

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la  
Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano**

**Autor:**

Br. Khelly Sthefanny Benavides Alvarez

TUMBES-PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la  
Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022**

**Informe de tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dr. Nestor Herminio Purizaga Izquierdo



---

(Presidente)

Dra. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol



---

(Secretaria)

Dr. Marlon Alexander Rosas Cunyarache



---

(Vocal)

TUMBES, PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la  
Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original  
en su contenido y forma**

Br. Khelly Sthefanny Benavides Alvarez

Autor

Dra. María Edith Solís Castro

Asesora

TUMBES, PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Tumbes – Perú

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 04 días del mes agosto del dos mil veintitrés, siendo las 19 horas 30 minutos, en las instalaciones de la Ciudad Universitaria en la escuela de Medicina Humana, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 091- 2023/ UNTUMBES – FCS-D, Dr. Nestor Herminio Purizaga Izquierdo (presidente), Mg. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol (secretaria), Mg. Marlon Alexander Rosas Cunyarache (vocal) reconociendo en la misma resolución, además, a la Dra. Maria Edith Solis Castro como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, Centro de Salud Corrales-Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de Médico-Cirujano, presentado por la:

**Br: Benavides Alvarez, Khelly Sthefanny.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br: Benavides Alvarez, Khelly Sthefanny, APROBADA**, con calificativo: **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Médico Cirujano, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20 Horas con veinte minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Dr. Nestor Herminio Purizaga Izquierdo.  
DNI N° 09444278  
ORCID N°0000-0002-2211-9817  
(Presidente)

Mg. Marlon Alexander Rosas Cunyarache.  
DNI N°20085399  
ORCID N° 0009-0001-3156-2925  
(Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

Tumbes, 04 de agosto del 2023.

Mg. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol.  
DNI N° 19082316  
ORCID N°0000-0001-6269-7593  
(Secretaria)

Dra. Maria Edith Solis Castro.  
DNI N° 17615331  
ORCID N° 0000-0001-5514-849X  
(Asesora)

# Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022

*por* Khelly Benavides



María Edith Solís Castro  
<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>  
Docente Asesor

---

**Fecha de entrega:** 18-jul-2023 08:31a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2133094307

**Nombre del archivo:** INFORME\_DE\_TESIS\_MODIFICADO\_Khelly\_Benavides\_Alvarez.2023.docx (1.92M)

**Total de palabras:** 10727

**Total de caracteres:** 58803

# Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>7%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucs.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	



Maria Edith Solis Castro

<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>

Docente Asesor

		1 %
10	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	1 %
12	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	revistaitsl.itslibertad.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1 %
23	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
24	uonline.mx Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
27	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
	 Maria Edith Solis Castro <a href="https://orcid.org/0000-0001-5514-849X">https://orcid.org/0000-0001-5514-849X</a> Docente Asesor	
28	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
30	Franciely Daiana Engel, Grazielle Gorete Portella da Fonseca, Caroline Cechinel-Peiter, Chantal Backman et al. "Impact of the COVID-19 Pandemic on the Experiences of	<1 %

## Hospitalized Patients: A Scoping Review", Journal of Patient Safety, 2022

Publicación

31	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
32	<b>www.odontodos.net</b> Fuente de Internet	<1 %
33	<b>covid19.sld.cu</b> Fuente de Internet	<1 %
34	<b>repositorio.unica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
35	<b>revistas.ujat.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
36	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
37	<b>www11.urbe.edu</b> Fuente de Internet	<1 %
38	<b>moam.info</b> Fuente de Internet	<1 %
39	<b>remineo.org</b> Fuente de Internet	<1 %
40	<b>ricardomonrealavila.com</b> Fuente de Internet	<1 %
41	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<1 %



María Edith Solís Castro

<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>

Docente Asesor

42	M.Á. Ballesteros Sanz, A. Hernández-Tejedor, Á. Estella, J.J. Jiménez Rivera et al. "Recomendaciones de «hacer» y «no hacer» en el tratamiento de los pacientes críticos ante la pandemia por coronavirus causante de COVID-19 de los Grupos de Trabajo de la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMICYUC)", Medicina Intensiva, 2020 Publicación	<1 %
43	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
47	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



María Edith Solís Castro

<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>

Docente Asesor

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Escriba e



## DEDICATORIA

La presente tesis, se la dedicó a mis padres Janet Alvarez y Augusto Benavides, por su apoyo incondicional, por siempre motivarme a seguir adelante y enseñarme a creer en mí.

