

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA.**

METROPOLITANO III, ESSALUD - AYACUCHO, 2022

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

AUTORA:

Bach. SANDOVAL CANDIA, EDNEY

ASESOR:

Dr. HUARACA ROJAS HECTOR

AYACUCHO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría, a mi madre por su amor, comprensión, sacrificio, esfuerzo por cuidar nuestro futuro, sin esperar nada a cambio.

Edney.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios, el supremo investigador, por iluminar mi camino y ser mi guía y darme luces para llegar a este momento.

A mi *Alma Mater*, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por haberme brindado todas las facilidades y apoyo para estudiar en sus aulas.

Al Centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud de Ayacucho, por darme las facilidades para ejecutar la presente investigación.

A mi asesor de tesis, Dr. Héctor Huaraca Rojas y a todos nuestros docentes que nos ayudaron con nuestras inquietudes durante el desarrollo de la investigación.

Al personal profesional y administrativo del “Centro de Atención Primaria. Metropolitano III” por toda su colaboración y participación para la culminación del presente trabajo de investigación.

A todos los usuarios del “Centro de Atención Primaria. Metropolitano III, EsSalud” por su colaboración y aceptación para la ejecución del presente estudio.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Objetivos de la investigación	13
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Base teórica	18
2.3 Hipótesis	29
III. MATERIALES Y MÉTODOS	28
3.1 Enfoque del estudio	28
3.2 Tipo de investigación	28
3.3 Diseño de investigación	28
3.4 Área de estudio	29
3.5 Población y muestra	29
3.5.1 Población	29
3.5.2 Muestra	29
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7 Procedimiento	29
3.8 Análisis y procesamiento de datos	31
3.9 Consideración ética	32
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.	33
Tabla 4.2	Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022.	34
Tabla 4.3	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022.	35
Tabla 4.4	Relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022.	36
Tabla 4.5	Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022.	37
Tabla 4.6	Relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022.	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1	Modelo de la Calidad percibida del servicio (24).	19
Figura 2.2	Representación del modelo de los tres componentes (26)	20

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	50
Anexo2	Operacionalización de variables	51
Anexo 3	Instrumentos	52
Anexo 4	Carta de consentimiento informado	55
Anexo 5	Juicio Experto 1	56
Anexo 6	Juicio Experto 2	57
Anexo 7	Juicio Experto 3	58
Anexo 8	Resultado de confiabilidad de la variable conocimiento	59
	Resultado de validez por juicio de expertos	
Anexo 9	Resultado de correlación de Rho de Spearman	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad “determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Atención Primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022”. El tipo de estudio fue aplicada, diseño descriptivo-correlacional, cuantitativa, prospectiva de corte transeccional; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un inventario de ansiedad de Beck y test SERVQUAL modificado por Chunga. La muestra estuvo conformada por 128 pacientes que fueron atendidas en los consultorios externos del mencionado centro de atención primaria. Resultados: Se halló a nivel general, la mayoría (52,3%) de los pacientes perciben a la calidad de atención como regular y 60,2% están medianamente satisfechos con la atención recibida; y existe relación positiva moderada ($Rho=0,470$ $p=0.000$) entre ambas variables. Se encontró relación positiva moderada a baja y están medianamente satisfechos con la atención brindada en las dimensiones: fiabilidad como regular y medianamente satisfechos ($Rho=0,321$; $p=0.000$); capacidad de respuesta perciben como regular y medianamente satisfechos, ($Rho=0,209$; $p=0.018$); dimensión empatía como regular y medianamente satisfechos ($Rho=0,287$; $p=0.001$); dimensión seguridad como regular y medianamente satisfechos, no se halló relación entre ambas variables ($Rho=0,164$; $p=0.064$); finalmente, la mayoría de los pacientes califica como regular a la dimensión aspectos tangibles y la mayoría están medianamente satisfechos, ($Rho=-0,447$; $p=0.000$). Conclusión: La mayoría de los pacientes perciben la calidad de atención como regular y se encuentra medianamente satisfechos con la atención en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuarios EsSalud Ayacucho.

ABSTRACT

The purpose of this research was to “determine the relationship between quality of care and satisfaction of users attended in the outpatient clinics of the Primary Care Center. Metropolitan III, EsSalud, 2022”. The type of study was applied, descriptive-correlational, quantitative, prospective transactional design; the technique used was the survey and the instrument was a Beck anxiety inventory and the SERVQUAL test modified by Chunga. The sample consisted of 128 pregnant women who were treated in the outpatient clinics of the aforementioned primary care center. Results: It was found at a general level, the majority (52.3%) of the patients perceive the quality of care as regular and 60.2% are moderately satisfied with the care received; and there is a moderate positive relationship ($Rho=0.470$ $p=0.000$) between both variables. A moderate to low positive relationship was found and they are moderately satisfied with the care provided in the dimensions: reliability as normal and moderately satisfied ($Rho=0.321$; $p=0.000$); responsiveness perceived as regular and moderately satisfied, ($Rho=0.209$; $p=0.018$); empathy dimension as regular and moderately satisfied ($Rho=0.287$; $p=0.001$); safety dimension as regular and moderately satisfied, no relationship was found between both variables ($Rho=0.164$; $p=0.064$); Finally, most of the patients rate the tangible aspects dimension as fair and most are moderately satisfied ($Rho=-0.447$; $p=0.000$). Conclusion: Most of the patients perceive the quality of care as regular and are moderately satisfied with the care in the outpatient clinics of the primary care center. Metropolitan III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Key words: Quality of care, satisfaction, users EsSalud Ayacucho

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo ha tomado mucha importancia en la modernización del estado peruano, por lo que se está poniendo énfasis en la evaluación de los servicios de salud de los asegurados y la calidad de atención, cuyo propósito es brindar bienestar a los usuarios del consultorio externos, constituyendo un tema de salud pública (4).

La calidad que se le brinda a nuestros clientes con respecto a la salud es cada día más preocupante dentro de la gestión de la EsSalud y por ende del estado, con todos los avances y la salud pública no sólo se debe buscar la mejora en reputación de las instituciones de salud, sino se debe centrarse en el bienestar de cada usuario, teniendo en cuenta la protección y promoción de la salud de estos ciudadanos es una obligación.

Admite subrayar que se ha venido ejecutando considerables e innumerables impulsos usando la evaluación de la satisfacción del cliente para logra calcular la calidad de atención en la prestación de la salud, el resultado del presente estudio evidencia que no está acorde a nuestra realidad, en vista que, los usuarios perciben un nivel de insatisfacción progresiva de los servicios prestado en los consultorios externos del “centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud” de Ayacucho.

Los resultados de esta investigación servirán como guía para así “proponer alternativas de solución al problema o al menos proponer estrategias plausibles que contribuyan a resolverlo”. Asimismo, para contribuir con ideas de mejoras en los servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo. Sumado a ello, priorizar la mejora de la calidad que reciben los usuarios atendidos, ya que es un problema recurrente en el ámbito de los centros de salud pública en nuestro país.

La Gerencia de La red EsSalud deberá optimizar “la calidad de atención”, en un escenario del pensamiento sistémico y que las recomendaciones permitirán aplicarse a otros centros de salud análogos, con el propósito de potenciar la calidad de atención a los usuarios.

Lo que se pretendió con la investigación es que con los resultados se beneficiará a mejorar la atención de calidad a los usuarios, “además identificar las deficiencias y buscar estrategias de mejora en pos del bienestar social de asegurado”. Se espera que este estudio sea un insumo para siguientes investigaciones en los servicios de salud pública, y

que alguna forma contribuya al desarrollo y crecimiento del conocimiento humano para mejorar cada vez el servicio al ciudadano.

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, el tema de calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario es un tema de importancia de salud pública, debido a que el usuario tiene la autonomía de opinar y juzgar, acerca de la asistencia recibida por el personal encargado de prestar servicios de salud. Por ello, es la definición clave hoy en día para los servicios de salud (1). La calidad en el servicio es una disciplina que abarca toda la complejidad de una organización: políticas, formación del personal, relaciones de trabajo, sistemas, opiniones de usuarios, diseño del servicio. Según Meléndez (2) “La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa y más en la actualidad con la existencia de usuarios cada vez más y mejor informados, con mayor preparación académica, conocedores de sus derechos y con una tecnología a su alcance”; todo ello está produciendo hoy por hoy en la colectividad beneficiarios exigentes que obligan a los establecimientos de salud a buscar una mejora en la prestación de los servicios (2).

Asimismo, “la satisfacción del usuario es, sin duda, un elemento influyente en la valoración de la calidad de un servicio sanitario” (3). El interés por medir la satisfacción del usuario en la atención de salud va cada día más en aumento. Este concepto adquiere nuevas definiciones en la actualidad y se observa que en países desarrollados el punto de vista de los pacientes respecto a este tema ha contribuido en la preocupación de la calidad asistencial, ya que el paciente evalúa la calidad de la atención de salud no sólo valorando el resultado final, sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencia (4).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como “calidad de atención y satisfacción del usuario a un alto nivel de excelencia profesional al uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la Salud” (5). El enfoque que realiza la OMS, sobre la calidad es relativo y no absoluto, este se realiza a través de la calidad de atención que recibe el usuario y más directamente sobre cómo percibe dicha atención. Es un tema netamente de percepción por parte del usuario y este es relativo (6).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el año 2016, “la información contenida en los 20 Perfiles de los Sistemas de Servicios de Salud disponibles, la situación de la calidad de atención en América Latina y el Caribe no puede considerarse alentadoras”. Ya que un tercio de estos perfiles no han podido diseñar reformas sectoriales

orientadas y basadas en los principios de equidad, efectividad y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social (7).

