

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el
servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo,
Ayacucho 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Br. HUAMANÍ BARRIENTOS, Yanina

ASESORA:

Dra. GONZALEZ PAUCARHUANCA, Lidia

AYACUCHO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre: Carmen, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por mostrarme el camino hacia la superación.

A mis hermanos: Deida, Cristian, Fredy y Lisbeth, por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

Yanina.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por haberme permitido ser parte de esta institución formadora de grandes intelectuales.

A mi asesora Dra. Lidia González Paucarhuanca, por su dedicación, motivación y hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

A los maestros, quienes impartieron sus conocimientos, dejando un legado importante en cada uno de nosotros.

Al Director y todo el personal del Centro de Salud Totos, por haberme dado las facilidades para la ejecución del presente trabajo de investigación.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Planteamiento y formulación del Problema.....	13
1.2. Objetivos de Investigación.....	17
1.3. Hipótesis.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes del problema.....	19
2.2. Base Teórico.....	24
III. DISEÑO METODOLÓGICO	33
3.1. Enfoque de estudio.....	33
3.2. Tipo de investigación.....	33
3.3. Nivel de investigación.....	33
3.4. Diseño de investigación.....	34
3.5. Área de estudio.....	34
3.6. Población.....	35

3.7. Criterios de inclusión y exclusión.....	35
3.8. Muestra.....	35
3.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.10. procedimientos.....	37
3.11. Análisis y procesamiento de dato.....	38
3.12. Análisis estadístico.....	38
3.13. Consideraciones éticas.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN.....	48
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01 Relación entre Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.40
Tabla 02 Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.41
Tabla 03 Calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.42
Tabla 04 Relación que existe entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.43
Tabla 05 Relación que existe entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.44
Tabla 06 Relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.45
Tabla 07 Relación que existe entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.46
Tabla 08 Resultado de la relación que existe entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.47

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Matriz de consistencia.....	60
Instrumentos.....	61
Consentimiento informado.....	65
Constancia de autorización para ejecución.....	67
Resultado de juicio de expertos.....	68
Resultado de concordancia de juicio de expertos.....	71
Fiabilidad de instrumento.....	72

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de conocer la relación entre satisfacción de los usuarios externos y la atención de calidad en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021. Este es un enfoque cuantitativo, el tipo aplicado, el nivel correlación, el diseño de estudio descriptivo-correlacional y transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 194 usuarios que asistieron al consultorio. Se empleó dos encuestas satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención debidamente validados para el recojo de datos por tres juicios de expertos. La información se analizó mediante el software SPSS 25.0, Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para probar la hipótesis. El resultado obtenido mostró que del 100 % de la población estudiada, el 49,5% de los pacientes ambulatorios recibieron una atención regular de calidad, de los cuales el 37,1% se mostró regular satisfecho, el 9,3 % fue alta y baja 3,1 %. Así mismo el 27,3% reciben una calidad de atención alto, de los cuales 16.49 tienen satisfacción alta, 10,31% satisfacción regular y 0,5 bajo. Finalmente, el 23,2% de los pacientes reciben atención de calidad bajo, de ellos 13,4% tienen satisfacción bajo, 8,8% están satisfechos regularmente y 1% tienen satisfacción alto. Resultado Rho = 0,596, donde muestra que existe una asociación positiva promedio entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, y significativa ($p < 0,05$), es decir, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluyó, hay correlación significativa entre la satisfacción de usuarios y la calidad de la atención en el consultorio de medicina del Centro de Salud de Totos.

Palabra Clave: Satisfacción, Calidad de atención.

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of knowing the relationship between the satisfaction of external users and the quality of care in the medical service of the Totos Health Center - Cangallo, Ayacucho 2021. This is a quantitative approach, the type applied, the correlation level, descriptive - Correlational and cross-sectional study design. The study sample consisted of 194 users who attended the medicine service. Two surveys of patient satisfaction and quality of care duly validated through the judgment of three experts were used for data collection. The information was analyzed using SPSS 25.0 software. Spearman's correlation coefficient was used to test the hypothesis. The result obtained showed that of 100% of the population studied, 49.5% of outpatients received regular quality care, of which 37.1% were regularly satisfied, 9.3% discharged and 3.1% low. Likewise, 27.3% receive a high quality of care, of which 16.49 have high satisfaction, 10.31% regular satisfaction and 0.5 low. Finally, 23.2% of patients receive low-quality care, of which 13.4% have low satisfaction, 8.8% are regularly satisfied, and 1% have high satisfaction. Result $Rho = 0.596$, where it shows that there is positive mean association between the quality of care and user satisfaction, and significant ($p < 0.05$), that is, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. It was concluded that there is significant correlation between user satisfaction and quality of care in the medical office of the Totos Health Center.

Keyword: satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de este trabajo se busca proporcionar conocimientos sobre la calidad y la satisfacción de la atención que experimenta el paciente en el Centro de Salud, ya que los usuarios son cada vez más minuciosos, no solo buscan una atención buena, sino también buscan un ambiente acogedor, confortable, un trato de acuerdo a sus necesidades y un servicio oportuno. Si un paciente no está satisfecho con la atención, es más probable que hable mal de usted y le cuente su mala experiencia a otros usuarios, y si recibe una buena atención, es muy probable que regrese al establecimiento de Salud y nos recomiende a otros usuarios y por lo tanto la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la atención de salud de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención. Este trabajo de investigación es de suma importancia para el personal de salud y la población usuaria, ya que nos permitirá diagnosticar la atención de calidad, según el modelo de SERVQUAL, con una descripción realista de aspectos relacionados a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permitan que se encuentre la satisfacción de los usuarios.

El estudio es conveniente ya que va a generar mayor lealtad del usuario al centro de salud, y se verá mayor incremento en la producción de las atenciones que mejorará el cumplimiento de las metas e indicadores dispuestas por la Red de Salud Huamanga.

El valor de éste estudio radica en la calidad de la atención, que es una herramienta para generar satisfacción a los usuarios, el cual tiene una gran contribución en la investigación hacia otras áreas ya sean profesionales y no profesionales, quienes podrán enriquecerse con la información obtenida, ya que la calidad de atención brindada al paciente dice mucho del nivel de trabajadores que tiene el establecimiento.

El tema estudiado en esta investigación planteó y abordó problemas del día a día en el servicio de medicina que se brinda a los usuarios en el centro de Salud Totos, generando una respuesta inmediata y sus mejoras o soluciones, para que más adelante la atención en los servicios del establecimiento sea de buena calidad y satisfactoria. La investigación servirá a los directivos del Centro de Salud para formular planes e implementar buenas políticas y prácticas para mejorar la satisfacción en los usuarios y atención con calidad, además el instrumento es de gran utilidad para otras investigaciones en el futuro.

El presente trabajo será de gran beneficio para todos los usuarios externos y profesionales que laboran en el establecimiento de Salud, ya que una atención con calidad genera satisfacción.

1.1. Planteamiento y formulación del problema.

La calidad es un factor importante para el funcionamiento de una institución, los últimos años se ha vuelto cada vez más preocupante la atención de salud, por lo que es importante medir la calidad y la satisfacción¹.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" ², así mismo introduce el termino: "El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano" ³.

En el 2007, Los Estados miembros de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han respaldado estrategias y políticas regionales para el aseguramiento de la calidad en la atención de la salud, incluida la seguridad del paciente (documento CSP27/16 y resolución CSP27.R10), en la que se reconocía con preocupación el bajo nivel de desempeño de la función esencial de salud pública de garantía de la calidad de atención en salud en la Región ⁴.

América Latina y el Caribe 2020 establece indicadores clave del sistema de salud y atención, como la equidad, el estado de salud, los determinantes de la salud, los recursos y actividades, el gasto y el financiamiento, y la atención con calidad ⁵. La atención medica sigue siendo un principio fundamental de la salud y el desarrollo orientado precisamente a que los pacientes tengan acceso a una atención de calidad cuando la necesiten sin incurrir en dificultades económicas en especial los grupos vulnerables ⁶.

En Perú, la promulgación de la Ley N° 29344 "Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud", declaró el derecho de toda la población del país a acceder rápidamente a una atención de salud de calidad. El gobierno de Perú está exigiendo a los proveedores de servicios de salud públicos y privados y a las instituciones

financieras que brinden servicios de calidad indiferenciada a través del seguro de salud ⁷.

El Ministerio de Salud de Perú, Señaló que el personal de salud es necesario para la satisfacción del usuario, En este sentido, el Afiliado debe ser capaz de lograr sus objetivos, teniendo en cuenta las competencias, habilidades, actitudes y conocimientos del personal para el logro de las metas. Del mismo modo, el personal bien pagado y motivado brindará una mejor atención y mostrará una actitud más positiva. La satisfacción del usuario es un indicador trascendente en los servicios de salud el cual se puede medir fundamentalmente con una técnica de encuesta y una herramienta de cuestionario SERVQUAL⁸.

Según el Análisis de Situación de la Salud (ASIS) que es a nivel regional, la situación del sector salud ha mejorado ostensiblemente, pero aún queda el darle continuidad y seguir mejorando la calidad y eficiencia para una atención integral al usuario ⁹.

