientadas al trato del médico hacia el paciente, la eficacia del tratamiento y a la rapidez y efectividad de la atención.

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad compara el nivel de atención actual, con el nivel anhelado de la atención. Esto refleja que la calidad no es uniforme y no es percibida por todos por igual, razón por la cual, el nivel de atención de la salud tiene la característica de ser no homogéneo. OMS (1986)

Canzio (2019) refiere que la atención sanitaria con modelos apropiados de calidad es diferente debido al uso eficiente de los recursos, el excelente nivel de competencia profesional, el garantizar resultados satisfactorios sobre la salud y disminuir el riesgo para los usuarios.

Respecto a la satisfacción del usuario, es una circunstancia importante que interviene de alguna manera en la evaluación de los servicios de los establecimientos (Seclén y Darras, 2005).

Ortiz (2016) sostiene que la percepción de la calidad se basa en la continua mejoría, lo cual dio buenos resultados en varias entidades por lo tanto los establecimientos de salud notaron este cambio y decidieron arreglar sus principales problemas que alteran la calidad de sus servicios.

Finalmente, la satisfacción del usuario se ve reflejada en el cumplimiento de sus expectativas o si fueron superadas por la atención prestada por parte de los servicios de la institución.

Un proceso variado y complejo es el servicio de salud debido a una cantidad de métodos que se realizan en todo el Perú; considerado la existencia de factores que al pasar el tiempo son variables, como la demografía, las preferencias, la idiosincrasia, los estilos de vida y una extensa variedad cultural donde los indicadores o dimensiones de calidad se han convertido en elementos esenciales para los gestores de cada establecimiento; de esta forma se puede comprender los problemas de cada servicio y tratar de mejorarlos mediante la incorporación de estrategias vitales para efectuar las expectativas y percepciones de las personas tomando en cuenta que estos son aspectos fundamentales para ver la forma en cómo se prestan los servicios y la mejora de estos.

A pesar de la pandemia, algunos establecimientos de salud en el Perú han mejorado su calidad de atención por el bien de los usuarios, ese es el caso de un establecimiento en el distrito de Huanchaco que a pesar de las circunstancias, ha creado un consultorio diferenciado para la atención de pacientes con síntomas respiratorias en un complejo deportivo para la seguridad de los pacientes y los profesionales de salud mejoraron su trato a los usuarios, por ende ha repercutido en la satisfacción del usuario de una forma positiva cumpliendo con sus expectativas con respecto al servicio brindado por parte del establecimiento y se demuestra por la cantidad de pacientes que acuden cada día para ser atendidos.

Ante los hechos suscritos y viendo como esta pandemia ha afectado al distrito de Huanchaco, planteo el problema general: ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud en Huanchaco en el año 2022?

Todo sistema de salud considera que, para poder catalogar a la calidad de atención de los establecimientos, es necesario medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, el cual es un pilar importante en la evaluación de cada establecimiento. Por lo tanto, esta investigación aspira facilitar datos relevantes que demuestren el estado en el que se encuentra el servicio brindado de un centro de salud en el distrito de Huanchaco y su relación directa con la satisfacción de los pacientes con el fin de saber de qué forma ha mejorada la calidad de atención a pesar del COVID 19.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

Asu vez los objetivos específicos son:

Describir el nivel de calidad del servicio brindado en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; establecer la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; establecer la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; establecer la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los

usuarios atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

En consecuencia, se planteó las hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022

II. MARCO TEÓRICO

Se presenta los siguientes antecedentes

Azman, Samer, Ismail y Rashid (2019) en su estudio sobre la conexión de la calidad de servicio en la lealtad y satisfacción de las personas en Malasia, se desarrolló una metodología transversal - no experimental de tipo correlacional causal, utilizaron el cuestionario SERVQUAL para comparar las dos variables, concluyendo que las dimensiones de calidad aportan de manera significativa con la lealtad de los usuarios, ocasionando un relación entre la calidad de servicio y el paciente ($\text{sig}=0,00$). Además, se menciona que la lealtad es positiva y significativa ($\text{Rho}=0,86$)

Mouly y Angiating (2018) en su investigación respecto a la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios en el ámbito de salud de Nigeria realizaron un estudio no experimental, de tipo correlacional descriptivo, el cual se aplicó a 150 usuarios, concluyendo que los usuarios dieron a conocer que existe un trato inadecuado por parte del personal que atiende y la infraestructura no está correctamente construida, causando así una disminución de la seguridad y fiabilidad de los usuarios, por lo tanto, es necesario enriquecer la atención por parte de los establecimientos de salud. Además, este estudio mostró que existe una relación significativa entre las variables seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del paciente (Elementos Tangibles $P=0.45 <0.05$, seguridad $P=0.00 <0.05$ y empatía $P=0.00 <0.05$).

Nya, Ramayah, Hwa y Oluwaseyi (2018) llevaron a cabo su investigación sobre la relación que existe entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de servicio en Malasia, concluyendo que existe una relación del 58% entre la satisfacción de las personas y la calidad del servicio, además se encontraron predictores importantes de la satisfacción del paciente: calidad del personal, imagen del hospital, seguridad del paciente y la responsabilidad social. Además, mencionan que la atención brindada de calidad por un personal capacitado es el mejor predictor de satisfacción, por lo tanto, los pacientes estarán satisfechos y regresarán a los hospitales posteriormente.

Pérez, Orlandoni, Ramoni (2018), desarrollaron su artículo de la calidad de los servicios de salud, estableciendo una metodología no experimental transversal cuya población fueron los pacientes atendidos durante dos meses del año 2018 en el Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara (HLHL) en Colombia. La muestra aleatoria fue de 220 pacientes, se utilizó una encuesta basada en SERVQUAL midiendo solamente la percepción de la atención recibida por los establecimientos de salud, identificando 6 dimensiones:

Comodidad, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Llegando a la conclusión que la prioridad para el paciente es la comodidad en las atenciones brindadas por el establecimiento, además, el nivel apreciación de la calidad de servicios de salud por parte del establecimiento fue baja. Con las respecto a las recomendaciones, manifiestan que se debe velar por la calidad de servicios y realizar políticas de salud para mejorar las condiciones y necesidades de los pacientes.

Cardinale (2017) en Italia, realizó un estudio para entender la opinión del paciente en los servicios, principalmente el de atención familiar. Por lo tanto, se consideró el uso apropiado de dos métodos: SERVPERF y SERVQUAL. Estos modelos son de composición ya que la satisfacción del cliente viene dada por sus características y también por las dimensiones que tenga. A pesar de los años, lo métodos que más se utilizan para calcular la retribución del paciente son: SERVQUAL y SERVPERF. Los métodos utilizados validaron la calidad captada por los usuarios demostrando que estas herramientas si cumplen con sus funciones, a pesar de los posibles problemas u obstáculos encontrados durante el proceso.