En la mayoría de los países de América Latina, en los últimos años se notó un mayor interés en la calidad para una mejor atención como aspecto importante para perfeccionar la prestación de servicios de salud. En ese sentido, se considera a la calidad “como pilar fundamental y un requisito indispensable para garantizar seguridad a los usuarios y brindar servicios con el menor riesgo posible, ello obliga a establecer políticas de calidad que ayuden a realizar mediciones periódicas que indique los niveles de mejora” (8).

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y atención oportuna (9).

En el Perú, la salud se encuentra en estado de emergencia, debido a la falta de interés del Gobierno peruano por solucionar las innumerables deficiencias que existen en los centros de salud, postas médicas y hospitales. En un informe del diario Perú 21 (02 de junio del 2019), se reportó que los usuarios realizan largas colas para obtener una cita médica, sumado a ello está que el tiempo de espera para obtener un cupo para la atención pueden durar periodos largos que varía de tres a cinco meses. Así mismo, se puede notar una inadecuada infraestructura, equipos obsoletos y asegurados que van incrementando. A pesar de que las autoridades han hecho un intento por implementar reformas de salud, la insatisfacción de los usuarios no se ha visto afectada debido a los servicios recibidos y a una mala atención (10).

En el “centro de atención primaria, metropolitano III”, lugar donde se sitúa el problema, este establecimiento presta servicios de salud para el ESSALUD, atiende 24 pacientes por consultorio externo, cuenta con 8 profesionales entre médicos y enfermeros para la atención, pese a la gran demanda de pacientes. Donde se pueden evidenciar, por un lado, constantes quejas de los usuarios debido al tiempo de espera prolongado, al trato poco amable por parte del personal, entre otros, lo cual podría tener como causa el poco compromiso con el trabajo del personal de salud, por lo que sería necesario un cambio de actitud por parte de estos. Por otro lado, el personal de salud refiere que el mal servicio es debido a las deficiencias existentes en el establecimiento como la infraestructura, el incremento de la demanda, etcétera. En ese sentido, es fundamental realizar este trabajo de investigación para poder distinguir todos los elementos que causan que el usuario tenga

insatisfacción al ser atendido de manera que podamos trazar un mapa de soluciones para mejorar este problema.

Se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022?

Los problemas específicos planteadas fueron:

- a) ¿Cuál es la “relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III” EsSalud-Ayacucho 2022?
- b) ¿Cuál es la “relación que existe entre la dimensión capacidad de repuesta de la calidad y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III”-EsSalud-Ayacucho 2022?
- c) ¿Cuál es la “relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III”-EsSalud-Ayacucho, 2022?
- d) ¿Cuál es la “relación que existe entre la dimensión seguridad y la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III”-EsSalud-Ayacucho, 2022
- e) ¿Cuál es la “relación que existe entre la dimensión aspectos tangible de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III”-EsSalud-Ayacucho,2022?

1.2 Objetivos de la investigación

Se formuló lo siguiente: Determinar la “relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Atención Primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022.

Los objetivos específicos enunciados fueron:

- a) Identificar cual es la “relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022
- b) Identificar cual es la “relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022

- c) Identificar cual es la “relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022
- d) Identificar cual es la “relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022
- e) Identificar cual es la “relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad y satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III”, EsSalud, 2022.

La metodología utilizada fue cuantitativa, tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 128 usuarios que han recibido atención médica en el consultorio externo del “Centro de Atención Primaria. Metropolitano III, EsSalud”, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención y la satisfacción.

El resultado principal fue 52,3% de pacientes encuestados perciben que la calidad de atención es regular, de ellos 35,1% se encuentran medianamente satisfechos, 13,2% insatisfechos y solo 5,3% opinan que está satisfecho con la atención brindada por el “Centro de Atención Primaria. Metropolitano III, EsSalud”, se encontró que existiendo relación positiva moderada entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario ($r=0,470$; $p=0,000<0,05$).

El presente informe final está configurado por cinco capítulos: I. Introducción, que incluye la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos. II. Marco Teórico que incluye antecedentes de estudio, bases teóricas, Hipótesis, variables. III. Materiales y métodos: Considera diseño metodológico. IV. Resultados, que contiene resultados descriptivos e inferenciales. V. Discusión, que contiene contrastación de los resultados con estudios similares y contrastación de la Hipótesis. Conclusiones. Recomendaciones. Referencias Bibliográficas; finalmente, contiene un apartado de anexos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Con respecto a la índole internacional, tenemos los siguientes:

Latino, en el 2019, Nicaragua, estudio con el objetivo de “*determinar la Satisfacción de usuarias, sobre calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua*”. El estudio fue descriptivo de corte transversal. Muestra 227 usuarias. En el cuestionario se preguntó: aspecto moderno de las instalaciones el “98.6%, buena presencia 98.6%, atención en admisión rápida 96.7%, inspira confianza 98.2%, explica fácil el tratamiento 98%, explico fácil el tratamiento 97.26, trato amable con respeto 97.26%, respeto a la privacidad 97.07%. Según estos resultados hubo satisfacción de los usuarios” (11).

Arévalo, en el 2018, Ecuador, estudio con el objetivo de “*determinar la Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de El Oro –Ecuador* “. La Hipótesis fue “La calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción brindada a los pacientes del centro de salud”. Tipo de investigación: enfoque mixto, descriptivo y correlacional. Muestra 5,552. A la pregunta: el centro de salud cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, “el 83.5% está en total acuerdo”, el personal se encuentra correctamente uniformado y limpio, “el 99.5% menciona en total acuerdo”, el consultorio de la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos “el 99.7% muestra su total acuerdo”, explicación que el personal de salud le brindo sobre su problema de salud o resultado de atención “el 94.9% señala su total acuerdo”, brindaron tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas “el 96.5% mostró su total acuerdo”, el centro de salud, brinda una atención respetando la programación y el orden de llegada “el 89.6% señaló su total acuerdo”, le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante “el 55.9% señala su total acuerdo” (12).

En la investigación de **Cotes**, et al. En el 2018, Colombia, investigo con el objetivo fue “determinar la Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la

perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas De Santos E.S.E. Primer Trimestre Del 2017 Samaniego – Nariño, Colombia”. La muestra fue de 100 pacientes y el resultado fue que “la mayoría de pacientes concluyó que hay insatisfacción global de los usuarios, debido a que el personal de salud no cumple con el horario programado de las citas, causando mucha incomodidad al usuario, y generando en la población predisposición a la evaluación negativa de toda la atención”. Coincide con los autores en que la fiabilidad y empatía influyen “en la calidad de atención” que percibe el usuario (13).

Ríos y Barreto, en 2017 Colombia, En su investigación tuvieron como objetivo “*determinar la Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Bogotá. Colombia*”. La tipificación de los niveles de satisfacción en las personas que recibieron atención en el servicio de consultorio externo. Se tuvo una muestra de 188 pacientes y el resultado fue que los beneficiarios reconocieron una satisfacción alta, a su vez reconocieron porcentajes bajos en los indicadores de infraestructura y organización, con ello la “institución fortalecerá sus puntos débiles conllevando al mantenimiento y/o aumento de la satisfacción de sus usuarios”. Este resultado coincide con los autores en que los aspectos tangibles influyen en la calidad de atención que percibe el usuario (14).

2.1.2 Antecedentes nacionales.

En el Perú se han realizado estudios y son los siguientes:

Maqqe y Paredes. En 2020, Investigaron en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, con el objetivo “*determinar el cuidado enfermero y satisfacción de las madres respecto al control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 3 años, P.S. Peruano*”. El método es descriptivo de correlación, de corte transversal. Muestra 115 madres. La percepción de la madre en relación a la calidad del cuidado de enfermería es de alto nivel en un 70.4%, destacando la percepción del trato humano expresado en el respeto y la privacidad del usuario. Entre los resultados la calidad del cuidado de enfermería presenta “un nivel alto 70.4%, destacando la empatía con el usuario al brindar cuidados individualizados y personalizados e infiriendo en la necesidad en la dimensión tangibles con mayor equipamiento en el consultorio 87%, claridad de la información 29.6%”, Concluyeron que existe relación entre calidad del cuidado enfermero con la satisfacción en el control CRED (crecimiento y desarrollo) es decir de manera significativa, si es más alto la calidad de cuidado, mayor es la satisfacción de la madres en el control CRED (15)

En la investigación de **Acuña y López.** En 2019, tuvieron como objetivo, en su tesis “*determinar la Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca-Cajatambo*”. Tipo de estudio descriptivo. Diseño de

investigación: no experimental, transversal. Muestra: 82 usuarios. “El 59.8% de las puérperas percibieron una buena calidad de atención, el 53.7% percibieron una buena atención en la capacidad de respuesta, el 100% percibieron buena atención de parto vaginal en su dimensión empatía, en la dimensión seguridad el 46.3% percibieron regular atención del parto vaginal y el 54.9% percibieron regular atención en la dimensión fiabilidad, finalmente respecto a los aspectos tangibles el 72% de las puérperas percibieron una atención regular”. La calidad de atención de parto vaginal según la percepción de las puérperas inmediatas fue buena, siendo la dimensión mejor evaluada la empatía y la peor evaluada la dimensión aspectos tangibles (16)

Álvarez y Laura. En 2018, en su investigación tuvieron como objetivo en “*Determinar la Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la estrategia sanitaria en tuberculosis del hospital Carlos Monge Medrano*”. Metodología: investigación de tipo descriptivo, analítico, transversal. Muestra fue 97, la calidad de atención relacionada con la satisfacción de los usuarios de la estrategia sanitaria de tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano son fue regular: la disposición del profesional para ayudar a los usuarios 55.67%, trato amable a los usuarios 46.39%, interés de profesional en la atención a los usuarios 46.39%, confianza y seguridad por parte del profesional en la atención al usuario 55.67%, interés del profesional por solucionar problemas de los usuarios 35.05%, comunicación con los usuarios y la familia 53.61%, prontitud en la atención al usuario 49.48%, presentación del personal 47.42% es regular, comodidad en las instalaciones 51.55%” (17).