A nivel local, la Red de Salud Huamanga, subordina su accionar a proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud con calidad a todos los habitantes del ámbito territorial, basados en guías y procedimientos debidamente regulados y en estándares reconocidos, entregando una atención con calidez, respeto y trato digno al usuario ¹⁰.

La satisfacción es un indicador principal de la calidad de atención de los servicios médicos. Es por ello que es necesario contar con una herramienta SERVQUAL que mida objetivamente la calidad de atención de los servicios médicos según el nivel de satisfacción. Los datos encontrados a través de esta herramienta mejorarán la capacidad de los proveedores de atención médica para satisfacer las necesidades de los proveedores de atención medica ¹¹.

Por otro lado, el estudio realizado por Berrocal y Nevada (2018) en Ayacucho –Perú, en su investigación “Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio 2018”. Concluyó que la calidad del servicio del centro

obstétrico es deficiente en cierta medida, en el que la dimensión entorno es el más débil, mientras que la dimensión humana es el más importante ¹².

Además, el Centro de Salud Totos, de nivel I-3 del Ministerio de Salud, cuenta con diferentes prestaciones tales como medicina, enfermería, obstetricia, laboratorio, odontología y farmacia. Donde, generalmente las familias son quechua hablantes limitando la comunicación con el profesional de salud donde, la satisfacción del paciente muchas veces no son tomadas en cuenta por el personal de salud, de ahí el interés de iniciar esta investigación y conocer cuáles son los factores y aspectos que más influyen en la determinación esto a través de un cuestionario sencillo y fácil de aplicar que Genere un proceso de mejora que muestre el resultado de sus decisiones y sirva como punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a una mejor calidad de atención. Así, ante lo anteriormente señalado, la pregunta principal que guiará a la presente investigación es:

¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?

Así mismo los problemas específicos propuestos fueron:

1. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?
2. ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?

5. ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?
6. ¿Cuál es la relación entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?
7. ¿Cuál es la relación entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?

1.2. Objetivos de la investigación:

Se formuló un objetivo general de la siguiente manera:

Determinar la relación entre Satisfacción del usuario externo y la Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Los objetivos específicos propuestos fueron:

1. Identificar la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
2. Evaluar la calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
3. Evaluar la relación que existe entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
4. Evaluar la relación que existe entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
5. Evaluar la relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
6. Identificar la relación que existe entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021
7. Identificar la relación que existe entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

1.3. Hipótesis de la investigación:

Se planteó la siguiente Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

Ho: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

Las Hipótesis específicos propuestos fueron:

1. Existe nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
2. Existe nivel de la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
3. Existe relación directa entre elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
4. Existe relación directa entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
5. Existe relación directa entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
6. Existe relación directa entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
7. Existe relación directa entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Romero. (2020) en Ecuador, investigó el objetivo “Analizar la calidad de atención de salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de Cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil para proponer una estrategia de intervención para mejorar la calidad de la atención del servicio odontológico en la clínica”. Fue descriptivo el estudio, analítico y correlacional. La encuesta se aplicó mediante el cuestionario SERVQUAL a 118 pacientes, basado en la calidad, a partir de la expectativa - percepción del consumidor, los resultados evidenciaron: En la dimensión elementos tangibles el 41.10% no están satisfechos, falta de capacidad de respuesta en 42.42% de los estudiantes y fallas en la fiabilidad de los servicios prestados el 45.42%. Concluyó y propuso estrategias para mejorar la atención con calidad, enfocándose en mejorar el ambiente, instalar equipos, monitorizar indicadores y formación de los estudiantes

13.

Briones. (2018) en Ecuador, investigó el objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, para elaborar un plan de mejora continua que responda a los niveles de satisfacción esperados por sus usuarios”. El estudio es cuantitativo, descriptivo, es no experimental, es transversal y correlacional, 200 fueron los pacientes encuestados. Entre los principales resultados que afectan las

percepciones recibidas de la calidad de la atención, el 80% no recibe apoyo en los primeros 20 minutos, el 60% rara vez recibe información relacionada con la salud mientras espera; 40% mencionan que los trabajadores de la salud no estaban debidamente vestidos. Para concluir, en base a estos factores, diseñó un plan para reconocer e ir disminuyendo progresivamente dichos problemas¹⁴.

Maggi. (2018) en Ecuador, investigó el Objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Se trabajó con 357 usuarios. Utilizó la encuesta SERVQUAL que consta de cinco dimensiones. Fue deductivo a investigación, cuantitativo, transversal analítico. Como resultado la dimensión de insatisfacción de pacientes fue: Tangibilidad al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones, fiabilidad con una desigualdad de 0.5675, capacidad de respuesta parcialmente satisfechos con una calificación de -0.162, seguridad con un valor de 0.5933 y finalmente en el aspecto de empatía dan un resultado de 0.054. Concluyó que, el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato ¹⁵.

Sanz. (2017) en España, analizó con el objetivo de “Evaluar la calidad y gestión médico-odontológica asistencial de la Clínica Odontológica de la USAL y, describir el grado de satisfacción del paciente acerca de la atención sanitaria recibida en la misma, mediante una encuesta de satisfacción”. siendo descriptivo la investigación, observacional, retrospectivo y transversal. Los datos disponibles para el análisis, fueron 267 historias clínicas y 174 cuestionarios. La inferencia se realizó aplicando ANOVA para valores numéricos y para tabla de frecuencia con tabulación cruzada y prueba Exacto de Fisher y Chi-cuadrado, se aceptó como resultado significativo un valor de $p < 0,05$. Concluyó que, los pacientes que acudieron a la Clínica, los maestros y alumnos se encuentran con la atención prestada satisfechos ¹⁷.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Montalvo, et al. (2020) en Madre de Dios - Perú, investigaron con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. Siendo no experimental la investigación y correlacional. La Muestra compuesta por 152 usuarios, las herramientas utilizados para recolectar datos son el cuestionario de calidad y satisfacción. Según la encuesta, 65.1% dijeron que la calidad de servicio que recibieron a sido regular, 45.4% se mostró parcialmente satisfecho y estadísticamente halló una moderada correlación, significativa y directa entre calidad y satisfacción del consumidor. Rho Spearman es de 0,590, y significativo ($p=0,000<00,05$). En definitiva, concluyen que mientras mejore la calidad de servicios, los usuarios estarán más satisfechos¹⁷.

Raymundo. (2018) en Ica - Perú, investigo con objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y percepción de satisfacción del usuario de odontología C.S. Ocucaje”. Siendo de tipo descriptivo la investigación, correlacional, y no experimental. 80 pacientes de 18 años a más conformo la muestra. Para medir las variables la técnica que se aplicó es encuesta, y cuestionario el instrumento. Como resultados indica que tiene relación directa entre satisfacción y calidad. En conclusión, encontró el de 0.542 donde muestra relación directa entre ambas variables ¹⁸.

Lostanau. (2018) Ica – Perú, investigó con el objetivo de “Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018”. Es descriptivo la investigación, no experimental, correlacional en, transversal - cuantitativo en enfoque. Se empleó dos cuestionarios a 93 usuarios que es la calidad y satisfacción. El SPSS 23.0 fue el software para analizar la información. Utilizó Rho Spearman para probar hipótesis. Como resultado, 47.3% dijo que es muy buena la calidad en la atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala. La dimensión con mejor puntuación fue empatía. En satisfacción, 36.6% dijo estar muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% no

satisfecho. Con 95% de hipótesis, y $p < 0.05$, halló una relación moderada, significativa y positiva entre ambas variables¹⁹.

Sánchez. (2017) en Cajamarca – Perú, objetivo investigado fue “determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca”. Siendo descriptivo, correlacional y corte transversal. Esta muestra estuvo compuesta por 142 encuestados mayores de 18 años, se asignó un cuestionario sociodemográfico y dos escalas de tipo Likert. Los resultados muestran que existe una correlación significativa positiva entre la calidad y satisfacción de los usuarios, $r = 0.594$, $p = 0.00$, la correlación entre las dimensiones ambas variables fue significativa $p < 0.05$, excepto las dimensiones humana e interpersonal de calidad y los aspectos tangibles de satisfacción con $r_s = 0.040$ $p = 0.635$. Concluyó que ambas variables tienen relación significativa²⁰.

2.1.3 Antecedentes Locales:

Vásquez. (2018) Ayacucho – Perú, su trabajo fue “evaluar la relación entre satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho”. Fue no experimental el estudio, descriptivo, de correlación y transversal. 62 usuarios fue la muestra, para la medición de las variables utilizó la encuesta como técnica y de instrumento el Cuestionario. Para satisfacción del usuario el resultado es: 16% de encuestados dijeron que estaban satisfechos; el 79% de los encuestados piensan que están moderadamente satisfechos; finalmente el 5% se consideró insatisfecho. Como conclusión, fue posible determinar $r_s = 0.632$ que demuestra que existe una relación directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad²¹.