Henao, Giraldo y Yepes (2017), realizaron un artículo sobre los instrumentos utilizados para calificar la calidad reconocida por los pacientes en los establecimientos de salud, usando una metodología no experimental descriptiva para identificar los instrumentos cuantitativos o cualitativos para medir la calidad de los servicios de salud desde el punto de vista de los pacientes. Se concluye que la escala que se utiliza más veces en este tipo de estudios es la escala de Servqual la cual tiene una validez interna adecuada por lo tanto se realizó diferentes adaptaciones de esta escala en diferentes países del mundo.

Becerra, Gomez y Pecho (2020) desarrollaron un estudio para poder precisar el estado de satisfacción de los personas en un establecimiento de salud de primer nivel del Perú, durante la pandemia actual. Esta investigación de tipo observacional, transversal y prospectivo, fue ejecutado en el año 2020 en. Se seleccionaron 120 pacientes mediante el muestro no probalístico por disposición. La conclusión de este trabajo es que los niveles de satisfacción de los usuarios, son heterogéneos; ya que antes del COVID 19 se reportaban niveles bajo y medio de satisfacción, ahora los niveles de insatisfacción son altos (61.7%), al igual que los porcentajes de cada dimensión: Aspectos tangibles (87.5%), capacidad de respuesta (76.7%), seguridad (58.3%), fiabilidad (69.2%) y empatía (60.8%) mostrando mayores niveles de insatisfacción: aspectos tangibles y la capacidad de respuesta.

Alonso (2019), realizo un simposio sobre las dificultades para una atención eficiente en los establecimientos de mayor complejidad del MINSA. El estudio demuestra las barreras que existen en la rutina diaria en la prestación de servicios desde la visión de un prestador de salud, además, menciona que la Contraloría de la República evaluó la calidad de atención de los establecimientos en el año 2019. Se proponen soluciones y se da a conocer la importancia de abordar la falta de capacidad resolutive e infraestructura para el tratamiento y diagnóstico, así como aumentar los concursos públicos para personas preparadas en gestión de la salud para realizar un trabajo transparente, sin relaciones políticas o sociales.

El estudio de Camac (2018) realizado en la ciudad de Lima en el año 2017, estableció si existe o no relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la posta San Carlos, por lo tanto, se tomó como muestra 132 pacientes. Concluyendo que tienen una correlación significativa (sig: 0.000), moderada y positiva, teniendo como Rho de 0,685 lo que confirmó que son directamente proporcionales.

Febres Ramos (2020) realizó un estudio sobre la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de un Hospital de Huancayo, utilizando una metodología transversal, descriptivo, observacional. Se usó el cuestionario SERVQUAL a 292 personas arrojando como resultado que el 60,3% de los pacientes estaban satisfechos con la atención brindada por el

servicio de medicina interna y el 39,4% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención recibida. Con respecto a las dimensiones que tuvieron un nivel alto de satisfacción fueron la seguridad 86,8 % y la dimensión de empatía 80,3 %.

Messarina (2016) realizó su tesis sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del hospital de alta complejidad en la ciudad de Trujillo, utilizando una metodología descriptiva correlacional no experimental, usando una encuesta en 224 usuarios, concluyendo que las dimensiones de la calidad de atención tienen una relación significativa positiva con la satisfacción de los usuarios: capacidad de respuesta: $r=0.763$, fiabilidad $r= 0.728$, empatía con $r= 0.818$, seguridad con $r= 0.774$ y tangibilidad con $r= 0.743$. Además, se encontró una relación positiva significativa entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción $\text{sig}=0.00$ y $r=0.878$, es por ello que se comprueba la hipótesis del estudio que afirma la relación entre ambas variables.

Pingo (2018) realizó la investigación de la calidad de servicio y el sistema de atención del centro de salud I-4 concluyendo que las variables tienen una relación significativamente baja $\rho=0.336$ y $\text{sig}= 0.00$.

Pérez (2018) realizó una investigación sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del Hospital público de Lima utilizando una metodología descriptiva correlacional no experimental donde se aplicó una encuesta a 109 pacientes, obteniendo un resultado $r=0.750$, entonces se concluye que existe una relación fuerte entre ambas variables, además se evaluó la relación entre las 5 dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción dando como resultado una relación significativa y positiva: capacidad de respuesta (0.769), fiabilidad (0.735), seguridad (0.786), la empatía (0.765) y los elementos tangibles (0.751), por lo que se confirma que cada una de las dimensiones influye de manera directa con la satisfacción de los usuarios.

Lostanau (2018) en su estudio sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica, realizó una metodología no experimental, transversal, correlacional, ejecutando una encuesta a 93 pacientes concluyendo en la existencia de una relación

directamente proporcional y significativa de grado moderado entre ambas variables, significancia= 0.00 y Rho=0.579 por lo tanto la hipótesis planteada fue comprobada. También existe una relación positiva de grado moderado entre la satisfacción y la capacidad de respuesta ($r=0.622$), empatía y la satisfacción ($r=0.533$), la seguridad ($r=0.541$), y los elementos tangibles ($r=0.445$).

Arteaga (2017) realizó su estudio sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en un Hospital de la ciudad de Tarapoto, siendo un método correlacional transversal no experimental, con 62 usuarios, concluyendo que las dos variables no son independientes y existe una relación entre ellas, comprobada por el valor 22.79 con valor tabular 15.51 y por la prueba Chi cuadrado $\chi^2=0.00$ y evidenciando que ambas variables son dependientes. Además, en el análisis descriptivo se menciona que la dimensión fiabilidad tuvo el mayor porcentaje en satisfacción a comparación de las otras dimensiones (30.65%).

Chu García, Lai (2017) realizó su tesis en un establecimiento de Loreto en el año 2017 para ver la relación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención en el consultorio externo de dicho establecimiento. Se aplicó la encuesta tipo SERVQUAL modificada, a 365 personas atendidas en los consultorios de pediatría, dando como resultado que la dimensión que arrojó un menor grado de satisfacción (16.7%) fue la empatía y la capacidad de respuesta tuvo el mayor grado (21.8%). Además, hubo un alto grado de insatisfacción del paciente (19.3%)

A continuación, se presentan las posturas teóricas respecto a la calidad de servicio, el cual es un factor importante en toda institución ya sea privada o pública, y en estos países donde la entidad pública es más accesible que la privada, deben brindar una atención de calidad a los ciudadanos. (Beckford, 2010).

La calidad en salud se define como la facultad que tienen los establecimientos de salud para proveer con menor riesgo los mejores beneficios para el paciente de acuerdo a los valores sociales imperantes y de los recursos disponibles (Febres, 2020).