A mis hermanos, Khimberly Benavides y Kristopher Benavides quienes han sido mi mayor motivo para seguir adelante y así enseñarles que con esfuerzo y dedicación uno puede alcanzar las metas trazadas.

A mi familia por brindarme su amor incondicional, motivarme a seguir adelante y enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A mis amigos Ericka, Carla y Enzo por enseñarme el verdadero valor de la amistad, motivándonos para lograr nuestro objetivo de convertirnos en Médico.

A mi persona especial Edward, por ser mi soporte emocional y brindarme su apoyo en todo momento.

Khelly S. Benavides Alvarez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Dra. Edith Solís Castro por su asesoría durante el desarrollo de esta investigación.

Agradecer a los usuarios que amablemente accedieron a ser partícipes de esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	xvii
I. INTRODUCCIÓN .....	19
II. ESTADO DEL ARTE .....	22
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4-Tumbes, 2022	40
<b>Tabla 2:</b> Calidad de atención de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 del Centro de un Salud I-4-Tumbes, 2022	42
<b>Tabla 3:</b> Dimensiones de la calidad de atención según los usuarios atendidos en un Centro de Salud I-4- Tumbes, 2022	43
<b>Tabla 4:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4- Tumbes, 2022	44
<b>Tabla 5:</b> Calidad de atención y Nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4 – Tumbes, 2022	44
<b>Tabla 6:</b> Asociación entre dimensiones de la calidad de atención y Nivel de satisfacción de los usuarios externos	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1: Cuestionario sociodemográfico para caracterizar a los usuarios atendidos en la unidad COVID -19 de un establecimiento de salud I-4-Tumbes,2022	57
ANEXO 2: Escala para evaluar la calidad de la atención de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 de un establecimiento de Salud I-4-Tumbes, 2022	58
ANEXO 3: Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 de un establecimiento de Salud I-4-Tumbes, 2022	59
ANEXO 4: Consentimiento Informado	60
ANEXO 5: Evidencia de consentimiento informado y llenado de las escalas por los usuarios	61

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 - Tumbes, 2022. El tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental y de corte transversal. La población de este estudio estuvo conformada por los usuarios que asistieron al Centro de Salud de Corrales para ser atendidos en la Unidad COVID-19 durante el año 2022, se obtuvo una muestra de 128 usuarios que fueron elegidos mediante la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos utilizados fueron dos: uno basado en la escala de tipo Likert y otro en Escala SERVPERF. En cuanto a los resultados, se obtuvo que un 46.1% de los usuarios señalaron que el nivel de calidad de atención fue bueno, mientras que el 27.3% opinó que era regular y un 26.6% consideró que fue mala. En relación al nivel de satisfacción, el 52.3% de los usuarios manifestaron que no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos con la calidad de atención que se les brindó, así mismo en esta investigación se determinó mediante la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson que existe una asociación significativa entre las variables objeto de estudio, con una significación de 0,000 lo que nos permite aceptar la hipótesis planteada por esta investigación. Podemos concluir que existe asociación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención (técnica-científica, humana e interpersonal y entorno) y el indicador de ni satisfecho ni insatisfecho del nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19 de un Centro de salud I-4-Tumbes, 2022.

**Palabras Clave:** calidad de atención, Nivel de satisfacción y usuario.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the association between the quality of care and the level of satisfaction of the external user of the COVID-19 Unit of Centro de Salud I-4 - Tumbes, 2022. The type of study is quantitative, descriptive with non-experimental and cross-sectional design. The population of this study was made up of users who attended the Corrales Health Center to be treated at the COVID-19 Unit during the year 2022, a sample of 128 users was obtained who were chosen using the simple random probability sampling technique. The instruments used were two: one based on the Likert scale and another on the SERVPERF scale. Regarding the results, it was obtained that 46.1% of the users indicated that the level of quality of care was good, while 27.3% thought it was fair and 26.6% considered that it was bad. In relation to the level of satisfaction, 52.3% of users stated that they were neither satisfied nor dissatisfied with the quality of care provided to them, likewise in this research it was determined by Pearson's Chi Square statistical test that there is a significant association between the variables under study, with a significance of 0.000 which allows us to accept the hypothesis raised by this research. We can conclude that there is a significant association between the dimensions of the quality of care (technical-scientific, human and interpersonal and environment) and the indicator of neither satisfied nor dissatisfied with the level of satisfaction of the external user of the COVID-19 Unit of Centro de Salud I-4-Tumbes, 2022.