En la investigación de **Lezama.** En 2017, tuvo como objetivo, “*Determinar la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa de Lima*”. Diseño no experimental, transversal. Muestra 132 usuarios. En las preguntas se concluyó: “que el 55.3% de los usuarios perciben a la calidad de atención buena, la dimensión elementos tangibles el 57.6% es regular, la dimensión fiabilidad es buena en un 57.6%, la dimensión capacidad de respuesta es regular en un 62.9%, la dimensión seguridad en buena en un 67.4%, la dimensión empatía es buena en un 50.8%, satisfacción del usuario en un 51.5% se encuentran satisfechos, atención clínica el 76.5% se encuentran medianamente satisfechos”. Existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario (18).

Jesús F, (2017). En su investigación realizada en Chorrillos- Lima, tuvo como objetivo “*Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de*

atención odontológico en un centro de salud, realizó un estudio observacional de alcance correlacional, para ello la población estuvo conformado por los usuarios externos afiliados al SIS o pacientes que asistieron al servicio de odontología cuya muestra estuvo conformada por 110 personas. Los resultados evidenciaron “que las dos variables son estadísticamente significativas, donde la frecuencia más elevada fue 42,7% de la satisfacción por parte de los usuarios”. Concluyó “que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$ ” (19).

Parco. En 2016, investigo en Lima – Perú, con el objetivo de “*Determinar el nivel de satisfacción del Usuario externo con respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Poma bamba - Ayacucho 2016*” La metodología fue de tipo descriptivo cuantitativo de corte transversal la técnica la encuesta instrumento cuestionario. La población 160 muestra es de 54 usuarios externos adultos. Concluyó: “La satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Poma bamba es de nivel medio, seguido de un nivel de satisfacción bajo y es mínimo el porcentaje correspondiente al nivel alto”. La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión técnica – científica fue de nivel medio. La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba fue de nivel medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo (20).

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Calidad

Según Summers (21) “La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados”. Básicamente, representa al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le otorgan facultad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por lo demás, la calidad de un fruto o prestación es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del cliente que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades.

Ishikawa (22), en 1997, define la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. El autor deduce, que solo se podría hablar de un producto o servicio de calidad, cuando este cumpla básicamente dos condiciones: que tenga precio justo

competitivo y accesible al consumidor, y que el objetivo de este producto sea la plena satisfacción del consumidor. (22)

2.2.2 Calidad de atención del personal de salud

2.3.2.1 Teorías de la calidad de atención

En la Academia encontramos diversas teorías referentes a la calidad de atención representadas mediante modelos de medición. Entre los principales paradigmas está la planteada por la Escuela Nórdica, formulada por Grönroos(1984) que la denomina como “modelo de la imagen” donde relaciona la calidad con respecto a la imagen corporativa, allí fundamenta que la valoración positiva de la empresa desde la perspectiva del cliente se da en función a si el servicio cumple de manera satisfactoria sus expectativas, así mismo resalta que los resultados del nivel de calidad están determinados por las diferencias que se dan entre lo esperado y lo experimentado por el cliente (23). Ello lo podemos ver esquematizado en el siguiente cuadro:



Figura 2.1. Modelo de la Calidad percibida del servicio (24)

Sumado a este hallamos el Modelo de los tres componentes planteado por Rust y Oliver (1994) donde tomaron en cuenta tres elementos del servicio antes de ser entregado al cliente: el servicio y sus características, el proceso de envío de entrega y el ambiente que rodea el servicio (interno y externo), los resultados de este planteamiento tenían la intención de servir a las organizaciones o empresas para mejorar la prestación de su

servicio y optar siempre por la calidad (25). Esta teoría fue esquematizada de la siguiente manera:



Figura 2. Representación del modelo de los tres componentes (26)

En ese sentido, tomamos a la calidad en el sector de salud como el suministro de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios, de este modo “la generación, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en la atención y su impacto sobre las condiciones de salubridad y bienestar de la población son factores esenciales al momento de evaluar dicho concepto”, es reconocido como un valor imprescindible en la cultura organizacional. Al aplicarse metodologías y herramientas de calidad, desarrolladas de manera conjunta con los usuarios internos y externos, las instituciones de salud, y la sociedad en general, conllevando a una mejora sustancial en la atención de los establecimientos. Esta se manifestará en la satisfacción de todos los actores (27).

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "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" (28)

2.3.3 La encuesta SERVQUAL.

Este modelo es conocido como el modelo PZB, “propuesto en el año 1985, por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry”, con la finalidad de medir la calidad del servicio

desde la perspectiva del cliente. Evalúa, analiza y diagnostica, permitiendo ejecutar cálculos del nivel de calidad de una empresa que brinda servicios, también permite conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio. Es el modelo que más popularidad alcanzó en los años 80 y durante la primera mitad de la década de los 90 (29). La metodología SERVQUAL, es la que definimos para afirmar nuestra primera variable: “Calidad de servicio”, ya es un método de los más usados para poder explicar el comportamiento de las variables y su relación. Del mismo modo, ha tenido mucho éxito al ser aplicado en estudios que concierne al Sector Salud SERVQUAL resulta útil para conocer (30):

- “Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (beneficios ideales).
- Lo que perciben los clientes (beneficios descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave”

2.2.3. Dimensiones de SERVQUAL

Hoy en día, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- **Confiabilidad.**

Se refiere a el servicio entendida como la habilidad para su ejecución, si se cumple con la promesa como se pactó y con exactitud.

- **Capacidad de respuesta**

Te muestra la percepción sobre la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, si se proporciona rapidez e inmediatez en el servicio, además de si se solucionan sus problemas y quejas.

- **Empatía**

Describe al nivel de atención y cuidado personalizado que se les puede brindar a los usuarios. Por último, no todas las personas tienen las mismas necesidades o los mismos problemas, la intención es atenderlos adecuándonos a su padecimiento y no ser indolentes.

- **Seguridad**

Es la credibilidad y confianza que proporcionan los empleados y empresa en general. El brindar atención adecuada tiene que ver con utilizar las habilidades y el conocimiento necesarios para el cuidado del paciente.

- **Bienes materiales o tangibles**

Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas como el equipo, el personal, los materiales de comunicación, etcétera.

2.3.4 Satisfacción

Córdova & Flores (31), la considera como “aquella expectativa que asume el consumidor cuando realiza cierta inversión para tener acceso a un producto o servicio, si la atención responde a las necesidades el consumidor obtiene una experiencia positiva y complaciente”. También se define la satisfacción como el desempeño percibido al cubrir la necesidad, asimismo por el proceso que involucra el servicio en sí. La satisfacción es una variable muy utilizada en el estudio de la opinión de los clientes en las instituciones públicas y privadas (31).

Churchill G.A. & Suprenant, C. (32), en 1982, define la satisfacción, como el juicio evaluativo, cognitivo que analiza si el producto y/o servicio tiene un resultado bueno o malo, también evalúa si el producto puede ser sustituible o insustituible.

2.3.5 Satisfacción del usuario

De los Ángeles (33), señala que la satisfacción del usuario “es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud”. Sin embargo, existe una intensa discusión en cuanto a su concepción y metodologías de medición, asimismo es significativo la relevancia de la percepción de los clientes sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la institución y suministro de los servicios de salud (33). Para Lobo, *et al* (34), la satisfacción del usuario “se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio”. Últimamente, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los

servicios sanitarios recibidos, se ha transformado en un instrumento de valor progresivo, como ejemplos se puede considerar, la encuesta de satisfacción de beneficiarios con los servicios de atención primaria ejecutada por el centro de investigaciones sociológicas aplicada durante muchos años. El hecho de que se acepte que la satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios (35).

2.4 Niveles de satisfacción

Se define como la complacencia del usuario, lo cual está determinada por el servicio y calidad de atención por parte del trabajador de salud. Los niveles son los siguientes (36):

-) “Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.”
-) Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
-) Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas”.