Otro concepto que tiene la calidad es el conjunto de acciones que tienen relación al buen servicio o trato que se le brinda al usuario, dando a conocer su satisfacción si la calidad de atención cumple con sus expectativas. Aldana (2014).

Además, toda organización debe ofrecer un correcto servicio para continuar existiendo ante la sociedad globalizada (Mabrouka, 2016). Así mismo, Djerdour y Patel (2000) mencionan que para poder mantenerse en el mercado es necesario considerar a la calidad como una estrategia y no como una opción más.

La OMS (2008) menciona que la calidad de atención es el servicio ofrecido, donde las entidades o empresas esperan conseguir los mejores resultados y que tengan relación con conocimientos profesionales.

El Ministerio de Salud (MINSA) (2008) menciona que la calidad de atención es el conjunto de características, científicas, humanas, técnicas, para brindar el mejor servicio.

Mora Contreras (2011), argumenta que para poder satisfacer el anhelo de los pacientes se debe usar esquemas o manuales para alcanzar un estándar fijado de la calidad de atención.

La calidad de atención, según Ministerio de Salud (2019), tiene 3 niveles; las expectativas básicas son el primer nivel, en donde los usuarios esperan que la atención tenga cortesía, seguridad, educación, honestidad, revestida de competencia, fiable y con tratamientos beneficiosos; el interés por ofrecer una atención rápida, accesible, responsable, implicación personal y una adecuada comunicación son el segundo nivel y, el tercer nivel es tener una relación costo-beneficio favorable y además, una buena presencia física del personal y de las instalaciones.

La calidad de atención se mide a través de sus dimensiones las cuales fueron descritas por bastantes autores y un modelo importante de instrumento que implementa estas dimensiones es el SERVQUAL. Numpaque (2016).

Según el modelo SERVQUAL utilizado para la evaluación de la calidad desarrollado por Parasumaran, Len Berry Valerte Zelthaml. (1993), existen 5 Dimensiones: la primera dimensión es la capacidad de respuesta: aptitudes y respuestas que tiene una persona para desempeñarse en su área de trabajo.

La segunda dimensión es la fiabilidad: es cuando el usuario percibe si el servicio es bueno o malo, según su perspectiva. La tercera dimensión es el aspecto tangible: es todo lo que se puede percibir. La cuarta dimensión es la empatía: es sentir, compartir, comprender, mostrar afecto a una persona y la quinta dimensión es la seguridad: es cuando no existe un riesgo.

Esta comprendido que es muy notable la satisfacción de los usuarios al recibir un determinado servicio o producto, del mismo modo la calidad es un factor clave en toda organización, por lo tanto, Kotler y Keller (2006) mencionan que la satisfacción es una percepción de desilusión o goce como consecuencia de relacionar las expectativas previas con la experiencia de adquisición o compra del servicio.

La satisfacción de las personas precisa distintos aspectos del cuidado de la salud, además se le atribuye como un concepto multidimensional, se ha definido como el cumplimiento de las suposiciones de los usuarios, mediante una buena atención sanitaria Ribeiro (2003).

Para International Organization for Standardization (ISO) 9000 (2015), la satisfacción es el cuidado en instituciones, la complacencia del interés, los servicios y la atención brindada

También se sostiene que toda organización busca implementar mejores tácticas para complacer las exigencias de los clientes, de esa forma podrán destacar de la competencia. (Serna, 2006).

Soto y Pat. (2017) mencionan que la satisfacción es la consecuencia final del buen trato brindado, donde influyen sus perspectivas y apreciaciones.

La satisfacción de los pacientes presenta dos dimensiones:

La validez, se refiere cuando una atención es eficaz y correcta, además, nos indicará las expectativas de la comunidad y el nivel de confianza. Para poder ganar la confianza del usuario es necesario ofrecer un buen servicio de calidad, según revista médica de Chile (2018).

La segunda dimensión es la lealtad, donde las personas podrán evaluar de inicio a fin la atención recibida. Es tener el valor único, correcto y consistente; conservando su virtud moral y sus valores. Reichheld (2002).

Para complementar la idea García (2011) establece que existen dos factores relacionados con la satisfacción: percepciones y expectativas. Esto depende de los aspectos psicológicos de las personas y del punto de vista de ellos.

Según Millones (2010) posterior al servicio brindado existen 3 niveles de satisfacción: Uno de los niveles es la insatisfacción, este nivel es el cual toda organización espera evitar, ya que se da cuando el producto recibido no tiene relación con las expectativas del cliente.

Otro nivel es la satisfacción donde hay coincidencia favorable entre lo que realmente recibió y las expectativas del consumidor. El punto medio se caracteriza por superar las expectativas de los usuarios, pero ligeramente.

Lovelock, Patterson y Walker (2001) refieren que, si los clientes están satisfechos, las demandas fueron cumplidas, pero si los clientes están insatisfechos con la atención, entonces no se cumplió con las expectativas.

Existen diferentes métodos que permiten relacionar la satisfacción de las personas con la calidad de atención de los establecimientos sanitarios, a través de estudios empleando la metodología cualitativa (Saturno 1995) o como Pascual (1995) que utilizó el análisis de quejas y sugerencias. Sin embargo, actualmente se sugiere el uso de técnicas de investigación cuantitativa: encuestas de satisfacción o cuestionarios.

Según Parasuraman, et al. (1993), la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio es el interés de las organizaciones ya que, al tener los mayores niveles de satisfacción, mejoraran los indicadores de los beneficios futuros de la empresa.

La calidad del servicio, se juzga de acuerdo a las expectativas de las personas con respecto a lo que esperan del servicio y a cómo lo perciben en el momento de la prestación de este. De esta forma, pueden producirse tres situaciones distintas en el momento de la prestación del servicio: (1) el servicio supero las expectativas del cliente (2) expectativas satisfechas por el servicio, y (3) la prestación no ha satisfecho las expectativas del cliente. (Mabrouka, 2016).

La satisfacción de las personas y la calidad tienen una relación directa y es un parámetro medible con tres aspectos: los niveles de satisfacción, la percepción de la calidad y las expectativas del cliente. (Lehman y Winer, 2007).

La expectativa de las personas es definida como la confianza a lograr algo previamente solicitado, ya sea un producto o un servicio (Millones, 2010). Zeithaml y Bitner (2002) mencionan que la expectativa presenta dos niveles: El primer nivel de expectativa es el servicio adecuado, en el cual se espera que se cumpla la necesidad del usuario, pero no se alcanzará un 100% de satisfacción. El otro nivel de expectativa es el servicio deseado, donde la organización debe cumplir con las demandas de los consumidores de acuerdo al juicio que tengan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: El estudio fue básico, con enfoque cuantitativo, los datos de la información fueron procesados mediante la estadística donde se determinó si existe o no relación entre las dos variables.