Aguirre. (2017) Ayacucho – Perú, desarrolló la investigación con el objetivo de “determinar la relación existente entre la calidad de atención del Puesto de Salud Morro de Arica y la satisfacción del usuario externo”. El estudio fue no experimental, correlacional, transversal y los métodos utilizados fueron el deductivo e inductivo. En la muestra de 180 usuarios usó dos encuestas validadas para recopilar datos. Los resultados obtenidos mostraron que, $r = 0.782$, donde indica que ambas

variables están relacionadas. La significancia es $p < 0.05$ ($p = 0.002$), indicando que se acepta la hipótesis alterna. Se concluyó que entre ambas variables existe relación significativa ²².

Gallegos, et al. (2017) en Ayacucho-Perú, tuvieron como objetivo “relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho”. El estudio fue correlacional y transversal. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta. La muestra fue de 132 usuarios. Los resultados muestran que del 100% (132) de pacientes el 46,2% refirió satisfacción media, de los cuales el 40,9% reportó una alta calidad y 5,3% media. El 28% presentó satisfacción baja, del cual el 22% dice que la atención con calidad en el cuidado es baja y 6% está en media. El 25,8% dijo que la satisfacción era alta y la totalidad informaron alta calidad de la atención. Concluyeron que la satisfacción se relacionó significativamente con la calidad ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$) ²³.

De La Cruz. (2017) Ayacucho- Perú, tuvo como propósito “Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los usuarios externos del Centro de Salud de Santa Elena Ayacucho, 2017”; exploratoria fue la investigación, explicativa, y descriptiva simple. 38 pacientes fue la muestra que acudieron en una semana. La técnica e instrumento fue encuesta y cuestionario, tiene un valor instrumental con R de Pearson de 0,38 y confiabilidad alfa de Crombach de 0,989. Resultados, 78.9% de los usuarios dijeron estar a veces satisfechos con la calidad de la atención recibida, seguido por el 13,2%. Concluyó que el 33.7% dicen estar siempre satisfechos²⁴.

2.2. Base Teórico

2.2.1 Satisfacción del usuario

Según Donabedian (2011), “es el nivel de conformidad del usuario de los servicios de salud cuando es atendido en relación a su enfermedad o condición de salud. El cual indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente externo como el nivel del estado de ánimo de un usuario del servicio de salud, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas” ²⁵.

Thompson (2005), “refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes” ^{26, 8}.

Philip Kotler (2003) “conceptualiza la satisfacción del paciente como el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Entre las dimensiones de la Satisfacción del paciente tenemos ²⁷.

El Ministerio de Salud (2012) “el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura” ⁸.

2.2.1.1 Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Según García (2014) hay 3 grandes beneficios principales que toda institución puede conseguir al alcanzar la satisfacción de sus usuarios, el cual ofrecen una clara idea sobre la importancia de conseguir la satisfacción del paciente, pueden ser ^{27, 28}:

Primer Beneficio: Los usuarios satisfechos suelen volver. Como resultado, la organización percibe su lealtad y, por lo tanto, es probable que le venda el mismo producto u otros productos complementarios en el futuro.

Segundo Beneficio: Los usuarios satisfechos comunican a otros sus experiencias positivas. La organización obtiene así la ventaja de una difusión gratuita de los pacientes a sus familias y conocidos.

Tercer Beneficio: Los usuarios satisfechos dejan atrás a la competencia. Así, la organización obtiene una cierta posición (participación) en el mercado como una ventaja.

2.2.1.2 Elementos de satisfacción del usuario

Elementos que contribuyen la satisfacción del usuario es lo siguiente ^{26, 27, 28}:

Rendimiento Percibido: Es el valor que el usuario considera que ha logrado tras adquirir un servicio, dicho de otro modo, es el “resultado” que el usuario “percibe” que obtuvo en la atención o servicio que adquirió.

El rendimiento o resultado percibido tiene las siguientes características:

-) Determinado desde la perspectiva del paciente, no del centro.
-) Se basa en el resultado con el servicio que tiene el paciente.
-) Se basa en no necesariamente en hechos sino en la percepción del paciente.
-) Las opiniones de los demás influyen en el paciente.
-) El estado racional y de ánimo del paciente es importante.

Las expectativas: Se refieren a lo que los usuarios esperan que van a conseguir al consumir algún bien o servicio, en otras palabras, La expectativa es la "esperanza" que tiene un usuario de lograr algo.

Los niveles de satisfacción: Tras la atención recibida, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles:

Insatisfacción: Ocurre cuando la expectativa es mayor al valor percibido

Satisfacción: Surge cuando la expectativa del usuario coincide con el valor percibido.

Complacencia Ocurre cuando la expectativa del paciente es superada por el valor percibido.

Conociendo el nivel de satisfacción de los pacientes, se conocerá el grado de lealtad hacia al establecimiento. Entonces:

$$\text{“Nivel de satisfacción = Rendimiento percibido-expectativas”}$$

2.2.1.3 Dimensiones de la satisfacción

Se refiere a la relación entre la institución y el usuario, entre administradores y la institución y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. El trato entre personas contribuye a la eficacia del asesoramiento prestado en tema de salud y al establecimiento de una comunicación con los pacientes ²⁶.

Es una variable multidimensional la satisfacción de la calidad de atención y las que se identifican son ^{26, 29}:

Confiabilidad: La capacidad de brindar de manera segura y precisa el servicio prometido, lo que significa que un proveedor debe cumplir sus promesas en términos de entrega, desempeño, solución de problemas y precio.

Validez: Una característica clave de un servicio prestado con precisión y eficiencia por profesionales de la salud, así como su capacidad para lograr el efecto deseado o esperado de acuerdo con las expectativas del paciente.

Lealtad: Esto sucede cuando un líder ayuda a su personal a establecer relaciones con los pacientes correctos, pacientes que tarde o temprano querrán regresar al centro por más.

2.2.1.4 En salud la satisfacción del usuario:

Pascoe, definió como: “la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” ²¹.

en salud la satisfacción del usuario es de más interés y se ha priorizado para la evaluación de los servicios de salud ³⁰.

2.2.2 Calidad de Atención

Álvarez (2006) “calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” ^{31, 32}.

Para Pizzo (2013) “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado. Proporcionan en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” ³².

Parasuraman, *et al.* (1993) citado por Canzio C. (2019) plantea “la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía” ³³.

2.2.2.1 Calidad de Atención en Salud

Avedis Donabedian, considerado el padre de la atención médica de calidad, define como: "El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se

relacionan con todas las partes del proceso de atención". Para ello, Donabedian ofrece tres puntos ^{34, 26}:

Calidad absoluta: muestra el punto donde es posible mejorar el bienestar del paciente teniendo en cuenta todos los recursos que se han utilizado para ello, partiendo del concepto de salud enfermedad.

Calidad individualizada: El paciente determinará la calidad en todos los sentidos, tanto en términos de costo como de la atención que recibe desde una perspectiva individual, teniendo en cuenta que el paciente y en ocasiones la familia determina si acepta o no los procedimientos que se debe tomar, es por ello que en cada procedimiento se debe realizar el consentimiento informado.

Calidad social: Nos da a conocer como una empresa o institución debe buscar la calidad en los servicios para toda la comunidad teniendo en cuenta la definición de costo- beneficio.

Oliver (2009) "la calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben" ²⁹.

2.2.2.2 Objetivos de la calidad de atención.

Según Sosa (2006) citado por izquierdo C. (2018) ³⁵:

-) Satisfacción del paciente.
-) Mejora continua del servicio.
-) eficaz en la prestación de servicios.

Desde ese punto, podría considerarse que la buena atención con calidad conlleva a una satisfacción del usuario, puesto que, si una institución ofrece la mejor calidad con respecto a su servicio, se lograría superar las expectativas del usuario, logrando

así satisfacer sus necesidades. Y de esta manera con una mejora continua y actualizada del servicio se puede lograr la continuidad del usuario.

2.2.2.3 Dimensiones de la calidad de Atención

Parasuramaraman, *et al* (1988), identificaron cinco dimensiones, de los cuales el modelo SERVQUAL se considera el más utilizado, el cual ^{26,36}:

a. Define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente.

b. Señala factores que condiciona la expectativa del usuario:

-) Comunicación “boca a oreja”, de familias y amigos sobre el trato recibido.
-) Necesidades humanas.
-) Las experiencias previas del usuario con el servicio

c. Identificar cinco criterios de valoración que los pacientes utilizan para evaluar la calidad de la atención:

-) **Elementos tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones físicas, el personal, el equipo y los materiales de comunicación.
-) **Fiabilidad:** La capacidad del empleado para realizar el servicio de manera fiable y precisa.
-) **Capacidad de respuesta: Listo** para apoyar y brindar rápido una atención.
-) **Seguridad:** Es conocimiento de servicio y cortesía.
brindada al paciente.
-) **Empatía:** Se trata de brindar a los pacientes una atención y un cuidado personalizado.