**Keywords:** quality of care, level of satisfaction and user.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia COVID-19, ha traído consigo repercusiones desfavorables en los diferentes sectores, y el sector salud no ha sido la excepción, ocasionando en éste una crisis sanitaria evidenciando las falencias existentes que vienen desde hace varios años, las mismas que se han tratado de subsanar durante esta pandemia. Es debido a ésta coyuntura que, tras la declaración emitida por la Organización Mundial de la Salud(OMS) donde se elevó la alerta de COVID-19 a nivel muy alto, el Gobierno Peruano, mediante el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, declaró estado de emergencia nacional , es así que ante esta situación y con el fin de que el nivel de casos de contagios y la tasa de mortalidad sean cada vez menor, se establecieron medidas extraordinarias como aislamiento social y la creación del servicio COVID ESPECIAL–SERVICER siendo implementado a nivel nacional en todos los establecimientos de salud(1).

La implementación del Servicio COVID-19 o también denominado Unidad COVID-19, se dio de manera gradual, lo que ha traído consigo la instauración de diferentes medidas con la finalidad de brindar un servicio oportuno en la atención sanitaria a las personas que a pesar de las medidas dispuestas por el Gobierno Central se contagiaron; es en este contexto que el Ministerio de Salud(MINSA) determinó disposiciones adicionales las que se encuentran estipuladas en la Norma Técnica de Salud N° 160-MINSA/2020, estas incluyen una adecuación tanto de los recursos humanos como de los servicios y de la infraestructura de los establecimientos, al haber sido estas disposiciones instauradas de forma urgente probablemente no se han enfocado en evaluar si cumplen con las dimensiones de la calidad de atención(2) establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del MINSA, con el fin de asegurar que la calidad de atención que se brinde en los establecimientos públicos de salud sean oportunos y eficaces (3).

La calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, son el eje en que se basa la atención sanitaria, por tal razón es importante que se encuentre en constante evaluación, ya que permite establecer mejoras al servicio proporcionado por los establecimientos de salud(4).

Tras esta crisis sanitaria se han realizado estudios con el fin de determinar cómo es la calidad de atención que se brindó, así como también establecer el nivel de satisfacción del usuario, los estudios internacionales que han evaluado estas dos variables llegan a concluir que la calidad de atención brindada es buena y que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, mientras que en los estudios que se han realizado a nivel nacional concluyen que la calidad de atención es de regular a mala, por tal motivo los usuarios se encuentran insatisfechos(5); a nivel local aún no se han realizado estudios que evalúen estas dos variables.

El distrito de Corrales del departamento de Tumbes cuenta con una población de 26 014 habitantes, la que junto a la población de los distritos aledaños se atiende en el Centro de Salud Corrales, actualmente este establecimiento de salud tiene categoría I-4, con atención de 24 horas por ser cabecera de la Micro Red Corrales de la Provincia de Tumbes(6), así también como medida de control de la pandemia por COVID-19 y a fin de atender los casos de esta enfermedad se implementó en sus instalaciones la Unidad COVID-19, la que viene funcionando hasta la actualidad.

Sobre el cumplimiento de los estándares del sistema de gestión de la calidad de la Unidad COVID-19 del Centro de Salud I-4 de Corrales no se han encontrado publicaciones ni a favor ni en contra sobre el cumplimiento de los estándares antes mencionados, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se asocian la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4, 2022?

Se justifica esta investigación porque ha permitido establecer la asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19 del Centro de Salud Corrales, información útil para las autoridades sanitarias locales y regionales, que les permita establecer acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención, logrando mejorar la percepción del usuario sobre el servicio recibido. Además, los datos de esta investigación servirán como fuente de consulta para futuras investigaciones.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la asociación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4 -Tumbes,2022, y como objetivos específicos; determinar la asociación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, del Centro de Salud I-4 - Tumbes, 2022, definir la asociación entre dimensión humana e interpersonal de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, del Centro de Salud I-4 - Tumbes, 2022 y establecer la asociación entre dimensión del entorno de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, del Centro de Salud I-4 - Tumbes, 2022.

Lo que permitió establecer si las disposiciones dadas por el MINSA fueron las más acertadas y si suplieron de forma eficaz las necesidades de atención que surgieron en esta pandemia, lo cual fue evaluado desde la percepción del usuario que recibió la atención médica bajo las nuevas medidas.