Diseño de investigación: El diseño fue no experimental, de tipo transversal correlacional. (Hernández, R. et al., 2010). Responde al siguiente esquema:

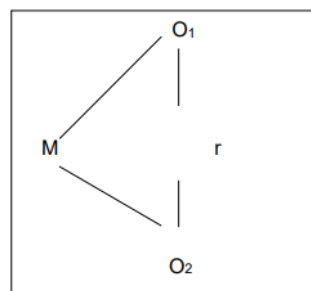
Donde:

M = Muestra

O1 = Calidad de Atención

O2 = Grado de Satisfacción

r = Relación de las variables de estudio



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención

Definición Conceptual:

La calidad en salud se define como la facultad que tienen los establecimientos de salud para proveer con menor riesgo los mejores beneficios para el paciente de acuerdo a los valores sociales imperantes y de los recursos disponibles. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1985)

Definición Operacional:

Se midió la variable mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1985)

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición Conceptual: la satisfacción es una percepción de desilusión o goce como consecuencia de relacionar las expectativas previas con la experiencia de adquisición o compra del servicio. (Granado, Rodríguez, Olmedo y Chavó, 2006).

Definición Operacional:

Se medirá la variable mediante el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas SUCE. (Granado, Rodríguez, Olmedo y Chavó, 2006).

3.3 Población, muestra y muestreo**Población:**

La población estuvo conformada por 480 usuarios atendidos en un mes en el consultorio diferenciado de COVID 19 en un Centro de Salud del distrito de Huanchaco en el año 2022. (Dato extraído del registro de atenciones del mes de febrero del año 2022).

Criterios de inclusión:

- Todos los pacientes adultos atendidos en el consultorio diferenciado de COVID 19 en un Centro de Salud del distrito de Huanchaco.
- Pacientes de sexo femenino y masculino

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no aceptaron participar con la investigación.
- Usuarios que fueron atendidos en otros consultorios del Centro de Salud.

Muestra y muestreo:

La muestra se obtuvo de acuerdo a la fórmula de categoría finita

Muestra = 214

Muestreo: probabilístico, aleatorio simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar este estudio se recopiló la información con la encuesta para los pacientes atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud en el distrito de Huanchaco.

El instrumento con el que se realizó la investigación para evaluar la calidad de atención fue el cuestionario SERVQUAL, el cual está conformado por 5 dimensiones, y 22 ítems en total.

Se manejó una escala de Likert de 1 al 5 para determinar la importancia de cada ítem, en donde 5 representa el puntaje más alto, lo que significa

que la paciente está muy de acuerdo con la pregunta y 1 cuando el usuario está en total desacuerdo y representa el puntaje más bajo. El instrumento fue validado por Cabello y Chirinos (2012), mostrando un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,98, demostrando que tiene un excelente nivel de confiabilidad

El segundo instrumento con el que se realizó el estudio fue el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas SUCE para calcular la satisfacción del usuario, el cual presenta 12 ítems (Granado, Rodríguez, Olmedo y Chavó, 2006).

Se manejará una escala de Likert del 1 al 5:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Indiferente

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach mostró un valor de 0.717 indicando que el instrumento tiene un buen nivel de confiabilidad.

Para la validación se realizó el modelo juicio de expertos, con el apoyo de 5 profesionales en el tema quienes evaluaron el cuestionario y mediante la matriz de validez, sustentaron la aprobación.

3.5 Procedimientos

Primero se les informó a los sujetos de investigación sobre el estudio y se solicitó que firmen un consentimiento informado donde aceptan participar voluntariamente, finalmente se aplicó las dos encuestas correspondientes.

3.6 Método de análisis de datos

Mediante el programa Excel-16 se realizó la base de datos, que luego fue exportada al Software estadístico SPSS-v26, para su respectivo análisis. Se realizó al análisis estadístico descriptivo de las variables, y después se evaluó a nivel inferencial la asociación entre las dos variables mediante la prueba de hipótesis Rho Spearman, ya que las variables son de escala nominal. (Martínez-González & Faulín Fajardo, 2006)

3.7 Aspectos éticos

La información que se reunió para el proceso de este proyecto se realizó teniendo en cuenta principios éticos sobre las buenas prácticas, como la no maleficencia donde se pidió la aprobación al usuario para realizar la investigación que implica procedimientos que no van a provocar algún daño ya sea físico, psicológico y/o social; el principio de autonomía donde toda persona tiene el derecho o la capacidad de elegir si participar o no del presente proyecto; el principio de justicia, se busca que todos los pacientes sean beneficiados equitativamente con los resultados y finalmente el principio de la beneficencia, es decir la investigación no fue rigurosa para los pacientes. (Código de ética de la Universidad César Vallejo, 2020)

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones		
		Calidad	Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,141*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	214	214
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,141*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	214	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 1 se encontró el coeficiente de relación 0.141, dando a entender que existe una relación positiva, directa entre las variables y su grado fue moderado. Además, para la comprobación de la hipótesis se halló un resultado de significancia bilateral $0.039 < 0.05$ generando un valor significativo a la relación, por lo que se acepta la hipótesis de investigación que afirma la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022

Tabla 2.

Nivel de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

Calidad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	54	25.2%
	Regular	93	43.5%
	Bueno	67	31.3%
	Total	214	100%

La tabla 2 muestra el nivel de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022, sobresaliendo que el 43.5% (93 usuarios) perciben un nivel regular, el 31,3% (67 usuarios) sostienen un nivel bueno y el 25,2 % (54 usuarios) manifiestan un nivel malo sobre la calidad de atención.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nada satisfecho	38	17.8%
	Insatisfecho	37	17.3%
	Medianamente Satisfecho	45	21.0%
	Satisfecho	47	22.0%
	Totalmente Satisfecho	47	22.0%
	Total	214	100%

La tabla 3 señala el nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022, donde el 22% (47) de los usuarios están totalmente satisfechos, un 22% (47 usuarios) satisfechos, un 21% (45 usuarios) medianamente satisfechos, un 17.8% (38 usuarios) nada satisfechos y un 17,3% (37 usuarios) insatisfechos

Tabla 4.

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	69	32.2 %
	Regular	64	29.9 %
	Bueno	81	37.9 %
	Total	214	100 %

La tabla 4 muestra el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, arrojando como resultados que el 37,9% (81 usuarios) de los encuestados señalaron que la capacidad de respuesta tiene un nivel bueno, el 32.2% (69 usuarios) sostiene un nivel malo y el 29,9% (64 usuarios) indicaron que tiene un nivel regular.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	70	32,7 %
	Regular	63	29,4 %
	Bueno	81	37,9 %
	Total	214	100%

La tabla 5 muestra el nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, teniendo como resultados que el 37,9% (81 usuarios) indicaron que tiene un nivel bueno, el 32.7% (70 usuarios) de los encuestados sostienen que la fiabilidad tiene un nivel malo y el 29.4% (63 usuarios) perciben un nivel regular

Tabla 6.