2.5 Modelo de Barómetro Noruego

El “Modelo del Barómetro Noruego de Satisfacción del Cliente (NCSB)”. Este modelo contiene como guías de la satisfacción del cliente, la lealtad a la imagen de marca. Es decir, que el posicionamiento en la mente de los clientes es un factor que afecta a la lealtad y satisfacción. Para Mejía & Manrique, en 2011, la medición de la satisfacción es mucho más que determinar si un servicio, satisface o no a un consumidor. Hay distintos factores que intervienen sobre la satisfacción del consumidor de forma directa o indirecta, y motivo se han ejecutado muchas investigaciones en cuanto descubrir un modelo o una metodología que encuentre las causas y consecuencias de la satisfacción del cliente (37).

Para Nigro, et al, los índices de satisfacción son (38):

- a) “Expectativa/Discrepancia: Es el nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.
- b) Calidad percibida: Componente clave que determina la satisfacción del cliente según la forma en que éste haya experimentado el servicio”.

2.6 Escala

Para el desarrollo del modelo SERVQUAL, Miranda (39), señala que “se emplea la escala de Likert, basada en cinco puntos que abarcan desde el fuerte, desacuerdo (1 punto) hasta totalmente en desacuerdo (5 puntos)”. Este cuestionario consiste en una aseveración y se pide a un individuo encuestada que concrete su opinión teniendo como opción cada uno de los cinco puntos de la escala en cuestión (39). A cada punto se le debe asignar un valor numérico y de esta forma se obtienen las puntuaciones sumando los valores:

-) Totalmente en desacuerdo 0-20|
-) En desacuerdo 21-40|
-) Indiferente 41-60|
-) De acuerdo 61-80|
-) Totalmente de acuerdo 81-100|

2.7 Definición de términos básicos

Calidad en el servicio: “es una métrica dentro de las organizaciones, que busca la diferenciación y competitividad en el mercado” (40).

Capacidad de respuesta:

“La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida” (41).

Confiabilidad:

La confiabilidad de un instrumento se trata sobre la consistencia de las evaluaciones alcanzadas por las mismas personas en ocasiones diferentes o con diferentes conjuntos de reactivos equivalentes.

Eficiencia:

“Capacidad de administrar de las y de su trabajo para lograr el fin sanitario a un mínimo costo” (42).

Hospital:

Es la institución encargada del diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practica la investigación y la docencia.

Modelo SERVQUAL:

Para Sánchez & Sánchez (43) “Es uno de los modelos de medición de calidad en el servicio de mayor aplicación práctica en las organizaciones, que permite detectar las expectativas generales de los clientes”.

Paciente:

Es el usuario enfermo que solicita asistencia médica y está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud (44).

Percepción:

Es el primer discernimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican sus sentidos. “Salud es un completo bienestar, físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad (Declaración de Principios de la OMS)”. En esa declaración agrega “que el agrado de él más alto grado de salud que se puede lograr, es uno de los derechos fundamentales de cada ser humano, sin distinción de raza, religión, credo político o condición económica y social” (45).

Salud Universal:

El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud implican que todos los individuos y las colectividades tengan acceso, sin discriminación alguna, a servicios integrales de salud, adecuados, oportunos, de calidad, determinados a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades, así como a medicamentos de calidad, seguros, eficaces y asequibles, a la vez que se asegura que el uso de esos servicios no expone a los usuarios a dificultades financieras, en particular los grupos en situación de vulnerabilidad (46).

Satisfacción:

Se origina cuando el servicio percibido de la asistencia concuerda con las expectativas del paciente.

Seguridad:

“Es la confianza y tranquilidad que se transfiere al paciente desde su primera visita por parte de todas las personas que hacen el centro de atención” (47).

I.3 Hipótesis

I.3.1 Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022.

Ho: No existe relación directa significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022.

I.3.2 Hipótesis específica:

- a. La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022.
- b. La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022
- c. La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022.
- d. La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022.
- e. La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión aspectos tangible de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022.

I.3.3 Variables

I.3.3.1 Variable 1

Calidad de atención

Dimensiones

-) Fiabilidad|
-) Capacidad de respuesta|
-) Empatía|
-) Seguridad|
-) Elementos tangibles|

I.3.3.2 Variable 2

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

-) Percepción|
-) Expectativa /Perspectiva|

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de este estudio según la naturaleza fue cuantitativo debido a que se centre en aspectos observables y susceptibles de cuantificación de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, del mismo modo se usó la recolección de datos con base a la medición numérica y análisis estadístico (48).

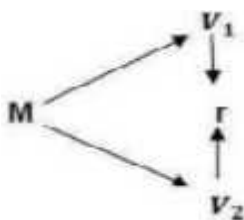
3.2 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, debido a que tiene como objetivo generar conocimiento que tenga aplicación directa a los problemas de la sociedad o del sector productivo, el objetivo fue “incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (49).

3.3 Diseño de investigación

El diseño de este trabajo fue descriptivo-correlacional de corte transversal, porque se tuvo como objetivo describir y determinar la relación entre las variables, porque la información fue acopiada en una sola oportunidad, no experimental, porque la información se basó en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir, sin que el investigador altere el objeto de investigación.

En ese sentido, el siguiente esquema resume el diseño correlacional (49):



M = muestra. Usuarios que fueron atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria.

V1 = Variable para “la calidad de atención del personal de salud”

r = Relación

V2 = Variable para la satisfacción del usuario

3.4 Área de estudio

El estudio se realizó en los servicios de consulta externa de todas las áreas del centro de atención primaria metropolitano III, perteneciente a la red de EsSalud, Ayacucho, 2022, el cual se encuentra ubicado Av. Garcilaso de la vega N°478 perteneciente a la provincia de huamanga, departamento - Ayacucho.

3.5 Población

La población estuvo constituida por 1500 usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud -Ayacucho, 2022

3.6 Muestra

La muestra fue conformada por 127 usuarios que hayan recibido atención médica en los consultorios externos del “centro de atención primaria el Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho”. En el mes de marzo.

La muestra fue de tipo probabilística, es decir que todos los participantes tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Para calcularla se utilizó la fórmula de poblaciones finitas, para ello se consideró pertinente un nivel de confianza del 95%.

Fórmula de poblaciones finitas

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

Donde:

N: Tamaño poblacional

n: Primer acercamiento a la muestra

p: Probabilidad de éxito (0.9)

q: Probabilidad de fracaso (1-p=1-0.9=0.1)

e: error relativo, que en este caso es (0.05 o 5%)

Z: Valor encontrado usando la tabla de distribución normal estándar según el nivel de confianza asignado. En este caso, el nivel de confianza es (95% que equivale a 1.96)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1500(1.96)^2(0.9)(0.1)}{0.05^2(1500 - 1) + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$
$$n = \frac{518.616}{3.7475 + 0.345744} = 126.70 = 128$$

Criterios de inclusión:

-) Usuarios, de ambos sexos|
-) Usuarios igual y/o mayores de 18 años|
-) Usuarios que voluntariamente desean participar voluntariamente en el estudio.|
-) Condiciones físicas y cognitivas que les permitan responder a los ítems|

Criterios de exclusión:

-) Usuarios menores de edad|
-) Usuarios que no desean participar voluntariamente en el presente estudio|
-) Si se aprecia que el paciente presenta dificultades para la comprensión de cada uno de los ítems.|
-) Condiciones físicas y cognitivas que no les permitan responder a los ítems.|

3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

“Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, el presente estudio se utilizó las encuestas” (51).

La técnica para la recopilación de datos se empleó la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario estuvo basado en el modelo SERVQUAL, el cual está destinado a recoger las percepciones sobre el servicio brindado. El instrumento que se utilizó en el estudio fue la variable independiente que se denomina SERVQUAL, que produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio. El instrumento constara de 20 ítems. Dividida en “5 dimensiones: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad y Empatía”, así mismo, los criterios para estimar los aspectos de

la investigación, se utilizó la escala de Likert que consta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Para medir la variable satisfacción de los usuarios, constara de 8 ítems. El instrumento se presentada se encuentra en el Anexo 1.

3.8 Validación de instrumentos

La confiabilidad del instrumento en la presente investigación, para la variable calidad de atención y satisfacción del usuario, se obtendrá mediante la prueba de (alfa de Cronbach). Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, el resultado para calidad de atención fue Alpha = 0,741y para la variable satisfacción fue Alpha = 0,807, ambos instrumentos tuvieron una consistencia interna confiable, por lo tanto, aplicable.

La validez del instrumento se evidenció mediante juicio de tres expertos, quienes aseguraron que el instrumento recibió la calificación muy buena, por lo tanto, aplicable.