## II. ESTADO DEL ARTE

### 2.1 BASES TEÓRICAS

#### 2.1.1 CALIDAD DE ATENCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020; “define a la calidad de atención como aquel grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados los cuales se ajustan a los conocimientos profesionales basados en datos que se puedan corroborar”, este concepto abarca los diferentes enfoques en los que se basa la salud, los cuales incluyen a la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, lo que implica que esta sea medida y esté en constante mejoramiento estando acorde con las necesidades y preferencias de los usuarios, familiares, acompañantes y comunidad que asisten al servicio . En los últimos diez años se han descrito disímiles elementos de la calidad, estos establecen que para que un servicio sea de calidad este debe de ser: eficaz, seguro, centrado en la persona, oportuno, equitativo, integrado y eficiente .

Para otros autores como Zurita B. 1997, define a “la calidad de atención en salud como aquel grado en el que los medios más deseables se utilizan para lograr las más grandes mejoras posibles en la salud” tomando en cuenta los beneficios, menos los riesgos y más los costos. Además en este artículo se define a la calidad desde diferentes aspectos entre los cuales tenemos a (8):

**La Absolutista:** Se refiere a la calidad desde el punto de vista del personal médico, es decir la manera en que este busca brindar en lo posible una mejor atención en el nivel de salud de su usuario, lo cual implica solicitar varios estudios de apoyo que permiten llegar a un diagnóstico más certero, así como también el uso de todas las

herramientas tecnológicas con las que se cuente, considerando al mismo tiempo la disposición que tiene el paciente al momento de ser evaluado, aceptando las indicaciones médicas que se le dan(8).

**Individualista:** se refiere a la calidad desde la percepción del paciente, quién es el que sufre los procedimientos médicos, paga por los estudios que se le solicitan, y no necesariamente será igual su definición de calidad a la del médico(8).

**Social:** hace referencia a los bienes comunes, los cuales son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, el que un médico le otorgue a un sólo individuo este recurso implicaría que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, y de esta manera consideren que la calidad de atención que se les brindó no fue buena, mientras que la persona que recibió el recurso la catalogue como buena(8).

## 2.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Valorar la calidad de atención no se ha tornado fácil, debido a que las necesidades de la población en cuanto a la salud son cambiantes, por lo que se han planteado dimensiones que agrupan diferentes aspectos que deben cumplirse al momento que se brinda un servicio en un establecimiento de salud, siendo estas mismas las que determinen si la calidad de atención brindada es la oportuna, con la finalidad de que en el sector salud cada año se brinde una mejor calidad de atención en los establecimientos, sobre todo en los de primer nivel. El MINSA creó el “Sistema de Gestión de Calidad en Salud, el cual incluye los componentes de planificación, organización, garantía, actividades de mejora e información para la calidad de atención” dentro de una dirección

estratégica que busque suplir las necesidades de la población, enfocando la evaluación de la calidad en tres dimensiones las cuales son(9):

**Dimensión técnica científica:** hace referencia a la implicación de la ciencia y tecnología de manera que reporte un nivel mayor de beneficio a la salud del paciente y minimice los riesgos, esta dimensión tiene seis características básicas las cuales son (9):

Efectividad: se refiere al beneficio que traen las acciones positivas en el estado de salud de la población(10).

Eficacia: se refiere al beneficio que se llega con los objetivos trasados al momento de prestar “el servicio de salud a través de la correcta implementación de las normas técnicas y administrativas”(10).

Eficiencia: hace referencia al apropiado uso de los recursos que se estiman para conseguir lo esperado(10).

Continuidad: referida a la prestación del servicio sin que éste sea interrumpido o tenga que ser repetido de manera innecesaria (9).

Seguridad: “es la manera en que se brindan los servicios de salud, la cual es definida por la estructura y los procesos de atención que buscan beneficios para la salud del usuario”(10).

Integralidad: hace referencia a la atención individualizada, considera también un interés particular por la condición de salud del acompañante(10).

**Dimensión humana e interpersonal:** hace referencia a las características cualitativas de las relaciones interpersonales que se llegan a establecer en el Centros de Salud, teniendo como características principales a considerar(10):

El respeto de los derechos del usuario, sus creencias y características de cada individuo(10).

La información brindada debe ser completa, clara, acertada, y entendible para el usuario o el responsable que lo acompaña(10).

Debe haber un interés evidente en la persona, lo cual engloba sus percepciones, expectativas, necesidades y demandas.

Amabilidad, implica que exista un trato cordial, cálido y empático al momento de la atención(10).

Ética, va acorde con los valores y principios reconocidos por la sociedad los cuales guían la conducta y los deberes del profesional de la salud(10).