Nivel de la dimensión seguridad de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	64	29,9%
	Regular	68	31,8%
	Bueno	82	38,3%
	Total	214	100%

La tabla 6 muestra el nivel de la dimensión seguridad de la calidad de atención, arrojando como resultados que el 38.3% (82 usuarios) de los encuestados señalaron que la seguridad tiene un nivel bueno, el 31.8 % (68 usuarios) mencionan que tiene un nivel regular y el 29,9% (64 usuarios) indicaron que tiene un nivel malo

Tabla 7.

Nivel de la dimensión empatía de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	69	32.2%
	Regular	60	28.0%
	Bueno	85	39.7%
	Total	214	100%

La tabla 7 muestra el nivel de la dimensión empatía de la calidad de atención, arrojando como resultados que el 39.7% (85 usuarios) señalaron un nivel bueno, el 32.2 % (69 usuarios) perciben un nivel malo y el 28% (60 usuarios) indicaron un nivel regular.

Tabla 8.

Nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	73	34.1%
	Regular	75	35.0%
	Bueno	66	30.8%
	Total	214	100%

La tabla 8 muestra el nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención, resaltando que el 35.0% (75 usuarios) perciben un nivel regular, el 34.1 % (73 usuarios) sostienen un nivel malo y el 30,8% (66 usuarios) indicaron que es de nivel bueno

Tabla 9.

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones	
		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,226**
		N	214
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,226**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la prueba Rho Spearman, en la tabla 9 se identificó un coeficiente de 0.226 con significancia bilateral de $0.001 < 0.05$, dando a entender que existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción

Tabla 10.

Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones		
		Fiabilidad	Satisfacción	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,274**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,274**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la prueba Rho Spearman, en la tabla 10 se identificó un coeficiente de 0.274 con significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando a entender que existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción.

Tabla 11.

Relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones		
		Seguridad	Satisfacción	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,290**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,290**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la prueba Rho Spearman, en la tabla 11 se identificó un coeficiente de 0.290 con significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando a entender que existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción.

Tabla 12.

Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones		
		Empatía	Satisfacción	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,205**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	214	214
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,205**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	214	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la prueba Rho Spearman, en la tabla 12 se identificó un coeficiente de 0.205 con significancia bilateral de $0.003 < 0.05$, dando a entender que existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción.

Tabla 13.

Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022.

		Correlaciones		
			Aspectos Tangibles	Satisfacción n
Rho de Spearman	Aspectos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,228**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	214	214
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	214	214

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la prueba Rho Spearman, en la tabla 13 se identificó un coeficiente de 0.228 con significancia bilateral de $0.001 < 0.05$, dando a entender que existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general que se propone en la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022, se presentaron los resultados en la tabla 1 donde se halló el coeficiente de relación 0.141 dando a entender la existencia una relación positiva, directa entre las variables. El hallazgo guarda relación con el estudio de Azman, Rashid, Ismail y Samer (2019), el cual fue realizado en un hospital en Malasia donde se ejecutó la prueba Rho Spearman obteniendo como resultado $r=0.86$ y sig: 0.00 concluyendo que hay una relación fuerte, entre la satisfacción de las personas y la calidad de atención, además sostienen que al tener algún cambio en las dimensiones de calidad va a repercutir en la satisfacción de los pacientes.

Los resultados expuestos se asemejan al estudio de Camac (2018) efectuado en Lima en el año 2017, donde se obtuvo que las dos variables tienen una correlación significativa, moderada y positiva, ya que el Rho fue de 0,685 y el valor de significancia fue de 0.000. permitiendo comprobar la hipótesis del estudio.

Además, en la tabla 1 se muestra el valor de la significancia bilateral siendo de $0.039 < 0.05$ dando a entender que si tiene significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis que afirma la correlación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022.

Otra tesis que concuerda con los resultados expuestos fue la investigación por Pingo (2018) realizado en un centro de salud I-4, concluyendo que las dos variables tienen una relación directa significativamente baja $\rho=0.336$ y sig= 0.00 y también se comprueba la hipótesis de la investigación.

Con respecto al primer objetivo específico que se plantea describir el nivel de calidad del servicio brindado en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022; se presenta la tabla 2 sobresaliendo que el 43.5% (93 pacientes) perciben un nivel regular, el 31,3% (67 pacientes) sostienen un nivel bueno y el 25,2 % (54 pacientes) manifiestan un nivel malo.

Los resultados expuestos se asemejan al estudio por Carrasco (2020), realizado en el Policlínico Policial Chimbote concluyendo que el 51% de pacientes perciben un nivel regular, sostienen un nivel malo el 33% y el 16% sostienen un nivel bueno.

Esto se debe a las deficiencias que puedan presentar los establecimientos de salud en el momento de la atención. De acuerdo a esta investigación la causa principal de este nivel regular de calidad de atención es la pandemia la cual ha afectado en todos las esferas del país (social, salud, economía), pero al pasar un año, algunos establecimientos han tratado de mejorar las dimensiones de la calidad de atención en todo lo posible para poder brindar una atención buena para los usuarios, lo cual se denota en los resultados de este estudio, ya que se ha catalogado con un nivel regular-bueno la calidad de atención de este establecimiento.

La calidad de atención presenta 5 dimensiones: aspectos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, las cuales están demostradas en las tablas 4,5,6,7 y 8 donde se observan los niveles de cada una de ellas: La tabla 4 presenta el porcentaje de la capacidad de respuesta arrojando como resultados que el 37,9 % de los pacientes señalaron que la capacidad de respuesta tiene un nivel bueno, el 32.2% sostiene un nivel malo y el 29,9% indicaron que tiene un nivel regular.

La tabla 5 muestra el nivel de la dimensión fiabilidad teniendo como resultados que el 37,9% tiene un nivel bueno, un nivel malo el 32.7% y el 29.4% perciben un nivel regular

La tabla 6 muestra el nivel de la dimensión seguridad, arrojando como resultados que el 38.3% un nivel bueno, el 31.8 % tiene un nivel regular y el 29,9% mostraron que tiene un nivel malo.

La tabla 7 muestra el nivel de la dimensión empatía, arrojando como resultados que el 39.7% señalaron un nivel bueno, el 32.2 % nivel malo y el 28% mostraron un nivel regular

La tabla 8 muestra el nivel de la dimensión aspectos tangibles, resaltando que el 35.0% perciben un nivel regular, un nivel malo el 34.1 % y el 30,8% es de nivel bueno.

Lo que demuestra que los pacientes consideran un nivel bueno en: capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad; y la dimensión aspectos tangibles obtuvo un nivel regular pero no hubo tanta diferencia con los otros niveles de cada dimensión ya que la diferencia porcentual no fue demasiada.