3.9 Procedimiento

-) Primero se solicitó autorización a la unidad de capacitación e investigación de la red asistencial el permiso para llevar a cabo la investigación.
-) Luego se coordinó con el director del centro de atención primaria Metropolitano para ejecutar la investigación, mediante el cuestionario modelo SERVQUAL
-) Se realizó la encuesta después de la atención del usuario
-) Se realizó el control de calidad una vez culminada la encuesta
-) Se codificó la información para procesar en el programa SPSS

3.10 Análisis y procesamiento de datos

Se manejó el office Word para la redacción del informe final y otros manuscritos para la elaboración de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos, después se empleó el office Excel. “El tamaño de muestra fue calculado mediante el programa Excel la parte estadística, tanto descriptiva como inferencial se realizó mediante el programa estadístico SPSS”. Con la confiabilidad de 95% y con probabilidad de cometer un error de 5%. El contraste de pruebas de hipótesis correspondiente a la estadística inferencial se realizará mediante la prueba de Rho de Spearman, la cual permite correlacionar variables ordinales del mismo orden.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.1

Relación entre “la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Calidad de atención	Grado de satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	10	7,8%	13	10,2%	1	0,8%	24	18,8%
Regular	18	14,0%	43	33,6%	6	4,7%	67	52,3%
Buena	0	0,0%	21	16,4%	16	12,5%	37	28,9%
Total	28	21,8%	77	60,2%	23	18,0%	128	100,0%

Fuente: elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = -0,470 \quad \text{p} = 0,000$$

La tabla 4.1 muestra, que el 52,3% de los pacientes encuestados perciben que la calidad de atención es regular, de ellos 33,6% se encuentran medianamente satisfechos, el 14% insatisfechos y un 4,7% se encuentran satisfechos; el 28,9% perciben como buena calidad de atención, de las cuales el 16,4% están medianamente satisfechos y el 12,5% como satisfechos; el 18,8% califican a la calidad de atención como mala, de ellos el 10,2% se encuentran medianamente satisfechos, 7,8 insatisfecha y 0,8% satisfecha con la calidad de atención.

Luego del análisis de correlación, el resultado del estadístico fue $\text{Rho} = -0,470$ este es mayor que el valor crítico $\text{Rho} = -0,195$, y se encuentra en la zona de rechazo, se procede a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad.

Tabla 4.2

Relación entre “la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”.
Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Dimensión fiabilidad	Grado de satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	11	8,6%	27	21,1%	3	2,3%	41	32,0%
Regular	16	12,5%	37	28,9%	7	5,5%	60	46,9%
Buena	1	0,8%	13	10,2%	13	10,2%	27	21,2%
Total	28	21,9%	77	60,2%	23	18,0%	128	100,0%

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = 0,321 \quad \text{p} = 0,000$$

La tabla 4.2 muestra, que el 46,9% de los pacientes encuestados perciben que la dimensión fiabilidad de la calidad de atención es regular, de ellos 28,9% se encuentran medianamente satisfechos, 12,5% insatisfechos y sólo 5,5% se encuentran satisfechos; el 32% perciben como mala a la dimensión fiabilidad, de las cuales el 21,1% están medianamente satisfechos, 8,6% insatisfechos y 2,3% satisfechos; el 21,2% califican a la dimensión de fiabilidad como buena, de ellos 10,2% se encuentran satisfechos, 10,2% medianamente satisfechos y 0,8% insatisfechos; respectivamente.

Luego del análisis de correlación, el resultado del estadístico $\text{Rho} = 0,321$, este es mayor que el valor crítico $\text{Rho} = -0,195$, y se encuentra en la zona de rechazo, se procede a aceptar la hipótesis alterna y se rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación positiva baja entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad.

Dimensión capacidad de respuesta	Grado de satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	13	10,2%	25	19,5%	5	3,9%	43	33,6%
Regular	14	10,9%	44	34,3%	13	10,2%	71	55,4%
Buena	1	0,8%	8	6,3%	5	3,9%	14	11,0%
Total	28	21,9%	77	60,1%	23	18%	128	100,0%

Tabla 4.3

Relación entre “la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = 0,209 \quad \text{p} = 0,018$$

La tabla 4.3, se evidencia, que el 55,4% de los pacientes encuestados perciben que la dimensión capacidad de respuesta es regular, de ellos 34,3% se encuentran medianamente satisfechos, 10,2% insatisfechos y un 3,9% se encuentran satisfechos; el 33,6% perciben como mala a la dimensión capacidad de respuesta, de las cuales, el 19,5% están medianamente satisfechos, 8,8% insatisfechos y el 4,4% como satisfechos; el 11% califican a la dimensión de capacidad de respuesta como buena, de ellos 6,3% se encuentran medianamente satisfechos, 3,9% satisfechos y el 0,8% como insatisfechos.

El resultado del estadístico $\text{Rho} = 0,209$, este es menor que el valor crítico $\text{Rho} = -0,195$, y se encuentra en la zona de rechazo, quiere decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación positiva débil entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad.

Tabla 4.4

Relación entre “la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”.
Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Dimensión empatía de la calidad	Grado de satisfacción							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	16	12,5	27	21,1%	4	3,1%	47	36,7%
Regular	11	8,6%	37	28,9%	13	10,2%	61	47,7%
Buena	1	0,8%	13	10,2%	6	4,7%	20	15,6%
Total	28	21,9%	77	60,2%	23	18,0%	128	100,0%

Fuente: elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = 0,287 \quad \text{p} = 0,001$$

La tabla 4.4 muestra, que el 47,7% de los pacientes encuestados perciben que la dimensión empatía de la calidad es regular, de ellos 28,9% se encuentran medianamente satisfechos, el 10,5% satisfechos y un 8,6% se encuentran insatisfechos; el 36,7% perciben como mala a la dimensión empatía de la calidad, de las cuales el 21,1% están medianamente satisfechos, el 12,5% insatisfechos y el 3,1% como satisfechos; el 15,6% califican a la dimensión de empatía de la calidad como buena, de ellos 10,2% se encuentran medianamente satisfechos, el 4,7% como satisfechos y el 0,8% como insatisfechos.

El estadístico $\text{Rho} = 0,287$ es mayor que el valor crítico $\text{Rho} = 0,195$, y se encuentra en la zona de rechazo, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, existe relación positiva bajo entre la dimensión empatía de la calidad y satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad.

Tabla 4.5

Relación entre “la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”.
Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Dimensión seguridad de la calidad	Grado de satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	12	9,4%	25	19,5%	6	4,7%	43	33,6%
Regular	16	12,5%	38	29,7%	13	10,2%	67	52,4%
Buena	0	0,0%	14	10,9%	4	3,1%	18	14,0%
Total	28	21,9%	77	60,1%	23	18,0%	128	100,0%

Fuente: elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = 0,164 \quad \text{p} = 0,064$$

La tabla 4.4 demuestra, que el 52,4% de los pacientes encuestados perciben que la dimensión seguridad es regular, de ellos 29,7% se encuentran medianamente satisfechos, el 12,5% insatisfechos y un 10,5% se encuentran satisfechos; el 33,6% perciben como mala a la dimensión seguridad, de las cuales el 19,5% están medianamente satisfechos, 9,4% insatisfechos y el 4,7% como satisfechos; el 14% califican a la dimensión de seguridad como buena, de ellos el 10,9% se encuentran medianamente satisfechos, el 3,1% como satisfechos.

Luego del análisis de correlación, se obtuvo el estadístico $\text{Rho} = 0,164$ este es menor que el valor crítico $\text{Rho} = 0,195$, y se encuentra en la zona de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En consecuencia, existe relación positiva débil entre la dimensión seguridad de la calidad y satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad.

Tabla 4.6

Relación entre “la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria”.
Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

Dimensión aspectos tangibles de la calidad	Grado de satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	16	12,5%	14	10,9%	3	2,3%	33	25,7%
Regular	12	9,4%	47	36,7%	8	6,3%	67	52,4%
Buena	0	0,0%	16	12,5%	12	9,4%	28	21,9%
Total	28	21,9%	77	60,1%	23	18,0%	128	100,0%

Fuente: elaborado en base a la encuesta aplicada, 2022.

$$\text{Rho} = -0,447 \quad \text{p} = 0,000$$

La tabla 4.5 indica, que el 52,4% de los pacientes encuestados perciben que la dimensión aspectos tangibles es regular, de ellos 36,7% se encuentran medianamente satisfechos, el 9,4% insatisfechos y un 6,3% se encuentran satisfechos; el 25,7% perciben como mala a la dimensión aspectos tangibles, de las cuales el 10,9% están medianamente satisfechos, 12,5% insatisfechos y el 2,3% como satisfechos; el 21,9% califican a la dimensión de aspectos tangibles como buena, de ellos el 12,5% se encuentran medianamente satisfechos y 9,4% como satisfechos.

El resultado de estadístico $\text{Rho} = 0,447$, este es menor que el valor crítico $\text{Rho} = 0,195$, y se encuentra en la zona de rechazo, significa que se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación positiva moderada entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción de los usuarios al 95% de confiabilidad

DISCUSIÓN

La calidad de atención definida por la OMS (28) detalla que la asistencia a los pacientes debe ser segura, brindándoles de manera adecuada todo el conjunto de servicios de diagnósticos y terapéuticos. Además, “la satisfacción del usuario en el servicio de salud”, ha obtenido mayor atención pues es utilizada como medida de la visión que tienen los usuarios en los servicios de salud (33). Es así que, dentro del nosocomio estudiado, se plantea como finalidad, determinar como la calidad de atención guarda relación con la satisfacción del usuario.