2.2.3 Relación entre calidad y satisfacción

Domínguez (2006) citado en Quispe Y. (2017) refiere, el concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del usuario; Entonces se puede decir que la calidad crea al cien por cien y la eterna satisfacción de los usuarios²⁷.

La calidad y la satisfacción son diferentes, pero están vinculados. Según algunos investigadores, la calidad es la causa de satisfacción, mientras para otros son consecuencia. A pesar de estas dos visiones diferentes, existe un creciente consenso en torno a la idea de considerar la calidad como un antecedente de satisfacción, lo que lleva a un estudio con evidencia empírica que es consistente con estudios previos que han demostrado que la calidad del servicio promueve la satisfacción²⁶.

2.3. Identificación de variables

La investigación se fundamenta en las siguientes variables y sus dimensiones:

Variable dependiente: Satisfacción del usuario:

Dimensiones:

- a. Confiabilidad.
- b. Validez.
- c. Lealtad.

Variable independiente: Calidad de atención:

Dimensiones:

- a. Elementos tangibles
- b. Fiabilidad
- c. Capacidad de respuesta
- d. Seguridad
- e. Empatía

2.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario	Thompson (2005) "Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes" 26, 8.	Son las expresiones relacionadas al bienestar experimentado por el paciente respecto a las atenciones recibidas por parte del personal de salud. Se medirá mediante un cuestionario que consta de 19 ítem	Confiabilidad	- Responsabilidad. - Seguridad. - Transparencia. - Confianza. - Comodidad. - Disponibilidad.	1¿Considera Usted que el Profesional de Salud es responsable y cumple con sus horarios de trabajo? 2¿El Profesional de Salud le brindó seguridad al momento de la atención? 3¿El Profesional de Salud fue claro con el diagnóstico? 4¿El ambiente del consultorio de medicina le inspira confianza? 5¿Se siente cómodo cuando le atiende el Profesional de Salud? 6¿El Profesional de Salud muestra un cuidado especial cuando le examina? 7¿El Profesional de Salud es carismático y Usted se siente acogido en la atención? 8¿El Profesional de Salud toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento?.	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
			Validez	- Atención correcta. - Satisfacción. - Calidez. - Eficiencia.	9¿El personal de salud realiza una atención adecuada? 10¿Cree Usted que el Profesional de Salud realiza una atención adecuada? 11¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el Profesional de Salud? 12¿El Profesional de Salud te explicó en qué consistirá tu tratamiento antes de empezar? 13¿Usted percibió que la atención que recibió fue con calidad? 14¿ El Profesional de Salud es eficiente con su trabajo?.	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
			Lealtad	- Compromiso del paciente. - Participación activa del paciente. - respeto, limitaciones, motivación.	15¿Usted cumple con acudir a sus citas? 16¿Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el Servicio de medicina? 17¿Usted trata con respeto al Profesional de Salud del servicio de medicina? 18¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención que recibe? 19¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida?.	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
Calidad de Atención	Parasumarn, <i>et al.</i> (1988) "diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un usuario valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que	La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud. Calidad: se trata de garantizar que	elementos Tangibles	- Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - presencia de señalizaciones.	1 ¿ El Profesional de Salud del servicio de medicina suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)? 2 ¿El servicio de medicina cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)? 3 ¿El servicio de medicina cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para tu atención? 4 ¿La instalación física del servicio de medicina es adecuada y apta para brindar un buen servicio? 5 Las camillas, camas y sillería del servicio de medicina, ¿son adecuadas? 6 ¿El servicio de medicina está limpio y ventilado? 7 ¿El establecimiento de salud cuenta con señalización que faciliten orientación a los pacientes en caso de emergencias (sismo, incendios)?	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)

	las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía” ³³ .	los pacientes reciban el conjunto más adecuado de servicios de diagnóstico y terapéuticos para lograr una atención médica óptima. Se medirá mediante un cuestionario que consta de 26 ítem.	Fiabilidad	- Oportunidad de la atención de urgencias. - Respeto al orden de llegada. - información adecuada - Precisión del Diagnóstico.	8 ¿La atención que ofrece el servicio de medicina es igual para todos? 9 ¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada? 10 ¿La información sobre la salud que se ofrece en el servicio de medicina es adecuada? 11 Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el Profesional de Salud ¿mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente? 12 ¿El servicio de medicina responde a lo que Usted esperaba?	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
			Capacidad de respuesta	- Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica.	13 ¿El Profesional de Salud muestra amabilidad al brindar la atención? 14 ¿considera que el Profesional de Salud está atento a tus dudas, y te las aclara? 15 ¿El tiempo que le brindó el profesional para contestar sus dudas o preguntas sobre tu problema de salud es suficiente? 16 ¿El profesional suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas?	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
			Seguridad	- Solución al problema del paciente. - Profesional capacitado. - medidas de seguridad - Generación de confianza.	17 ¿Consideras que el Profesional de Salud da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios? 18 ¿El Profesional de Salud que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad? 19 ¿El Profesional de Salud cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarillas, gorro y mandil)? 20 ¿Considera Usted que el Profesional de Salud le brindó confianza para expresar su problema de salud?	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)
			Empatía	Amabilidad en el trato por parte del médico. - Capacidad para entender al paciente. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. - Paciencia y comprensión	21 ¿El Profesional de Salud le brindó la atención con amabilidad y empatía? 22 ¿El Profesional de Salud le brindó explicación para realizarse los exámenes médicos? 23 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Profesional de Salud sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos? 24 ¿Considera Usted que, durante el tratamiento el profesional de salud respetó tu privacidad? 25 ¿Considera Usted que, el profesional de salud durante la atención tuvo paciencia? 26 ¿El Profesional de Salud le brindó información sobre los cuidados a seguir en su hogar?	ORDINAL:) 1 (Totalmente en desacuerdo)) 2 (En desacuerdo)) 3 (Ni de acuerdo ni desacuerdo)) 4 (De acuerdo)) 5 (Totalmente de acuerdo)

III. DISEÑO METODOLÓGICO.

3.1. Enfoque de estudio:

Se aplicó enfoque cuantitativo. Hernández ³⁷, mencionó que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”

3.2. Tipo de investigación:

Es Aplicada. Hernández ³⁷, define como “Tipo de investigación cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas”. La investigación aplicada parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución ³⁸.

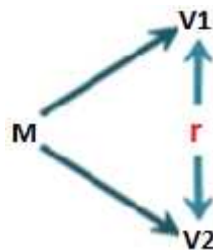
3.3. Nivel de investigación:

Es correlacional. Según Hernández ³⁷ “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra”

3.4. Diseño de investigación:

Se utilizó el diseño Descriptivo, Correlacional y Transversal. Según Hernández ³⁷ Descriptivo porque detalla tendencias de una población o grupo y busca precisar las características y atributos importantes de cualquier fenómeno analizado. Es correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población y será transversal porque se obtendrá la información en un momento único.

Esquema:



Donde:

M: usuarios

V1: satisfacción

V2: Calidad

r: Relación

3.5. Área de estudio:

El estudio se realizó en el consultorio de medicina del C.S Totos, situado en el Distrito de Totos de la Provincia de Cangallo del Departamento de Ayacucho.

3.6. Población:

Según las estadísticas registrados de los tres meses últimos del año 2021 en el consultorio de medicina del Centro de Salud Totos se atendieron 480 pacientes, por lo tanto, dicha cifra fue considerado como población diana.

3.7. Criterios de inclusión y exclusión:

3.7.1 Criterio de inclusión:

-) Usuarios de 18 años de edad a mas que acuden a recibir una atención al servicio de medicina.
-) El que acompaña al paciente a recibir una atención en el consultorio de medicina.
-) Usuario con consentimiento informado.
-) Usuarios que no presenten trastornos de salud mental.

3.7.2 Criterio de exclusión:

-) Paciente menor de 18 años y personas con discapacidad donde no puedan expresar sus opiniones.
-) Usuarios o familias sin consentimiento informado.
-) Usuario con trastorno mental que no está acompañado.

3.8. Muestra:

Se utilizó la siguiente fórmula, con un error estándar de 5% (0.05, nivel confianza 95%, asumiendo un $p = 0.7$ y $q = (1 - 0.7 = 0.3)$, cuando no se conozca el % de satisfacción en estudios previos, se deberá agregar un 10% al total de la muestra estimad

Fórmula población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{480 * 1.96^2 * 0.7 * 0.3}{0.05^2(480 - 1) + 1.96^2 * 0.7 * 0.3}$$

$$n = 194$$

n: Tamaño de muestra que queremos calcular

N: Tamaño de población (480)

Z: coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.7)

q: Probabilidad de fracaso (0.3)

d: Error máximo admisible (0.05)

Por tanto; Se tomó como muestra referencial a 194 encuestados en el consultorio de medicina del Centro de Salud Totos.

3.9 Técnica e instrumento:

3.9.1 Técnica: La encuesta fue la técnica empleada, que tuvo como finalidad recolectar los datos, mediante la entrevista a los pacientes del servicio de medicina del Centro de Salud Totos.