Los resultados expuestos son parecidos al estudio realizado por Chu García, Lai (2017) en un hospital de Loreto en el año 2017 dando como resultado que la empatía tuvo un grado de satisfacción bajo (16.7%) y la capacidad de respuesta tuvo una satisfacción alta (21.8%).

Caso contrario fue en el estudio de Becerra, Gomez y Pecho (2020), realizado en un establecimiento de salud de primer nivel del Perú, durante la pandemia actual; los resultados de este trabajo fueron distintos, demostrando que los niveles de calidad fueron bajos, reflejándose en los porcentajes 58.3%, 76.7%, 69.2% 87.5% y 60.8% de cada dimensión: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles y empatía respectivamente, concluyendo que la calidad de atención es considerable en cada establecimiento y el manejo de las distintas dificultades que puedan presentar. En esta investigación se dio a conocer que las dimensiones con mayor nivel fueron la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad en ese orden.

El segundo objetivo específico que se planteó fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022, el cual se desarrolló en la tabla 3 donde se muestra que el porcentaje de satisfacción de los entrevistados en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022, donde el 22% (47) de los usuarios están totalmente satisfechos, un 22% (47 usuarios) satisfechos, un 21% (45 usuarios) medianamente satisfechos, un 17.8% (38 usuarios) nada satisfechos y un 17,3% (37 usuarios) insatisfechos. Con esto se prueba que los pacientes del centro de salud muestran una correcta satisfacción sobre la atención recibida pero también hay un gran porcentaje de usuarios que contemplan una insatisfacción sobre la atención recibida.

Los resultados expuestos tienen concordancia a la investigación de Febres Ramos (2020) realizada en un hospital de Huancayo, demostrando que el 60,3% de los usuarios estaban satisfechos por la atención y el 39,4% de los pacientes presentaron insatisfacción con la atención. Con respecto a las dimensiones que tuvieron un nivel de satisfacción alto fueron la seguridad 86,8 % y la empatía 80,3 %.

Caso contrario fue el estudio de Becerra, Gomez y Pecho (2020), realizado en un establecimiento de salud de primer nivel del Perú, durante la pandemia actual. La investigación reportó altos porcentajes de insatisfacción (61.7%), debido al impacto que ha tenido la pandemia en los distintos establecimientos de salud. Esto se ve reflejado en como los pacientes captan la atención brindada por el establecimiento.

Con respecto a los demás objetivos específicos que se plantearon fueron específicamente determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y cada dimensión de la calidad de atención del consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022 se desarrollaron las tablas 9,10,11,12,13 donde se muestra el rho y la significancia de cada dimensión. El tercer objetivo específico de esta investigación es sobre la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de las personas, dando como resultado un rho de 0.226 y 0.001 de la significancia bilateral, por lo tanto, hay una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre ambas variables. Otro estudio con resultados similares fue el de Messarina (2016) quien realizó su tesis sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del hospital de alta complejidad en la ciudad de Trujillo, concluyendo que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva $r=0.763$

El cuarto objetivo específico de esta investigación es sobre la relación entre la fiabilidad y la variable satisfacción de las personas, dando como resultado un rho: 0.274 con significancia bilateral de 0.000, entonces, existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre esta dimensión y la variable satisfacción. En realce a la mención previa Pérez (2018) realizó una investigación sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del Hospital público de Lima, se evaluó la relación entre las 5

dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción dando como resultado una relación significativa y positiva: fiabilidad (0.735) por lo que se confirma que esta dimensión influye de manera directa con la satisfacción de los usuarios.

El quinto objetivo específico de este estudio trata sobre la relación entre la seguridad y la variable satisfacción de las personas, dando como resultado un rho: 0.290 con significancia bilateral de 0.000, por lo tanto, existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre esta dimensión y la variable satisfacción. Los resultados fueron familiares a la investigación de Mouly y Angiating (2018) realizada en Nigeria mostrando que existe una relación significativa entre la seguridad con la satisfacción de las personas. (Seguridad $P=0.00<0.05$). Otro estudio con resultados similares fue el de Messarina (2016) quien realizó su tesis sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del hospital de alta complejidad en la ciudad de Trujillo, concluyendo que la seguridad tiene una relación significativa positiva con la satisfacción de los usuarios. $r= 0.774$.

El sexto objetivo de este estudio es sobre la relación entre la empatía y la variable satisfacción de las personas, dando como resultado un rho: 0.205 con significancia bilateral de 0.003, entonces, existe una relación positiva, directa, grado medio y significativa entre esta dimensión y la variable satisfacción. Los resultados fueron familiares a la investigación de Mouly y Angiating (2018) realizada en Nigeria demostrando la relación significativa entre la satisfacción de las personas y la empatía (Empatía $P=0.00<0.05$). Otro estudio con resultados similares fue el de Lostaunau (2018) en su estudio sobre la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica, concluye que existe una relación positiva de grado moderado entre la empatía y la satisfacción ($r=0.533$). Dando a entender así que esta dimensión tiene una relación directamente proporcional a la satisfacción del usuario, y al tener algún cambio influye notablemente en la satisfacción de los pacientes

El séptimo objetivo de este estudio es sobre la relación entre los aspectos tangibles y la variable satisfacción de las personas, dando como resultado un rho: 0.228 con significancia bilateral de 0.001, por lo tanto, hay una directa, grado medio y significativa relación entre esta dimensión y la variable satisfacción. Los resultados fueron familiares a la investigación de Mouly y Angiating (2018) realizada en Nigeria mostrando que existe una relación significativa entre los aspectos tangibles con la satisfacción de las personas (Aspectos Tangibles P=0.45). En realce a la mención previa Pérez (2018) realizó una investigación sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del Hospital público de Lima, se evaluó la relación entre las 5 dimensiones y la satisfacción dando como resultado una relación positiva: los elementos tangibles (0.751), por lo que se confirma que esta dimensión influye de manera directa con la satisfacción de los pacientes. Mediante estos estudios, las dimensiones anteriormente mencionadas tienen una relación con la satisfacción de las personas por lo tanto al haber alguna modificación en alguna de ellas, también cambia la satisfacción por lo tanto cada establecimiento de salud tiene que considerar estas dimensiones para así, de esta forma, solucionar los problemas de los pacientes, además cada establecimiento está siendo evaluado por instituciones superiores ya que de esta forma se puede saber si un establecimiento puede ser recategorizado a un nivel superior o no.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El resultado de la prueba Rho Spearman fue 0.141 con significancia bilateral de 0.141. Se concluye que existe una relación positiva directa moderada entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022, además, se acepta la hipótesis alternativa que afirma la relación significativa de las variables.