**Dimensión del entorno:** se refiere a “las disposiciones que la institución dispone para brindar una mejor prestación de los servicios generando un valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenidos”. Sus características implican un nivel básico de comodidad para el usuario, una buena ambientación de las áreas de los servicios, los cuales deben estar limpios, ordenados, y que mantengan la privacidad del paciente lo cual ayuda al elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio(10).

## 2.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN

En la actualidad la satisfacción del usuario es un punto fundamental a considerar cuando se busca establecer la calidad de un servicio, debido a que estos se encuentran relacionados de forma directa, este nivel de satisfacción es indicativo de la percepción individualizada del usuario, su acompañante, familia y comunidad, estos valoran la atención que se les brinda, la infraestructura del establecimiento, el equipamiento, insumos y recursos humanos con los que cuentan (10).

Existen diferentes factores asociados al nivel de satisfacción, estos son:(11)

**Factores individuales:** “demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel de instrucción, organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-+enfermedad), experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio)”(11).

**Factores familiares / sociales:** intervienen las experiencias que se ha tendido durante el servicio brindado, considerando la de los amigos, familiares y la de la comunidad, adicionalmente se considera también a la conducta y concepción del entorno familiar que se tiene sobre el proceso salud-enfermedad(11).

**Factores del servicio de salud:** en estos se “incluyen a la accesibilidad geográfica (trayecto al servicio de salud), así como otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, solución de los problemas por parte del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad, ente otros)”. Por lo que la interrelación entre estos factores se evidencia en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interrelación suele ser complicada, ya que se trata de un aspecto basado en la subjetividad, es decir, se basan en las percepciones y experiencias de los usuarios(11).

## **2.4 DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

El nivel de satisfacción es medible mediante la evaluación de dimensiones las cuales en principio se establecieron con la finalidad de valorar la calidad de atención, estas fueron establecidas por Parasuraman et al 1985, quienes inicialmente establecieron diez dimensiones, tras una evaluación posteriormente se redujeron a cinco dimensiones, las cuales fueron consideradas y adecuadas en el modelo SERVQUAL, haciendo posible que la evaluación de la calidad de atención sea realista, y se considere en ésta las virtudes y defectos del servicio los que serán determinados según la percepción y expectativas que tiene el usuario sobre el servicio, estableciendo así el nivel de satisfacción del usuario, debido a que estos dos componentes se encuentran relacionados directamente (12).

Las dimensiones que nos permitirán evaluar el nivel de satisfacción que se brinda en el Centro de Salud de Corrales son cinco y han sido

modificadas por el MINSA utilizando las dimensiones del modelo SERVQUAL, y estas son:(13)

**Aspectos Tangibles:** describe a todos los aspectos visibles y físicos que el usuario percibe del establecimiento de salud, estas se encuentran en relación con las condiciones aparentes en que están las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (13).

**Capacidad de respuesta:** es la destreza con la que se presta el servicio a los usuarios y la forma en que se le provee un servicio rápido y eficiente frente a una necesidad con una respuesta de calidad y en un tiempo tolerable (13).

**Empatía:** “capacidad que posee una persona para ponerse en el lugar de otra persona logrando entender y atender adecuadamente sus necesidades” (13).

**Fiabilidad:** consiste en la capacidad con la se cuenta para realizar correctamente el servicio ofrecido desde el primer momento(13).

**Seguridad del paciente:** se refiere a la disminución de los riesgos que puedan generar daños no necesarios al momento de llevarse a cabo la atención sanitaria(14).

## 2.5 MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario se ha vuelto habitual en el sector salud puesto mediante esta evaluación podemos determinar cómo es la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud, lo que permite establecer acciones correctivas las cuales se adapten a las necesidades del usuario y de esta manera garantizarles una buena calidad de atención consiguiendo así un alto nivel de satisfacción(10).

Para medir el nivel de satisfacción se han elaborado diferentes escalas las cuales han ido siendo adaptadas a los diferentes sectores que se busca evaluar, sin lugar a duda la escala SERVQUAL es la más utilizada actualmente por los investigadores, pues permite cuantificar la calidad de

atención y a su vez determinar el nivel de satisfacción del usuario puesto que estas dos variables están relacionadas significativamente(10).

Croin y Taylor establecieron una nueva escala que tuvo por nombre SERVPERF, ésta es más concisa que la escala SERVQUAL, y sirve para “evaluar el nivel de satisfacción del usuario basándose solo en la valoración de la percepción que tiene el usuario sobre la atención que se le brinda en el establecimiento de salud, considerando en esta evaluación a las cinco dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y aspectos tangibles”(10).