3.9.2 Instrumento: fue el cuestionario o test SERVQUAL revalidado por tres expertos, donde:

La dimensión satisfacción del usuario: Consta de 19 ítems, conformado por tres dimensiones: Confiabilidad (8 ítems), validez (6 ítems) y lealtad (5 ítems).

La dimensión calidad de atención: Consta de 26 ítems, conformado por 5 dimensiones: Elementos tangibles (7 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (6 ítems).

Ambas variables cuantificadas en una escala de Likert de 1 al 5:

-) (1) Totalmente en desacuerdo
-) (2) En desacuerdo
-) (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
-) (4) De acuerdo
-) (5) totalmente de acuerdo

3.10 Procedimiento:

-) Para recopilar datos se solicitó permiso al Director del Centro de Salud Totos para así poder realizar el estudio en Coordinación con él jefe de servicio.
-) Se realizó la encuesta, previa autorización de los pacientes atendidos.
-) La recolección de datos se realizó inmediatamente después que el usuario del servicio de medicina fue atendido, para ello el encuestador se identificó y expuso el objetivo de la encuesta y se le realizó las 37 preguntas adecuadamente formuladas al usuario.
-) El procesamiento de datos o de tabulación se realizó empleando el paquete estadístico SPSS versión 25 para su procesamiento respectivo.
-) Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados de esta investigación se utilizó la estadística descriptiva.

3.11. Análisis y procesamiento de dato

Los datos obtenidos se tabularon en una hoja de cálculo Excel versión 2020, el procesamiento de datos o de tabulación se realizó empleando el estadístico SPSS versión 25 y para el plan de presentación y para analizar datos de los resultados se empleó la estadística descriptiva.

3.12. Análisis estadístico

Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados se utilizó la estadística descriptiva. Para contrastación de hipótesis se utilizó estadística inferencial de acuerdo al resultado del coeficiente de curva de normalidad.

3.13. Consideraciones éticas

Esta investigación no contradice las normas éticas y de comportamiento por las que debe ser realizada la investigación, teniendo en cuenta los principios deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, donde se garantiza el anonimato de encuestado, así como la autenticidad de la información ingresados a base de datos y los resultados arrojados en esta encuesta.

IV. RESULTADOS

Tabla 01

Resultado de la Relación entre Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario Externo						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	26	13.4	17	8.8	2	1.0	45	23.2
Regular	6	3.9	72	37.1	18	9.3	96	49.5
Alto	1	0.5	20	10.3	32	16.5	53	27.3
Total	33		109		52		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

$$\text{Rho} = 0.596 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

El resultado nos muestra que el 49.5% de los usuarios reciben una calidad de atención regular, del cual el 37.1% presentan satisfacción regular, 9.3% alto y 3.9% bajo. Así mismo el 27.3% reciben una calidad de atención alto, de los cuales 16.49 tienen satisfacción alta, 10.31% satisfacción regular y 0.5 bajo. Finalmente, el 23.2% reciben una calidad de atención bajo, de ellos 13.4% tienen satisfacción bajo, 8.8% están satisfechos regularmente y 1% tienen satisfacción alto.

Se determinó el valor $\text{Rho} = 0.596$, indica relación positiva media entre variable calidad de atención y variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), ósea se acepta hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

Tabla 02

Resultado de Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Satisfacción del Usuario			
		F	%
	Bajo	33	17.0
	Regular	109	56.2
Válido	Alto	52	26.8
	Total	194	100.0

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

INTERPRETACIÓN

El resultado de Satisfacción del usuario externo indica que 56.2% de los usuarios externos presenta nivel de satisfacción regular, seguido por 26.8% alto y 17% bajo en el servicio de medicina.

Tabla 03

Resultado de calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Calidad de Atención		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	45 23.2
	Regular	96 49.5
	Alto	53 27.3
	Total	194 100.0

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

INTERPRETACIÓN

El resultado de calidad de atención nos indica que el 49.5% de los usuarios considera la calidad en la atención regular, seguido por 27.3% alto y el 23.2% percibió que la calidad es bajo en el servicio de medicina.

Tabla 4

resultado de la relación que existe entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Elementos tangibles	Satisfacción del Usuario Externo						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	Fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	20	10.3	17	8.8	6	3.1	43	22.2
Regular	11	5.7	77	39.7	24	12.4	112	57.7
Alto	2	1	15	7.7	22	11.3	39	20.1
Total	43		112		39		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo

$$\text{Rho} = 0.413 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

Se observa que 57.7% de los usuarios reciben una atención con calidad de la dimensión elementos tangibles regular, de los cuales el 39.7% tienen satisfacción regular, 12.4% alto y 5,7% bajo. El 22,2% reciben calidad de atención de la dimensión elementos tangibles bajo de ellos el 10,3% manifiestan tener satisfacción bajo, 8.8% regular y 3,1% tienen satisfacción alto. El 20.1% reciben una calidad de atención de la dimensión elementos tangibles alto, de los cuales 11.3% tienen satisfacción alto, 7.7% regular y 1% bajo.

Se halló el valor $\text{Rho} = 0.413$, indica que tiene relación positiva media entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir se acepta hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

Tabla 05

Resultado de la relación que existe entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Fiabilidad	Grado de Satisfacción						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	27	13.9	43	22.2	7	3.6	77	39.7
Regular	4	2.1	37	19.1	14	7.2	55	28.4
Alto	2	1	29	14.9	31	15.9	62	31.9
Total	33		109		52		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo

Rho= 0.472 p= 0.000

INTERPRETACIÓN

El 39.7% de usuarios externos reciben una atención con calidad de la dimensión fiabilidad bajo, de ellos el 22.2% tienen satisfacción regular, 13.9% bajo y 3.6% alto. Así mismo el 31.9% manifiestan tener una calidad de atención de la dimensión Fiabilidad alto, de los cuales 15.9% tienen satisfacción alto, 14.9% regular y 1% bajo. El 28.4% de los usuarios externos reciben una calidad de atención de la dimensión fiabilidad regular, de ellos el 19.1% poseen satisfacción regular, 7.2% alto y 2.1% bajo.

Así mismo se observa el valor Rho =0.472, donde indica que, hay relación positiva media entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 06

resultado de la relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

capacidad de respuesta	Grado de Satisfacción						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Bajo	24	12.4	34	17.5	1	0.5	59	30.4
Regular	9	4.6	54	27.8	28	14.4	91	46.9
Alto	0	0	21	10.8	23	11.9	44	22.7
Total	33		109		52		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo

$$\text{Rho} = 0,518 \quad \text{p} = 0,000$$

INTERPRETACIÓN

El 46.9% de los usuarios externos reciben una calidad de atención de dimensión capacidad de respuesta regular, por lo cual el 27.8% poseen satisfacción regular, 14.4% alto y 4.6% bajo. El 30.4% manifiestan tener capacidad de respuesta de calidad de atención bajo, de ellos el 17.5% tienen satisfacción regular, 12.4% bajo y 0.5% alto. El 22.7% de los usuarios tienen capacidad de respuesta alto, de los cuales el 11.9% poseen satisfacción alto, 10.8% regular y 0% bajo.

Se halló el valor de $\text{Rho} = 0.518$, donde indica que, existe relación positiva media entre la dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción, y significativo ($p < .05$), es decir que se acepta hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

Tabla 07

Resultado de la relación que existe entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Seguridad	Grado de Satisfacción						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	Fi	%	Fi	%		
Bajo	29	14.9	43	22.2	6	3.1	78	40.2
Regular	3	1.5	57	29.4	30	15.5	90	46.4
Alto	1	0.5	9	4.6	16	8.2	26	13.4
Total	33		109		52		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo

$$\text{Rho} = 0.506 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

Se obtuvo que el 46.4% califica la dimensión de seguridad como regular, de los cuales 29.4% poseen satisfacción regular, 15.5% alto y 1.5% bajo. El 40.2% presentan la dimensión de seguridad bajo, de ellos el 22.2% manifiestan tener satisfacción regular, 14.9% bajo y 3.1% alto. El 13.4% tienen la dimensión de seguridad alto, de ellos el 8.2% presentan satisfacción alto, 4.6% regular y 0.5% bajo.

Se determinó el valor de $\text{Rho} = 0.506$, donde indica que, hay relación positiva media entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 08

Resultado de la relación que existe entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

Empatía	Grado de Satisfacción						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	Fi	%		
Bajo	27	13.9	24	12.4	4	2.1	55	28.4
Regular	5	2.6	63	32.5	29	14.9	97	50
Alto	1	0.5	22	11.3	19	9.8	42	21,6
Total	33		109		52		194	100

Fuente: Elaboración propia, diseñado en base a la encuesta aplicada al usuario externo

$$\text{Rho} = 0.470 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

El 50% de usuarios presentan dimensión empatía regular, de ellos el 32.5% tienen una satisfacción regular, 14.9% alto, 2.6% bajo. El 28.4% indican la dimensión empatía de la calidad de atención bajo, de los cuales el 13,9% manifiestan tener satisfacción bajo, 12.4% regular, 2.1% alto. El 21.6% presentan la dimensión empatía alto, de ellos el 11.3% tiene satisfacción regular, 9.8% alto y 0.5% bajo.