Como objetivo general (Tabla 4.1) se planteó establecer la “relación entre la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario”, el 52,3% de usuarios percibe calidad de atención regular y 60,2% señalan estar medianamente satisfechos; se demostró determinarse que existe relación positiva moderada, pues se obtuvo un Rho de Spearman = 0,470 con $p=0,000<0,05$; Estos resultados difieren con el estudio de Jesús F. (19), concluyeron que “existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud Delicias de Villa Chorrillos”, con un $p=0,000<0,05$. Igualmente, Maque y Paredes (15), quienes concluyeron que “existe relación entre calidad del cuidado enfermero con la satisfacción en el control CRED”. Por otro lado, difieren con los estudios de Lezama (18) quien demostró que el 55,3% de usuarios perciben que la calidad de atención es buena y 51,5% se encuentran satisfechos y encontraron relación positiva y significativa entre ambas variables ($p=0,000<0,05$).

La calidad de atención, como señala Ishikawa (22), “es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, es útil y siempre satisfactorio para el consumidor”, en este sentido, los servicios que presta “el centro primario de atención Metropolitana III” son percibidas por el usuario como un servicio de calidad regular y los usuarios se encuentran medianamente satisfechos, por lo tanto, debería ser competitivo y accesible al usuario asegurado, y que el objetivo del servicio sea la plena satisfacción de los mismos, porque los resultados de esta investigación refleja que debe mejorar tanto en la calidad de atención como la satisfacción del usuario, fortaleciendo , capacitando y monitoreando continuamente la calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Con relación al primer objetivo específico, (Tabla 4.2) se planteó determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad y la satisfacción; el 46,9% de los usuarios perciben a la dimensión de fiabilidad como regular y se encuentran medianamente satisfecho, logrando establecerse relación positiva baja entre ambas variables, con un $Rho = 0,321$; ($p=0,000 < 0,05$); este resultado se acerca a lo obtenido por Lezama (18) quien demostró que la dimensión fiabilidad se relacionaba con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,457$; $p=0,000 < 0,05$). Asimismo, tiene semejanza con el estudio de Acuña y López (16) pues determinaron el nivel regular en un 54,9%. Igualmente, Álvarez y Laura (17), reportaron que el 46,39% tienen interés los profesionales en la atención a los usuarios.

En relación al segundo objetivo específico (Tabla 4.3) la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y la satisfacción; no se logró establecerse la relación, pues se obtuvo un $Rho = 0,209$ y $p = 0,018 < 0,05$. Resultado que se asemeja, con lo obtenido por Lezama (18) pues demostró que el 62,9% de su muestra contempló a la capacidad de respuesta en un nivel regular, y encontró que existe relación positiva y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Por otro lado, en el estudio Acuña y López (16) fue diferente pues, determinaron la dimensión capacidad de respuesta con un nivel buena en un 53,7%; sin embargo, Arévalo, en Ecuador, reportó que el 94.9% señala su total acuerdo” con explicación que el personal de salud le brindó sobre su problema de salud o resultado de atención.

Con relación al tercer objetivo específico (Tabla 4.4) se planteó relación entre la dimensión empatía de la calidad y la satisfacción; se logró establecerse relación baja positiva entre ambas variables ($Rho = 0,287$; $p = 0,001 < 0,05$). Estos resultados tienen semejanza con el estudio de Lezama (18), quien demostró que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Igualmente, Álvarez y Laura (17), evidenció que el 35,05% tienen interés del profesional por solucionar problemas de los usuarios. Por otro lado, la dimensión empatía en su mayoría es apreciada con un nivel regular por el 46,5% de los usuarios lo cual es diferente a lo que obtuvieron Acuña y López (16) pues determinaron la dimensión empatía con un nivel bueno en un 100,0%.

Respecto, al cuarto objetivo específico (Tabla 4.5) se planteó determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad y la satisfacción; sin embargo, no logró establecerse relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario, pues se obtuvo un Rho de Spearman = 0,164, con $p = 0,063 > 0,05$; siendo diferente a lo obtenido por Lezama (18) pues demostró que la dimensión seguridad se relacionaba con la satisfacción del usuario con Rho de Spearman = 0,428 con $p=0,000 < 0,05$. Por otro lado, la dimensión seguridad en su mayoría es apreciada con un nivel regular por el 48,2% de los usuarios lo cual es

diferente a lo que obtuvo Lezama (18) pues determinó la dimensión seguridad con un nivel regular en un 32,6%; sin embargo, Acuña y López (18) obtuvieron que el 46,3% de su muestra contempló a la seguridad en un nivel regular muy similar a lo obtenido.

Con relación al quinto objetivo específico (Tabla 4.6) se planteó determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad y la satisfacción; se logró establecer la relación positiva moderada entre ambas variables, pues se obtuvo Rho de Spearman = 0,447 con $p = 0,000 < 0,05$, Este hallazgo coincide con lo obtenido por Lezama (18) pues demostró que la dimensión aspectos tangibles se relacionaba con la satisfacción del usuario con Rho de Spearman = 0,561 con $p = 0,000 < 0,05$. Por otro lado, la dimensión aspectos tangibles en su mayoría es apreciada con un nivel regular por el 55,3% de los usuarios lo cual es diferente a lo que obtuvieron Acuña y López (16) pues determinaron la dimensión empatía fue la mejor evaluada. Asimismo, Álvarez y Laura (17), evaluaron los aspectos tangibles tanto presentación del personal 47.42% fue regular, comodidad en las instalaciones 51.55% fue regular. Por el contrario, **Ríos y Barreto**, en 2017 Colombia, encontró que “los beneficiarios reconocieron una satisfacción alta, a su vez reconocieron porcentajes bajos en los indicadores de infraestructura y organización, con ello la “institución debe fortalecer sus puntos débiles conllevando al mantenimiento y/o aumento de la satisfacción de sus usuarios”.

La teoría de la calidad de atención formulada por Grönroos (1984) que la denomina “como **modelo de la imagen** donde relaciona la calidad con respecto a la imagen corporativa, allí fundamenta que la valoración positiva de la empresa desde la perspectiva del cliente se da en función a si el servicio cumple de manera satisfactoria sus expectativas” (23). Se deduce, que la institución de mencionada, está cumpliendo parcialmente con esta teoría porque la calidad de los servicios prestados es regular y los usuarios se encuentran medianamente satisfechos en todas las dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Por lo tanto, la institución debe mejorar y con mayor énfasis en la dimensión seguridad.

CONCLUSIONES

1. Se halló a nivel general, la mayoría (52,3%) de los pacientes perciben a la calidad de atención como regular y 60,2% están medianamente satisfechos con la atención recibida; y existe relación positiva moderada ($Rho=0,470$ $p=0.000$) entre ambas variables en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.
2. Se evidencia a nivel general que el porcentaje considerable (46,9%) de usuarios califican a la dimensión fiabilidad como regular y la mayoría (60,2%); se encuentra medianamente satisfecho. Se encontró que existe relación positiva baja entre ambas variables ($Rho=0,321$; $p=0.000$).
3. Se halló a nivel general que el 55,4% de los pacientes perciben como regular a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad y el 60,1% perciben un grado de satisfacción medio. Se demostró una relación estadísticamente significativa; sin embargo, esta relación positiva es débil ($Rho=0,209$; $p=0.018$) entre ambas variables.
4. Se halló a nivel general que el 47,7% de los pacientes aprecian como regular a la dimensión empatía de la calidad y 60,2% perciben un grado de satisfacción medio. Se demostró una relación estadísticamente significativa; sin embargo, esta relación es positiva y baja ($Rho=0,287$; $p=0.001$).
5. Se halló a nivel general que el 52,4% de los pacientes observan a la dimensión seguridad de la calidad como regular y el 60,1% expresaron un grado de satisfacción medio. No se halló relación estadísticamente significativa; sin embargo, esta relación es muy débil ($Rho=0,164$; $p=0.064$) entre ambas variables.
6. Se halló a nivel general que el 52,4% de los pacientes califica como regular a la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y el 60,1% declararon tener un grado de satisfacción medio. Se encontró relación estadísticamente positiva moderada y significativa ($Rho=-0,447$; $p=0.000$) entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud – Ayacucho, 2022.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar y ejecutar continuamente programas enfocados en la calidad de la atención con la finalidad de evaluar la mejora continua de la misma.
2. A las autoridades correspondientes, mejorar los ambientes y equipos, reforzar las capacitaciones guiadas por profesionales competentes para mejorar el trato en la “atención de los profesionales de la salud”.
3. Respecto a la satisfacción del usuario, implementar programas que involucren la participación del personal de la salud como los pacientes para identificar puntos débiles y mejorarlos.
4. Al director de la institución, considerar los resultados para así implementar medidas de mejora dentro de la institución tanto de los recursos materiales como las capacidades del personal de salud.
5. Formular futuras investigaciones, considerar replicar el estudio, pero considerando evaluar diferencias entre características sociodemográficas, especialidades a las que acuden.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Business Project innovación. “Gestión de Calidad en los Servicios” [Internet]. Real Academia Española diccionario de la lengua española. Disponible en internet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7410931.pdf>
- 2 Meléndez C. Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio -Huarochirí en el año 2014. [tesis de maestría]. Lima: Universidad Garcilaso de la Vega; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/628>
- 3 Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín-2016. [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>
- 4 Castillo G. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. [Diplomado en gerencia y calidad de servicios de salud]. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja; 2011. Disponible en: https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf
- 5 Ortiz R, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública. 2004 Julio; 78 (4): 527-53. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010
- 6 Rojas A. Medición de la calidad del servicio en el centro de salud “Pachacútec” - Red de salud II Cajamarca - 2000 [Disertación de maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
- 7 Estrada W. Servicio y Atención Al Cliente [Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia]. Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú; 2007. Disponible en: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d2bcd880476aff08104e51f51d74444/ServicioAtencionCliente110708.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&id=1309448994708>
- 8 Beteta J. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa-Lima, 2017. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
- 9 Alonso P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, (2008). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2008 Julio. 24 (1): 25-

40. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002
- 10 Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar - 2014 [tesis pregrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2014. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>
- 11 Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre calidad de atención prenatal recibidas en consulta externa, Hospital Bautista, Managua. [Tesis de maestría]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/11193/>
- 12 Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con a satisfacción de los pacientes del centro de salud C, ZONA 7 de la provincia de El oro. [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11923>
- 13 Cotes Z, Tapie S, Cabrera E, Achicanoy J. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016. [Tesis de especialización]. Colombia: Universidad Mariana Pasto; 2016. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/615>
- 14 Ríos C, Barreto A, Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía ; Hospital San Antonio de Chía, Marzo de 2016 Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016. [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2015. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
- 15 Maqqe A, Paredes J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruano, Arequipa – 2019. [Tesis de grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10508>
- 16 Acuña N, López P. Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del hospital de Barranca-Cajatambo, 2019. [Tesis de licenciatura]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3640>
- 17 Álvarez R, Flores, M. Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017. [Tesis de licenciatura]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez; 2018. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895068>

- 18 Lezama E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17112>
- 19 Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17112>
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
- 20 Parco N. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho – 2016. [Tesis de especialización]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13658>
- 21 Summers, Donna CS. Traducido por Luis Óscar Madrigal Muñiz, Antonio Núñez Ramos (2006). Administración de la calidad (1a ed. edición). México: Pearson Educación. p. 18
- 22 Ishiwaka K. ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma;1997.261 p.
- 23 Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.2005 Junio: 64-80. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract
- 24 Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Remark. 2011 Julio; 10(2): 146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- 25 Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.2005 Junio: 64-80. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract
- 26 Duque E, Parra M. Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. RPE. 2015 Setiembre; 2(2): 35-54. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/305245231 Analisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad](https://www.researchgate.net/publication/305245231_Analisis_de_los_modelos_de_medicion_de_calidad_percibida_del_servicio_aplicados_en_la_industria_de_hospitalidad)
- 27 Kerguelén C. Calidad en Salud en Colombia: Los principios. Bogotá: Programa de Apoyo a la reforma de salud; 2008. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
- 28 Mejías Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista [Internet]. Cuba: MINSAP; 2019 [actualizada septiembre 2019; 8 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831>
- 29 Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V.A., "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, no. 4, 1991, pp 57-67. Disponible en: <https://n9.cl/tiaosj>

- 30 Encuesta SERVQUAL-medición-calidad-servicio por Valerie A. Zeithaml y Mary JoBitner. Disponible en: <https://n9.cl/nhmccg>
- 31 Córdova C, Flores J. Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el centro de salud Bellavista Nanay. [Tesis de maestría]. Loreto: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/yrfvjg>
- 32 Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An. Fac. med. 2005, vol.66, n.2, pp.127-141. Disponible en: <https://n9.cl/7hs46>
- 33 De los Ángeles R. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017. [Tesis de maestría]. Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- 34 Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec 2016; 9(1):21-25. Disponible en: <https://n9.cl/6bia1>
- 35 Cardona D, Estrada A, Agudelo H. Aspectos subjetivos del envejecimiento: redes de apoyo social y autonomía de la población adulta mayor de Medellín Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXI, núm. 2, septiembre, 2003, pp. 80-91. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105217944006.pdf>
- 36 Castro M, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, mayo-agosto de 2003. SITUA: 47-53. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enpdf/a09.pdf
- 37 Mejías A, Manrique S. Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el Análisis de Factores. Ingeniería Industrial, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- 38 Nigro H, González S, Tripodi G. Índice de satisfacción de clientes residenciales de energía eléctrica basado en la gestión. Investigación Operativa. 2014 Mayo. N° 36. 81-99. Disponible en : <https://n9.cl/mkzvn>
- 39 Miranda F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de calidad. 1ª Ed. Madrid: Delta; 2007.
- 40 Sánchez M, Sánchez C. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 2016 octubre: 110-117. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- 41 Sánchez M, Sánchez C. "Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 2016 octubre: 110-117". Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

- 42 Rojas M, Jaimes L, Valencia M. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. ESPACIOS. 2018 octubre; 39 (6): 11. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- 43 Sánchez M, Sánchez C. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 2016 octubre: 110-117. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- 44 Ponce C. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia hospital Rezola Cañete, Lima – 2018. [Tesis de especialización] Arequipa: Universidad San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <https://n9.cl/sxxp9>
- 45 Organización Mundial de la Salud (OMS). Construcción 1946, 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- 46 Etienne, C. Salud mental como componente de la salud universal. Revista Panamericana de Salud Pública. 2018, vol 42; 140. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2018.v42/e140>
- 47 Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. 2005 Junio: 64-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- 48 Vélez S. C. Apuntes de metodología de la investigación. Departamento de Ciencias Básicas de la Universidad EAFIT. Medellín, Antioquia. EAFIT; 2001.1-44. Disponible en: http://guerrero.upn.mx/chilpancingo/images/stories/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf
- 49 Lozada J. Investigación Aplicada. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 2014;47-50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>
- 50 Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a ed. México: McGraw Hill; 2014. Capítulo 7, Concepción o elección del diseño de investigación; 126-168. Disponible en: <https://n9.cl/65f>
- 51 Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a ed. México: McGraw Hill; 2014. Capítulo 7, Concepción o elección del diseño de investigación; 126-168. Disponible en: <https://n9.cl/65f>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención del personal de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022?</p>	<p>General: Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022.</p>	<p>General: Hi: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022 Ho: No existe relación directa significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022.</p>	<p>Variable 1: -Calidad de atención</p>	<p>- Aspectos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Empatía - Seguridad</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: a) Descriptiva b) Correlacional</p>
<p>Específicos: a. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022? b. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de repuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III-EsSalud-Ayacucho 2022? c. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III-EsSalud-Ayacucho, 2022? d. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III-EsSalud-Ayacucho, 2022 e. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión tangible y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III-EsSalud-Ayacucho,2022?</p>	<p>Específicos: a) Identificar cual es la relación entre la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022 b) Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022 c) Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022 d) Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022 e) Identificar cual es la relación que existe entre la dimensión tangibles y grado de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud, 2022.</p>	<p>Específico: a) La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022. b) La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión capacidad y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022. c) La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión empatía y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022. d) La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión seguridad y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022. e) La calidad de atención del personal de salud se relaciona significativamente con la dimensión tangible y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022.</p>	<p>Variable 2: -Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria.</p>	<p>-Calidad percibida -Expectativas</p>	<p>MÉTODO a) Enfoque cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA -Descriptiva y correlacional</p> <p>MUESTREO: a) Tipo probabilístico.</p> <p>POBLACION: a) N=3000</p> <p>MUESTRA: a) n= 341</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Encuesta tipo likert basada en SERVQUAL</p>

Anexo 2
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	la calidad de atención en salud es la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.	Confiabilidad	Se refiere a el servicio entendida como la habilidad para su ejecución, si se cumple con la promesa como que se pactó y con exactitud	1. El personal trabaja en equipo	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo) buena) regular) mala
				2 Satisfecho después de ser atendido		
				3.El personal lo saluda		
				4 .El personal brindo atención de calidad		
		Capacidad de Respuesta	Te indica la percepción sobre la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, si se proporciona rapidez e inmediatez en el servicio.	1.Personal de salud es cortés		
				2.Al personal de salud le falta mejorar		
				3.Medico uso guantes		
				4.Personal de salud suficiente		
		Empatía	Se refiere al nivel de atención y cuidado personalizado que se les puede dar a los clientes. No todas las personas tienen las mismas necesidades o los mismos problemas, la intención es atenderlos como mejor les resulte	1.Ingresa con acompañante		
				2. Utilizan lenguaje claro y sencillo		
				3.El personal los trata amablemente		
				4.Lo llaman por su nombre		
		Elementos tangibles	Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Son evaluados tales como limpieza y modernidad las personas, infraestructura y objeto.	1.Consultorio limpio y ordenado		
				2.Buena infraestructura e iluminación		
				3.Equipos modernos		
				4.Personal uniformado y limpio		
	Seguridad	Es La credibilidad y confianza que proporcionan los empleados y empresa en general; si muestran conocimiento, brindan atención adecuada y cuentas con las habilidades necesarias	1. Lavado de manos			
			2.Cuentan con medicamentos			
			3.Silla confortable			
			4.Consultorio con ventilación adecuada			
Nivel de satisfacción	Se produce cuando la atención percibida del servicio coincide con las expectativas del usuario.	Percepción	Componente clave que determina la satisfacción del cliente según la forma en que éste haya experimentado el servicio.	1. Servicio esperado	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo) Satisfacción completa) Satisfacción incompleta) insatisfacción
				2. Seguridad en atención		
				3. Atención de calidad		
				4. Privacidad en atención		
				5. Respeta el orden de llegada		
		Expectativas/discrepancia.	Es el nivel de referencia que espera el usuario del producto o servicio que va a recibir, antes de que se realice la atención.	1. Atención a necesidades.		
2. Explicaciones claras.						
3. Cocimientos necesarios.						