Segunda: El nivel de calidad del consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco en el Periodo 2022 sobresaliendo que el 43.5% perciben un nivel regular, el 31,3% sostienen un nivel bueno y el 25,2% manifiestan un nivel malo sobre la calidad de atención dando a entender que la calidad de atención percibida por los usuarios es regular debido a las consecuencias producidas por la pandemia.

Tercera: El 44 % de los usuarios perciben un nivel bueno de satisfacción. Al respecto se concluye que el centro de salud ha manejado de una manera correcta los casos de COVID 19 en su sector

Cuarta: Se encontró que la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la empatía con un 39.7 %, por lo que se concluye que los usuarios toman más en cuenta la empatía del personal del establecimiento en Huanchaco

Quinta: El resultado de la prueba Rho Spearman sobre la capacidad de respuesta y la satisfacción fue 0.226 comprobando la relación directa, por lo que esta dimensión incide en mejorar la satisfacción de los usuarios del establecimiento

Sexta: Se encontró que la fiabilidad tiene una relación directa, positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud en huanchaco, ya que el Rho fue de 0.274, por lo que se concluye que, al aumentar el nivel de esta dimensión, aumentaría el porcentaje de satisfacción

- Séptima: El resultado de la prueba Rho sobre la seguridad y la satisfacción fue 0.290 comprobando la relación positiva, directa, significativa, por lo que se concluye que, al aumentar el nivel de esta dimensión, aumentaría el porcentaje de satisfacción
- Octava: Se evidencio que hay una relación positiva, directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos un establecimiento en Huanchaco, ya que el Rho fue de 0.205 por lo que se concluye que, al aumentar el nivel de esta dimensión, aumentaría el porcentaje de satisfacción
- Novena: El resultado de la prueba Rho Spearman sobre los aspectos tangibles y la satisfacción fue 0.228 comprobando la relación positiva, directa, significativa; por lo que se concluye que esta dimensión incide en mejorar la satisfacción de los pacientes del centro de salud

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al jefe del centro de salud de Huanchaco enfocarse en mantener y mejorar la calidad de atención, asignando la jefatura de las estrategias a personas con una buena capacidad de liderazgo para que propongan estrategias en salud.
- Segunda: Se recomienda que el personal administrativo y asistencial de la Micro Red Huanchaco tengan en claro la idea de calidad de atención mediante capacitaciones constantes.
- Tercer: Se recomienda considerar la contratación de personal de salud, incrementar el número de citas por día para así mejorar la capacidad de respuesta.
- Cuarta: Se recomienda que el personal asistencial tenga un trato amable con el paciente y que el médico explique de forma clara los análisis realizados, el diagnóstico y el tratamiento al paciente.
- Quinta: Se recomienda una atención rápida en la toma de análisis de laboratorio, en la entrega de medicamentos y en la atención en caja.
- Sexta: Se recomienda en relación a la fiabilidad que continúen con el cumplimiento del orden de las citas y que las historias clínicas se encuentren disponibles en el consultorio al momento de la atención.
- Séptima: En relación a la seguridad, se recomienda que el personal médico inspire confianza al momento de resolver las dudas de los pacientes.
- Octava: Se recomienda implementar estrategias en relación a aspectos tangibles, como mantener limpio los consultorios y la sala de espera, tener equipos disponibles y materiales al alcance del personal.

REFERENCIAS

- Alarcon, M., Ana, M., & Muñoz, S. (2008). Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. *Revista médica de Chile*, 136(1), 125-130. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872008000100016> Ribeiro,
- Aldana, L. & Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas*. (2da. Edición). Madrid: ECOE Ediciones. Recuperado de: <http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja>. [CALIDAD Y SERVICIOS - CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS.pdf](#).
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del hospital II 2 Tarapoto. Enero – Junio 2016*. [Tesis de maestría] Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Repositorio: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Azman, N., Rashid, N., Ismail, N. & Samer, S. (2019). The effect of service quality on patient satisfaction and loyalty in Malaysia Muslim friendly hospital. *Revista de ciencias humanas y sociales*, 35 (22), 1012 – 1587. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32449>
- Becerra, B., Pecho, & L., Gómez M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Méd Panacea*, 9(3), 165-170
- Beckford, J. (2010). *Quality a critical introduction*. (3° ed.). Estados Unidos: Routledge.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*.

[Tesis de Licenciatura] Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Repositorio:

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>

- Cabello, E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2), 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2012000200003.
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo - UCV, Lima, Perú. Repositorio: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>
- Cardinale, S. (2017). La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia. [Tesis de Pregrado]. Università Ca' Foscari Venezia, Venecia, Italia. Recuperado de: <http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>.
- Carrasoc, L. (2021). Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Perú. Repositorio: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65306/Carrasco_GLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chu García, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. [Tesis para optar el título de Médico cirujano]. Iquitos, Perú. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana., Medicina Humana. Repositorio: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>

- Djerdjour, M. & Patel, R. (2000). Implementation of quality programmes in developing countries: A Fiji Islands case study. *Total Quality Management*, 11 (1), 25-44.
- Febres, R. & Mercado, M. (2020) *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú*. *Rev. Fac. Med*, 20(3), 397-403.
- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Innovación y Cualificación.
- Henao, D., Giraldo, A., & Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia Y Políticas De Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO) 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de [Sistemas de gestión de la calidad: iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es](https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es)
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. (12º ed.). México: Pearson Educación, S.A. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- Lehmann, D. & Winer, R. (2007). *Administración del Producto*. (4º ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración-del-producto-4ed-Lehmann-y-Winer.pdf>
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. [Tesis de

- maestría]. Universidad Privada Norbert Wiener. Repositorio: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Lovelock, C., Patterson, P. & Walker, R. (2001). *Services Marketing: An Asia Pacific Perspective*. (2° ed.) Australia: Prentice Hall.
- Mabrouka, P. (2016). *The Development of a Sustainable Quality Management Framework for Libyan Higher Education System*. [Tesis de maestría]. Montfort University. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/7f15/0ae6ffc17d8fa532776c4b88be4452>
- Martínez, M., Sánchez, V., & Faulín, F. (2014). *Bioestadística amigable*. (3ª edición). Elsevier. <https://www.unav.edu/documents/16089811/16155256/indice-bioestadistica-amigable-3-edicion.pdf>
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. [Tesis de licenciatura], Universidad de Piura. Repositorio: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1233>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2008). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima.
- Ministerio de salud (MINSA) Perú. (2016). Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima.
- Ministerio de Salud de Perú (MINSA). (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Mora Contreras, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Brasileira de Marketing, Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, pp. 146-162 <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mouly, R. & Angiating, G. (2018). A study on service quality and customer satisfaction in Nigerian healthcare sector. *Journal of industrial*

- distribution & business*, 9 (12), 7-14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector.
- Nuguer, V. & Powel, A. (2020) Políticas para combatir la pandemia. Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe. *Banco interamericano de desarrollo*.
- Numpaqué, A. & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización Mundial de la Salud. (OMS) (2018). Mejorar la calidad de la atención médica en todo el sistema de salud. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266> 37
- Organización mundial de la salud (OMS). (2019). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Obtenido de Boletín de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014*. [Tesis de Licenciatura], Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Palacios, M., Santos, E., & Velásquez, M. (2020) COVID-19, una emergencia de salud pública mundial. *Rev Clin Esp.*, Vol 1, 1-7 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7102523/>
- Parasumaran, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión total de Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. (1 edición) *Díaz de Santos*.