Se halló el valor $\text{Rho} = 0.470$, donde indica que, tiene relación positiva media entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Según la tabla 01, se describe la relación entre satisfacción y calidad de atención, se observó que el valor $Rho = 0.596$, el cual indica que tiene relación positiva media entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción, y significativo ($p = 0.000$). Así mismo el 49.5% de los usuarios dicen que reciben una calidad de atención regular en el servicio de medicina, de los cuales el 37.1% presentan satisfacción regular. Por lo tanto, se encuentra similitud con el estudio de **Montalvo, et al. (2020)**¹⁷ en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” encontró que 65.1% de usuarios indicaron que la calidad del servicio que recibieron es regular, el 45.4% de usuarios se mostraron parcialmente satisfechos y estadísticamente mostraron una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.590, y significativa ($p=0.000<0.05$). Mientras que **Sánchez. (2017)**²⁰ en su investigación “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Pachacutec. Cajamarca”, encontró que existe una correlación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, $r=0.594$, $p=0,00$, la correlación entre las dos variables es significativa $p < 0.05$, por lo que concluye que mientras exista una mejora en la calidad del servicio, los más satisfechos serán los pacientes.

La tabla 02 respecto a la satisfacción del usuario externo, se encontró que 56.2% de los usuarios señalan tener satisfacción regular en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021. Mientras que **Vásquez. (2018)**²¹ en su investigación titulado “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018”. halló que 79% de encuestados consideró la categoría moderadamente satisfecho. Mientras **Montalvo, et al. (2020)**¹⁷ en su investigación que tuvo por objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” halló que 45.4% de usuarios se mostraron parcialmente satisfechos. Por lo que se

concluyó que la satisfacción del usuario luego de acudir al servicio y recibir una atención es regular.

La tabla 03 con relación a calidad de atención muestra que el 49.5% de los usuarios externos considera regular la calidad de atención, seguido por 27.3% alto y el 23.2% bajo. De igual manera **Montalvo, et al. (2020)**¹⁷ en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” halló que el 65,1% indica que la calidad del servicio que reciben es regular. Mientras **Lostanau. (2018)**¹⁹ en su investigación “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica”, evidenció que el 47.3% de los usuarios encuestados calificaron como muy buena calidad. Por lo que se concluye que, mientras exista una mejora en el servicio que se brinda, la atención recibida será de calidad.

Así mismo en la tabla 04 se observa que el 57.7% de los usuarios externos reciben una calidad de atención de la dimensión elementos tangibles regular, de ello 39,7% tienen satisfacción regular. Se halló el valor $Rho = 0.413$, donde indica que existe relación positiva media entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Mientras **Vásquez. (2018)**²¹ en su investigación identificó que el 19% de los encuestados consideran una satisfacción buena, el 75% regular y el 6% deficiente, **Romero. (2020)**¹³ en Ecuador, investigó con el objetivo de “Analizar la calidad de atención de salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes” donde evidenció que el 41.10% no están satisfechos con la dimensión elementos tangibles. Se concluye que mientras no exista una mejora de la dimensión elementos tangibles los usuarios se sentirán más insatisfechos.

La tabla 05 de la dimensión de fiabilidad, muestra que el 39.7% de los usuarios externos reciben una calidad de atención de la dimensión fiabilidad bajo, de ellos el 22.2% tienen satisfacción regular. Así mismo se observa el valor $Rho = 0.472$, donde indica que, existe relación positiva media entre la dimensión fiabilidad de la calidad

de atención y la variable satisfacción del usuario externo, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Mientras **Quispe (2015)**²⁹ en su investigación “calidad de servicio y satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología Del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas” halló que el 40.3% del total de encuestados manifestaron que la fiabilidad es regular. **De La Cruz. (2017)**²⁴ Ayacucho- Perú, tuvo como propósito “Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los usuarios externos del Centro de Salud de Santa Elena” halló que el 50.6% de los usuarios dicen a veces sentir satisfacción sobre la fiabilidad de la calidad de atención. Por lo que se concluye que la atención en el servicio viene a ser poco fiable.

La tabla 06 de la dimensión capacidad de respuesta determinó que el 46.9% de los usuarios externos reciben una calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta regular, por lo cual el 27.8% poseen satisfacción regular. Donde se halló el valor de $Rho = 0.518$, donde indica que, existe relación positiva media entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario externo, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Mientras **Caicay T. (2017)**³⁶ en su investigación halló que el 65.2% de los encuestados piensan que la capacidad de respuesta tiene un nivel bajo. **Ayala I. (2018)**³⁰ demostró en la dimensión capacidad de respuesta existe una menor insatisfacción de 71.55%. por lo que se puede decir que cuando aumenta la capacidad de respuesta, aumenta la satisfacción del usuario.

La tabla 07 de la dimensión seguridad, muestra que el 46.4% califica la dimensión de seguridad de la calidad de atención como regular, de los cuales 29.4% poseen satisfacción regular. Se determinó el valor de $Rho = 0.506$, donde indica que, existe relación positiva media entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Según **Canzio C. (2018)**³³ “la seguridad se relaciona con la satisfacción percibida del usuario externo ($p < 0.05$, $r = 0.001$), donde confirmó la existencia de una relación positiva significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario”. Mientras **Vásquez A. (2018)**²¹ en su investigación para la dimensión seguridad halló que el 24% de los encuestados califico como buena, el 71% regular

y 5% consideran deficiente. En concreto, se puede decir que cuando se aumenta la seguridad, aumenta la satisfacción del usuario.

La tabla 08 de la dimensión empatía, muestra que el 50% de los usuarios presentan la dimensión empatía regular, de ellos el 32.5% tienen una satisfacción regular. Se halló el valor $Rho = 0.470$, donde indica que, existe relación positiva media entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, y significativo ($p < 0.05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, **Raymundo R. (2018)**¹⁸ en su investigación halló un $Rho = 0.576$ el cual muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios. Mientras **Vázquez A. (2018)**²¹ en su investigación muestra los resultados obtenidos para la dimensión empatía, 24% consideran bueno, 73% regular y el 3% deficiente, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.536$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción y la dimensión empatía. Más concretamente, se puede decir que cuando aumenta la empatía, aumenta la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció que la calidad de atención tiene relación positiva media con la satisfacción del usuario externo ($Rho = 0.596$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
2. Se encontró que el 56.2% de los usuarios externos presenta nivel de satisfacción regular en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
3. Se detectó que el 49.5% de los usuarios externos presenta calidad de atención regular en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
4. Se halló que la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención tiene relación positiva media con la satisfacción (resultado $Rho = 0.413$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
5. Se encontró que la dimensión fiabilidad de la calidad de atención tiene relación positiva media con la satisfacción ($Rho = 0.472$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021,
6. Se halló que la dimensión capacidad de respuesta tiene relación positiva media con la satisfacción ($Rho = 0.518$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
7. Se determinó que la dimensión seguridad de la calidad de atención tiene relación positiva media con la satisfacción ($Rho = 0.506$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.
8. Se halló que la dimensión empatía de la calidad de atención tiene relación positiva media con la satisfacción ($Rho = 0.470$) y significativo ($p < 0.05$) en los usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021.

RECOMENDACIONES

Socializar los resultados en el servicio de medicina y difundirlo en los demás servicios del Centro de Salud Totos y recomendar la elaboración de proyectos de mejora continua de la calidad de atención en salud teniendo como línea de base los resultados obtenidos que estarían afectando la satisfacción del usuario.

Se debe indicar al personal de salud del consultorio de medicina que debe estar bien presentable, el consultorio de medicina debe estar debidamente equipados, contar con materiales informativos, con equipos disponibles e insumos que garanticen un diagnóstico y tratamiento adecuado a los usuarios.

Con relación a la fiabilidad se requiere que el profesional de salud del servicio de medicina mejore la capacidad de realizar la atención de forma fiable y correcta, para ello se recomienda que el paciente se atienda sin diferencia alguna, respetando el orden de llegada, mostrando al paciente interés por su salud para ayudarlo y atenderlo rápidamente.

Con respecto a la capacidad de respuesta se recomienda que el profesional de salud muestre amabilidad al brindar la atención, este atento a sus dudas, y el tiempo para aclarar las dudas del paciente sea suficiente.

Con relación a la seguridad, se recomienda al profesional de salud que cuente con el perfil del puesto, cumpla con las medidas de seguridad, que brinde confianza al paciente para expresar su problema de salud, que le inspire seguridad dando soluciones apropiadas a las necesidades de salud de los pacientes.