ANEXO 3

INSTRUMENTO

Cuestionario relacionado con la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de atención primaria Metropolitano III-EsSalud.

INSTRUCCIONES:

Buenas tardes, soy bachiller de la carrera de enfermería en gerencia de servicios de salud, y estoy realizando un estudio sobre con la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria Metropolitano III EsSalud-Ayacucho 2022. La idea es poder conocer sus puntos de vista sobre la atención brindada en dicho centro de salud para así poder mejorar las deficiencias con razón de lograr un mayor bienestar de los pacientes.

Para ello, el presente cuestionario está conformado por una serie de enunciados a los que deberá calificar en una escala del 1 al 5 (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo, según cuánto usted considere que se acerque a su punto de vista. Lea cuidadosamente los ítems y calificarlos colocando una cruz o un aspa en el cuadro.

Cabe aclarar que sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN						
ÍTEMS		Escala de valores				
		1	2	3	4	5
N°	V (1) CALIDAD DE ATENCIÓN					
Aspecto Tangible						
1.	¿El consultorio donde ha sido atendido se encuentra limpio y ordenado?					
2.	¿El consultorio donde fue atendido tiene buena infraestructura e iluminación?					
3.	¿Las instalaciones donde lo atendieron cuenta con equipos modernos?					

4.	¿El personal de salud del servicio se encuentra bien uniformado y limpio?						
Fiabilidad							
5.	¿Usted considera que el personal de salud trabaja en equipo?						
6.	¿Se siente satisfecho después de haber sido atendido por el personal de salud?						
7.	¿Cuándo el personal de salud ingresa al servicio le saluda y da a conocer su nombre?						
8.	¿El médico se preocupó por solucionarle su problema de salud?						
Capacidad de Respuesta							
9.	¿Considera usted que el personal de salud es cortés?						
10.	¿Cree usted que al personal de salud le falta mejorar su atención?						
11.	¿El médico que lo examinó usó guantes para examinarlo?						
12.	¿Considera usted que el personal de salud que labora dentro del servicio es suficiente para atenderlo?						
Empatía							
13.	¿El personal de salud le permite ingresar con un acompañante al consultorio?						
14.	¿La enfermera cuando lo atienden utiliza un lenguaje claro y sencillo?						
15.	¿El personal de salud lo trata amablemente?						
16.	¿El médico se dirige a usted por su nombre?						
Seguridad							

17.	¿El personal de salud le habla sobre la importancia del lavado de manos?						
18.	¿El servicio donde es atendido cuenta con todos los medicamentos para su atención?						
19.	¿La silla donde fue atendido son confortables?						
20.	¿Los consultorios tienen una ventilación adecuada?						
V (2) SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS							
Calidad percibida							
	¿El personal del hospital le brinda un servicio que usted espera?						
	¿Se siente seguro al ser atendido por el personal de salud?						
	¿En este hospital le brindan una atención de calidad?						
	¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?						
	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?						
Expectativas							
	¿La atención que brinda el personal de salud se adapta a sus necesidades como usuario?						
	¿El personal de salud de este hospital es claro en las explicaciones dadas?						
	¿El personal de salud posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?						

Fuente: Cuestionario de calidad y satisfacción, tomado de la tesis del especialista en medicina familiar Jorge Antonio Ramírez Flores (2021).

Anexo 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARACIÓN JURADA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

A través del presente documento, expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. METROPOLITANO III, ESSALUD –AYACUCHO, 2022”**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza de que la información recogida en el instrumento, será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención. Además, se me ha explicado que los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales, y que la ficha de recolección de datos guardara el anonimato de la identidad.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para ser parte del presente estudio.

Fecha.....

.....

Firma de la participante

DNI:

.....

Firma del investigador

DNI:



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

2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Salas Flores Yony Guallbester
- 1.2 Grado académico: Mg. Salud Pública
- 1.3 Cargo e Institución donde labora: Directora Ejecutiva de la Salud de los personas
- 1.4 Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del CAPUT.
- 1.5 Autor del instrumento: Edna Sandoval Concha
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Mg. en Salud Pública
- 1.7 Nombre del instrumento: Guía de rúbrica rubricado con la calidad de atención y satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				65	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					84
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60		
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				62	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				68	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					82
TOTAL PARCIAL				120	410	166
SUMATORIA TOTAL				696		

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 69.6%

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, de de 2022

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

Anexo 6



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Accorí Tinoco Adsel
 - 1.2 Grado académico: Maestro en Salud Pública
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: _____
 - 1.4 Título de la Investigación: Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Cpac Talca y San Antonio Arequipa
 - 1.5 Autor del instrumento: Talca y San Antonio Arequipa
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Salud Pública
 - 1.7 Nombre del instrumento: Calificación e instrumento de la calidad de atención y Satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	CATEGORÍAS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				64	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					82
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				40	
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				75	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				65	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
TOTAL PARCIAL				60	419	252
SUMATORIA TOTAL				731		

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 73.10 /

VALORACIÓN CUALITATIVA: APLICABLE - MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD PÚBLICA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PÚBLICA
 DIRECCIÓN DE COMPLEJO DE SALUD

Ayacucho, _____ de _____ de 2022

 DIRECTOR REGIONAL DE SALUD PÚBLICA
 DN



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

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Aguirre Andrada Manglio
- 1.2 Grado académico: Doctor en Salud Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la UNSCH
- 1.4 Título de la Investigación: Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios atendidos en los Consultorios externos del CAP II.
- 1.5 Autor del instrumento: Felipe Sandoval Cancha
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Doctor en Salud Pública
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario relacionado con la calidad de atención y satisfacción

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficient	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		e 0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				75	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.			55		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				69	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			50		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				78	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70	
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				77	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				65	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			55		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
TOTAL, PARCIAL				160	434	90
SUMATORIA TOTAL				684		

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 68.4%

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Ayacucho, ____ de ____ de 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

Dr. Manglio Aguirre Andrada
 DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO
 MAESTRÍA DE INVESTIGACIÓN

DNI: 28440164

Anexo 8

Resultado de la prueba de confiabilidad de los instrumentos por medio del estadístico de Alpha Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,741	23

Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	11

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Prueba de concordancia entre los jueces

$$\textit{Promedio} = 69,6 + 73,1 + \frac{68,4}{3} = 70,4\%$$

Conclusión: los instrumentos fueron calificados con un promedio de muy bueno, por lo tanto, es aplicable

Correlaciones

Rho de Spearman		ASPECTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	RESPUESTA	EMPATIA	SEGURIDAD	SATISFACCION	Calidad de atención
ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000	,255**	,075	,239**	,142	,447**	,411**
	Sig. (bilateral)	.	,004	,403	,007	,110	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,255**	1,000	,186*	,143	,196*	,321**	,547**
	Sig. (bilateral)	,004	.	,036	,107	,027	,000	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,075	,186*	1,000	,030	,056	,209*	,344**
	Sig. (bilateral)	,403	,036	.	,740	,530	,018	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
EMPATIA	Coeficiente de correlación	,239**	,143	,030	1,000	,121	,287**	,370**
	Sig. (bilateral)	,007	,107	,740	.	,175	,001	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,142	,196*	,056	,121	1,000	,164	,382**
	Sig. (bilateral)	,110	,027	,530	,175	.	,064	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,447**	,321**	,209*	,287**	,164	1,000	,470**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,018	,001	,064	.	,000
	N	128	128	128	128	128	128	128
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,411**	,547**	,344**	,370**	,382**	,470**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	128	128	128	128	128	128	128

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

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

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 075-2023-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. SANDOVAL CANDIA, EDNEY
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. METROPOLITANO III, ESSALUD – AYACUCHO, 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	10%
Nº DE TRABAJO	2032091331
FECHA	08-mar.-2023

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, 08 de marzo del 2023.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. METROPOLITANO III, ESSALUD – AYACUCHO, 2022

por Edney Sandoval Candia

Fecha de entrega: 08-mar-2023 08:56a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2032091331

Nombre del archivo: EDNEY_080323.docx (2.79M)

Total de palabras: 14393

Total de caracteres: 80725

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. METROPOLITANO III, ESSALUD - AYACUCHO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000127-2023-UNSCH-EPG/D

Siendo las 11:00 a.m. de 9 de Febrero de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO** y la **Dra. Lidia GONZÁLEZ PAUCARHUANCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulado, **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS METROPOLITANO III, ESSALUD -AYACUCHO, 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023 presentado por la **Bach. Edney SANDOVAL CANDIA**. Teniendo como asesor el **Dr. Héctor HUARACA ROJAS**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: 17 (DIECISIETE)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado por Mayoría	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por Unanimidad	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por mayoría	<input type="checkbox"/>

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Bach. Edney SANDOVAL CANDIA** el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 12:10 hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:10 hrs. Del 09 de febrero 2023.


.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ

Director (e) de la Escuela de Posgrado


.....
Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO

Director de la Unidad de Posgrado – FCS


.....
Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO

Miembro


.....
Dra. Lidia GONZÁLEZ PAUCARHUANCA

Miembro


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA

Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....