- Pascual, L., Uris, J., Sanmartín, D., Sanz J, Campos C. (1995) Las reclamaciones y las hojas de sugerencias como método de incorporación de la opinión del usuario en atención primaria. Comparación con la perspectiva de los profesionales. *Aten Primaria*, 15:421-5.
- Perez, M., Orlandoni, G., Ramon, J., & Valbuena, M. (2018) Percepción de la calidad en la prestación de servicios de la salud con enfoque seis sigma. *Revista Cubana de salud pública*, 44(2), 325-343. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>.
- Pingo, D. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la Unión – Provincia Piura, en el mes de enero 2018*. [Tesis de maestría] Universidad Privada Norbert Wiener. Repositorio: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reichheld, F. (2002). *El efecto lealtad. Crecimiento, beneficios y valor último* (Vol. IV). Barcelona: Editorial Ariel. Barcelona.
- Rovere, V. & Rebolledo, D. (2021) Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito, *Rev Conecta Libertad*, Vol 5, 48-61. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240/427>
- Saturno, P. (1995) Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Esp Salud Pública*, 69, 163-75.
- Seclén, J. & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127 – 141. Recuperado de <http://www.Scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

- Serna, G. (2006). *Conceptos básicos en Servicio al cliente*. Panamericana Bogotá, Colombia:
- Soto, A. (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2):304-11. Doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
- Soto, E. & Pat, M. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(2), 119-123. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2016*. [Tesis Pregrado]. Universidad Ricardo Palma. Repositorio: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2° ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFENICIÓN CONCEPTUAL	DEFENICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Atención	La calidad en salud se define como la capacidad que tienen los servicios de salud para proveer los mejores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los valores sociales imperantes y de los recursos disponibles (Febres y Mercado, 2020).	Es el nivel con el que se medirá la atención brindada y el usuario, de acuerdo a sus expectativas, será quien califique Se realizará una encuesta para recolectar los datos y está integrada por 22 preguntas relacionadas con 5 dimensiones, basado a la encuesta SERVQUAL	Fiabilidad	1-5	Nominal
			Capacidad de respuesta	6-9	Nominal
			Seguridad	10-13	Nominal
			Empatía	14-18	Nominal
			Aspectos Tangibles	19-22	Nominal

Satisfacción de los usuarios	La satisfacción es una sensación de goce o desilusión como consecuencia de comparar la experiencia de la compra o adquisición del servicio con las expectativas previas (Mabrouka, 2016).	Es el sentir del usuario de acuerdo al servicio brindado Se medirá la variable mediante el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas SUCE (Granado, Rodríguez, Olmedo y Chavó, 2006).	Calidad médica	1-6	Nominal
			Calidad administrativa	7-12	Nominal

ANEXO 2

Instrumento Calidad de Atención

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu calidad del servicio en cuanto a la atención que recibes; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA: Nada satisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Medianamente satisfecho: 3 Satisfecho: 4 Totalmente satisfecho: 5

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL		Escala de valoración				
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
		1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.			
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para suatención.					
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
EMPATÍA		1	2	3	4	5

14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.					
	ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

INTRUMENTO Satisfacción del usuario

Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.						
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	2	3	4	5
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.	1	2	3	4	5
3	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera en consulta.	1	2	3	4	5
5	La comodidad de la sala de espera.	1	2	3	4	5
6	El trato por parte del personal de enfermería.	1	2	3	4	5
7	El trato por parte del personal médico.	1	2	3	4	5
8	El cuidado con su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5
9	La duración de la consulta.	1	2	3	4	5
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.	1	2	3	4	5
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5

Anexo 3:

TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población = 480

$Z_{\infty}^2 = 1.96$ (nivel de confianza del 95%)

p = Para maximizar el tamaño muestral. (50% = 0,5)

q = Fracaso = 1 – p (50% =0,5)

e = Error de Estimación máximo aceptado. Precisión (5% =0,05)

$$n = \frac{480 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 479 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{460.992}{1.197 + 0.964}$$

$$n = \frac{460.992}{2.1574}$$

$$n = 214$$

ANEXO 4:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Burgos Goicochea Saby	Universidad Nacional de Trujillo	Doctora en ciencias de la educación	Calderón Chuquilin Jair
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

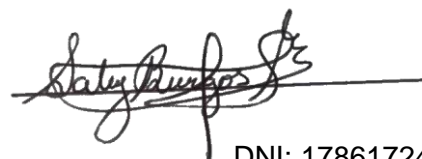
DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X

COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

III. Promedio de evaluación: 40



DNI: 17861724

COLEGIO DE PSICOLOGOS PERU:

27399

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
CALDERÓN DE LOS RÍOS DAVID OSVALDO	ESCUELA SUP. DE ARTE DRAMÁTICO. "VIRIBILIO RODRÍGUEZ NACHE" TUMBUCO	DOCTOR EN EDUCACIÓN	Jair Calderón Chuyvilin
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.


DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN


 DR: DAVID CALDERÓN DE LOS RÍOS
 D.N.I. 17836638

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Juan Rafael Valderrama Churruarín	Hospital La Culebra Chinoche de los servicios de salud	Magister en Gestión de los servicios de salud	Jair Calderón Chuguilin
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

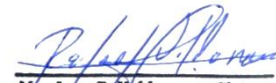
II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✗
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				✓
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				✓
Subtotal					40
Total		40			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40


 Mg. Juan R. Valderrama Chávez
 DNI. 32739717

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Amelia Nelly Solís Villanueva	Hospital La Coqueta Chis-Sate	Magister de Gestión de Servicios de Salud.	Jair Calderón Chuguita
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valoralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				✓
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				✓
Subtotal					✓
Total					✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Maritere León Carrión	C.S. Cotshaco	Magister en Intervención Psicológica	Jair Calderón Chugulín
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40


 Mg. Maritere P. León Carrión
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N° 32681



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en consultorio diferenciado COVID 19 de un Centro de Salud, Huanchaco, 2022", cuyo autor es CALDERON CHUQUILIN JAIR ELOY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 02-08-2022 10:35:36

Código documento Trilce: TRI - 0375746