En relación a la empatía de la calidad de atención se recomienda al personal del servicio de medicina que traten al usuario con amabilidad, paciencia y respeto, que el profesional médico explique adecuadamente al paciente para que comprenda el tratamiento recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mendoza A, De la Victoria M, Zárate A. “Eficiencia en la calidad del servicio de entidades promotoras de salud del régimen subsidiado colombiano” Colombia. 2017. Pág. 15, 16. Recuperado de: <https://cutt.ly/8TZEFeU>
2. UNICEF “Metodología para la observación de los procesos de atención y humanización en los servicios materno y neonatal en el marco de la mejora continua de la calidad”. Santo Domingo, República Dominicana. 2018. Pág. 7. Recuperado de: <https://cutt.ly/mTZE9ry>
3. Organización Mundial de la Salud. “Salud y derechos humanos”. 2017. Recuperado de Sitio web mundial: <https://cutt.ly/WTZE7IX>
4. Organización Panamericana de la Salud. “Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025”. Washington, EEUU. 2019. Pág. 2. Recuperado de: <https://cutt.ly/BTZRtCr>
5. “Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020”. Revista OECD. 2020. Recuperado de: <https://cutt.ly/xTZRpF2>
6. OPS/OMS. “La región de las Américas avanzó el acceso a la salud en 2019, pero enfrenta nuevos desafíos en 2020 debido a la pandemia de COVID-19”. 2020. Recuperado de: <https://cutt.ly/5TZRf1l>
7. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. Perú. 2018. Pág. 620. Recuperado de: <https://cutt.ly/UTZRknw>
8. Barrientos J. “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos”. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. 2018. Pág. 16, 49, 52 Recuperado de: <https://cutt.ly/OTZRxEq>

9. Análisis de Situación de Salud (ASIS). Ayacucho. 2000. Pág. 1. recuperado de: <https://cutt.ly/pTZRnGC>
10. Plan Operativo institucional, Red de Salud Huamanga. Ayacucho, Perú. 2021. Pág. 7. Recuperado de: <https://cutt.ly/zTZREbK>
11. Febres R y Mercado M. “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo-Perú”. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123. Recuperado de: <https://cutt.ly/zTZROc6>
12. Berrocal J y Naveda A. “Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Pág. 9. Recuperado de: <https://cutt.ly/yTZRDuL>
13. Romero k. “Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. 2020. Pág. XVII. Recuperado de: <https://cutt.ly/fTZRKkF>
14. Briones O. “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. 2018. Pág. XIII. Recuperado de: <https://cutt.ly/hTZRV5T>
15. Maggi W. “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.” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. 2018. Pág. XIII. Recuperado de: <https://cutt.ly/pTZR1z8>
16. Sanz A. “Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la Usal”. Universidad de Salamanca. España. 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/UTZR2H0>

17. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado" Universidad Alas Peruanas. Perú. 2020. Pág. 1. Recuperado de: <https://cutt.ly/VTZR8ac>
18. Raymundo R. "Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ocucaje, Ica, junio 2018" Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Pág. XII. Recuperado de: <https://cutt.ly/7TZR5Te>
19. Lostaunau J. "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018" Universidad Privada Norbert Wiener. Perú. 2018. Recuperado de: <https://cutt.ly/oTZTwHe>
20. Sánchez M. "Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca. 2017". Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/iTZTtu6>
21. Vásquez A. "Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Putacca, Ayacucho, 2018" Universidad César Vallejo. Perú. 2018. Pág. XI, 20,43. Recuperado de: <https://cutt.ly/ATZTooD>
22. Aguirre E. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017". Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/8TZTaci>
23. Gallegos N, Paucarima P, Herbas J. "Relación entre el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia. centro de salud licenciados de Ayacucho, 2017". Universidad Nacional del Callao. Perú. 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/ITZTdDv>
24. De La Cruz I. "Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Consultorio Odontológico del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho 2017". Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Recuperado de: <https://cutt.ly/MTZThpa>

25. Mori M. "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba - 2014" Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2017. Pág. 46, 44,55. Recuperado de: <https://cutt.ly/4TZTc6R>
26. Mullisaca B. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del área de admisión del Hospital de emergencias Villa el Salvador" Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. 2017. Pág. 18, 19, 20, 24, 29 y 30. Recuperado de: <https://cutt.ly/ZTZTQ0a>
27. García M. "Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMT0110". España. 2014. 1º Edición. Recuperado de: <https://cutt.ly/7TZTUF8>
28. Thompson I. "La Satisfacción del Cliente". 2019. Recuperado de: <https://cutt.ly/4TZTPPI>
29. Quispe Y. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015". Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. 2015. Pág. 49 a 52, 57, 60. 61. 70, 83. Recuperado de: <https://cutt.ly/oTZTHT5>
30. Ayala I. "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018" Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2019. Pág. 14. Recuperado de: <https://cutt.ly/5TZTL2F>
31. Abad M. y Pincay D. "Análisis de calidad del servicio al cliente Interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil". Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. 2014. Pág. 16. Recuperado de: <https://cutt.ly/jTZTC9E>
32. López M. "Importancia de la calidad del servicio al cliente" Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el instituto Tecnológico de Sonora. México. 2013. Pág. 5, 6. Recuperado de: <https://cutt.ly/bTZTNKy>
33. Canzio C. "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia de Hospitales públicos de Lima Este, 2018". Universidad San

Ignacio de Loyola. Perú. 2019. Pág. 12. Recuperado de:
<https://cutt.ly/vTZT0DU>

34. Garzón G y Ariza Y. “Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud”. Universidad de Santander-UNDES. Bucaramanga, Santander, Colombia. 2018. Pág. 15,16. Recuperado de: <https://cutt.ly/rTZT96H>
35. Izquierdo C. “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos’s restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado - 2018” Universidad Andina del Cusco. Madre de Dios, Perú. Pág. 28. Recuperado de: <https://cutt.ly/4TZT4U0>
36. Caicay T. “Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima” Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. 2017. Pág. 26-132. Recuperado de : <https://cutt.ly/MTZT6BQ>
37. Hernández R. “Metodología de la investigación” México. 2014. 6ta edición. Pág. 4, 25,126 ,92, 93, 126, 154
38. Paguatian E. “tipos de investigación aplicada” 2016. Recuperado de: <https://cutt.ly/NTZYeMV>

ANEXO

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud T Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

AUTOR: Br. Yanina Huamaní Barrientos

problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?</p> <p>Problema Específicos: 1. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 2. ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 5. ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 6. ¿Cuál es la relación entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021? 7. ¿Cuál es la relación entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre Satisfacción del usuario externo y la Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021</p> <p>Objetivo Específicos: 1. Identificar la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 2. evaluar la calidad de atención del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 3. Evaluar la relación que existe entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 4. Evaluar la relación que existe entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 5. Evaluar la relación que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 6. Identificar la relación que existe entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021. 7. Identificar la relación que existe entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021</p>	<p>Hipótesis General: Hi: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 Ho: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021</p> <p>Hipótesis específicos 1. Existe nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 2. Existe nivel de la calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 3. Existe relación directa entre aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 4. Existe relación directa entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 5. Existe relación directa entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 6. Existe relación directa entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021 7. Existe relación directa entre empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021</p>	<p>Thompson (2005) Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes^{27, 8}.</p> <p>Calidad de atención: Parasumarn, <i>et al.</i> (1988) Definen la calidad del servicio como la "diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un usuario valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía"³¹.</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario:</p> <p>-Confiability -Validez -Lealtad</p> <p>Variable independiente:</p> <p>Calidad de atención:</p> <p>-elementos tangibles -fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía</p>	<p>Enfoque de investigación: cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo, Correlacional y transversal.</p> <p>Área de estudio: El estudio se realizó en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos.</p> <p>Población: Según los registros estadísticos de los últimos tres meses del año en curso en el área de medicina del Centro de Salud Totos se atendieron 480 pacientes, por lo tanto, tal cifra fue considerado como la población diana objeto de la presente investigación.</p> <p>Muestra: Como muestra referencial se tomó a 194 encuestados en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos.</p> <p>Técnica e instrumentos: Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta. El instrumento fue el cuestionario o test SERVQUAL revalidado por tres expertos, donde: La dimensión satisfacción del usuario: Constó de 19 ítems, conformado por tres dimensiones: Confiabilidad, (8 ítems) validez (6 ítems) y lealtad (5 ítems). La dimensión calidad de atención: Constó de 26 ítems, conformado por 5 dimensiones: Elementos tangibles (7 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (6 ítems). Ambas variables cuantificadas en una escala de Likert de 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).</p> <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Para el plan de recolección de datos se solicitó autorización al Director del Centro de Salud Totos para así poder realizar el estudio en Coordinación con él jefe de servicio. •Se realizó la encuesta, previa autorización de los pacientes atendidos. •La recolección de datos se realizó inmediatamente después que el usuario del servicio de medicina fue atendido, para ello el encuestador se identificó y expuso brevemente el objetivo de la encuesta y se le realizó las 45 preguntas adecuadamente formuladas al usuario. •El procesamiento de datos o de tabulación se realizó empleando el paquete estadístico SPSS versión 25 para su procesamiento respectivo. •Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

ANEXO 2

INSTRUMENTO

I. INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD TOTOS.

Nombre del encuestador: Yanina Huamani Barrientos

Establecimiento de salud: Centro de Salud Totos

Estimado paciente del Centro de Salud Totos, reciba un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brinda al llenar la presente encuesta que tiene como **objetivo conocer la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina**, a fin de contribuir como parte de la gestión de servicios de salud en nuestro País, con mejoras significativas en la atención del usuario.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas.

Datos generales del encuestado:

1 Condición del encuestado

- Usuario(a)
- Acompañante

2 Edad: (_____ años)

3 Sexo:

- Masculino
- Femenino

4 Nivel de estudio:

- Analfabeto
- Primaria
- Secundaria
- Superior técnico
- Superior universidad

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

Nº	V1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
	DIMENSION: Confiabilidad					
1	¿Considera Usted que el Profesional de Salud es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
2	¿El Profesional de Salud le brindó seguridad al momento de la atención?					
3	¿El Profesional de Salud fue claro con el diagnóstico?					
4	¿El ambiente del consultorio de medicina le inspira confianza?					
5	¿Se siente cómodo cuando le atiende el Profesional de Salud?					
6	¿El Profesional de Salud muestra un cuidado especial cuando le examina?					
7	¿El Profesional de Salud es carismático y Usted se siente acogido en la atención?					
8	¿El Profesional de Salud toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento?					
	DIMENSION: Validez	1	2	3	4	5
9	¿Cree Usted que el Profesional de Salud realiza una atención adecuada?					
10	¿Cree Usted que el consultorio de medicina cuenta con materiales e insumos que le garantice una buena atención?					
11	¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el Profesional de Salud?					
12	¿El Profesional de Salud te explicó en qué consistirá tu tratamiento antes de empezar?					
13	¿Usted percibió que la atención que recibió fue con calidad?					
14	¿El Profesional de Salud es eficiente con su trabajo?					
	DIMENSIÓN: Lealtad	1	2	3	4	5
15	¿Usted cumple con acudir a sus citas?					
16	¿Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el Servicio de medicina?					
17	¿Usted trata con respeto al Profesional de Salud del servicio de medicina?					
18	¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención que recibe?					
19	¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida?					

FUENTE: Raymundo R. (2018)

II. INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD TOTOS.

Nombre del encuestador: Yanina Huamaní Barrientos

Establecimiento de salud: Centro de Salud Totos

Estimado paciente del Centro de Salud Totos, reciba un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brinda al llenar la presente encuesta que tiene como **objetivo conocer la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina**, a fin de contribuir como parte de la gestión de servicios de salud en nuestro País, con mejoras significativas en la atención del usuario.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	V2: CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles					
1	¿El Profesional de Salud del servicio de medicina suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)?					
2	¿El servicio de medicina cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)?					
3	¿El servicio de medicina cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para tu atención?					
4	¿La instalación física del servicio de medicina es adecuada y apta para brindar un buen servicio?					
5	Las camillas, camas y silletería del servicio de medicina, ¿son adecuadas?					
6	¿El servicio de medicina está limpio y ventilado?					

7	¿El establecimiento de salud cuenta con señalización que faciliten orientación a los pacientes en caso de emergencias (sismo, incendios)?					
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	1	2	3	4	5
8	¿La atención que ofrece el servicio de medicina es igual para todos?					
9	¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?					
10	¿La información sobre la salud que se ofrece en el servicio de medicina es adecuada?					
11	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el Profesional de Salud ¿mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
12	¿El servicio de medicina responde a lo que Usted esperaba?					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5
13	¿El Profesional de Salud muestra amabilidad al brindar la atención?					
14	¿considera que el Profesional de Salud está atento a tus dudas, y te las aclara?					
15	¿El tiempo que le brindó el profesional para contestar sus dudas o preguntas sobre tu problema de salud es suficiente?					
16	¿El profesional suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas?					
	DIMENSIÓN: Seguridad	1	2	3	4	5
17	¿Consideras que el Profesional de Salud da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios?					
18	¿El Profesional de Salud que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad?					
19	¿El Profesional de Salud cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarillas, gorro y mandil)?					
20	¿Considera Usted que el Profesional de Salud le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
	DIMENSIÓN: Empatía	1	2	3	4	5
21	¿El Profesional de Salud le brindó la atención con amabilidad y empatía?					
22	¿El Profesional de Salud le brindó explicación para realizarse los exámenes médicos?					
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Profesional de Salud sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
24	¿Considera Usted que, durante el tratamiento el profesional de salud respetó tu privacidad?					
25	¿Considera Usted que, el profesional de salud durante la atención tuvo paciencia?					
26	¿El Profesional de Salud le brindó información sobre los cuidados a seguir en su hogar?					

FUENTE: Raymundo R. (2018)

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha.....

Yo.....con

DNI..... Acepto de forma voluntaria participar de la investigación "**Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021**", para dar evidencia de mi firma.

Firma del paciente

ANEXO 4

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION EN EL
CENTRO DE SALUD TOTOS.

SEÑOR DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD TOTOS
S.D.



Yo YANINA HUAMANI BARRIENTOS
identificado con DNI N° 41543069
domiciliada en la Asociación Wari
Accopampa Mz "LL" Lt 3. Ante Ud.
respetuosamente me presento y expongo:

Que, siendo estudiante de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud en la
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, solicito a Ud. Permiso para
realizar trabajo de investigación en su Institución sobre "Satisfacción del usuario
externo y Calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud
Totos – Cangallo, Ayacucho 2021" para optar el grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Totos, 01 de agosto del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yanina Huamani Barrientos".

YANINA HUAMANI BARRIENTOS
DNI N° 41543069

ANEXO 5

Resultado de juicio de expertos

	Nombre y Apellidos	Grado académico	Cargo e institución donde labora
Juez 1	Emilio German Ramírez Roca	Dr. en Farmacia y Bioquímica/Maestro Gerencia en Servicios de Salud	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Juez 2	De la Cruz Licas Mery	Dr. Gestión Pública / Mg. Docencia e investigación en estomatología	C.S Los licenciados
Juez 3	Julia Cristina Salcedo Cancho	Doctora en Educación	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

Juez 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Emilio German Ramirez Roca
- 1.2 Grado académico: Dr. en Farmacia y Bioquímica/Maestro Gerencia en Servicios de Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.4 Título de la Investigación: "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos – Cangallo, Ayacucho 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Yanina Huamaní Barrientos
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia de Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81-100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8,1 – 10,0

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 30 de setiembre de 2021

Firmado
digitalmente por
Dr. Emilio G.
Ramirez Roca
Fecha: 2021.09.30
07:50:53 -05'00'

Firma del experto

DNI: 06158242

Juez 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: De la Cruz Licas Mery
- 1.2 Grado académico: Dr. Gestión Pública / Mg. Docencia e Investigación en estomatología
- 1.3 Cargo e institución donde labora: C.S Los licenciados
- 1.4 Título de la Investigación: "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos – Cangallo, Ayacucho 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Yanina Huamani Barrientos
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81-100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): **8.1-10.0**

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable.

Ayacucho, 07 de octubre de 2021

LA CRUZ LICAS MERY
 ODONTOPEDIATRA
 C.O.P. 17736 - RNE 1736

Firma del experto
 DNI: 10198203

Juez 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julia Cristina Salcedo Cancho
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- 1.4 Título de la Investigación: "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos – Cangallo, Ayacucho 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Yanina Huamaní Barrientos
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				65%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				65%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				65%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				60%	
	TOTAL			60%	60.5%	

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10):

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 05 de octubre de 2021

Firma del experto

DNI: 28227699

ANEXO 6

Resultado de concordancia de juicios de expertos.

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez1	Grupo 1	1	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		
Juez2	Grupo 1	1	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		
Juez3	Grupo 1	1	9	,90	,50	,021
	Grupo 2	0	1	,10		
	Total		10	1,00		

$CE=0,002+0,002+0,021=0,025<0,05$; por lo tanto, el instrumento es válido.

Anexo 7

Fiabilidad de instrumento:

I. Satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	10	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,825	22

II. Calidad de atención.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	10	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	29

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 101-2022-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^o 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

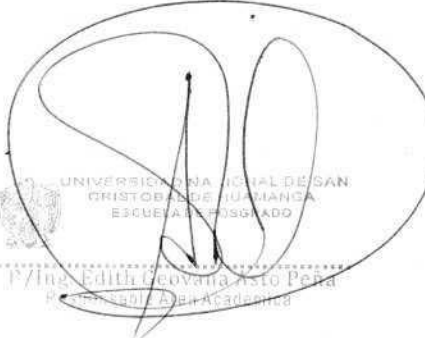
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. HUAMANÍ BARRIENTOS, YANINA
MAESTRÍA:	GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD TOTOS - CANGALLO, AYACUCHO 2021.
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	13%
N ^o DE TRABAJO:	1898143979
FECHA:	12-sept.-2022

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 12 de setiembre del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
P/Ing. Edith Giovanna Asto Peña
Profesora Asistente Académica

Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

por Yanina Huamaní Barrientos

Fecha de entrega: 12-sep-2022 01:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1898143979

Nombre del archivo: YANINA_TESIS_18.pdf (4.17M)

Total de palabras: 9357

Total de caracteres: 49995

Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%

9	1library.co Fuente de Internet	1 %
10	iris.paho.org Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words