## 2.6 PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Es la manera en que percibe la atención que se le brinda, y se encuentra en relación con los aspectos físicos visibles del ambiente en que es atendido, así como la interacción que establece con las personas que lo atienden, esta percepción es individual, subjetiva, selectiva y temporal(15).

**Individual:** porque es dada desde el punto de vista de cada usuario, entorno a su experiencia personal con el servicio y no en relación con las de otros usuarios(15).

**Subjetiva:** porque las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro, es decir si la atención que se les brinda suple sus necesidades, la calidad será catalogada como buena, pero si estas no cumplen será considerada como mala(15).

**Selectiva:** se basa en la subjetividad de la persona, “la cual no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir”(15).

**Temporal:** esto se debe a que la percepción que se tiene sobre un evento es a corto plazo, y tiene que ver con la forma en que los usuarios realizan el proceso de percepción, el cual va evolucionando de acuerdo a la existencia de mejoras en las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos(15).

## 2.7 UNIDAD COVID

La enfermedad por Coronavirus (COVID-19) fue informada por primera vez en la ciudad de Wuhan el 31 de diciembre de 2019; siendo esta una nueva enfermedad, la información que la ciencia médica tiene sobre sus mecanismos fisiopatológicos, historia natural y manejo terapéutico es relativamente escasa, lo que ocasiona que la incidencia y prevalencia de casos se incremente a diario, ocasionando a nivel mundial catástrofes sanitarias, generando esto a su vez un desborde en las posibilidades de respuestas por parte del sistema de salud(16).

Debido a la coyuntura que se empezó a vivir a nivel global, la Organización Mundial de la Salud estableció lineamientos los cuales permitieron la creación de la unidad COVID-19 como respuesta ante la crisis sanitaria, esta pandemia afectó a muchos países sobre todo a los subdesarrollados, en lo que respecta al Perú este no estuvo ajeno a las consecuencias que traía consigo esta situación, frente a esto el gobierno se vio en la obligación de establecer nuevas medidas las cuales las dio a conocer mediante el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, en el cual se autorizó la creación del servicio COVID-19 que en un principio duraría el periodo de vigencia de la emergencia sanitaria hasta treinta días calendario posteriores al término, es así que tras esta disposición el Ministerio de Salud elaboró una Norma Técnica para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud, teniendo esta como finalidad “ayudar a reducir el impacto sanitario, social y económico que trajo consigo la pandemia por COVID-19 en el territorio nacional, a través de la adecuación e implementación de la organización articulada e integrada de los servicios de salud del país”, se dio inicio a esta Unidad COVID-19 de forma gradual cuya instauración fue a nivel nacional implementándose en los diferentes niveles de atención con los que cuenta el sector salud(2).

## 2.8 ANTECEDENTES

### **Ámbito internacional**

Se ha hecho una revisión exhaustiva de antecedentes internacionales, destacan los siguientes:

Pava M, Vargas M, Infante D, Trujillo Y. (5), en su trabajo de investigación observacional, de tipo descriptivo-correlacional “Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia COVID 19 durante los meses abril a agosto 2020”, utilizó como instrumento a la escala SERVQUAL que se aplicó a 338 usuarios de una Institución Pública de Salud; obteniendo como resultados que existe diferencias entre expectativas versus las perspectivas del usuario, además existe tanto un porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos, también se lograron Identificar las causas de mayor inconformidad, por lo que el investigador llega a concluir que se requiere crear nuevas acciones para lograr mejorar la atención en la telemedicina impactando positivamente en el nivel de satisfacción del usuario.

Bermúdez S. (17), en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo “Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19”, utilizó como instrumento a la escala de Likert esta se empleó en 335 usuarios los cuales recibieron atención especializada por medio de la telemedicina; los resultados obtenidos en esta investigación comprobaron las hipótesis planteadas, llegando a las siguientes conclusiones si existe “relación entre las variables del estudio: atención médica, tecnología, experiencia del paciente y satisfacción del paciente”; además el investigador concluyó que la atención brindada por los médicos y la tecnología concluyentemente influyen en la experiencia del paciente atendido mediante la telemedicina.

Pérez J, Barrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S. (18), en su trabajo de investigación observacional de tipo descriptivo-transversal “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico CMTE. Manuel Fajardo Rivero”, tuvo como instrumento a la escala de SERVPERF que fue aplicada a 493 pacientes, las conclusiones a las que se llegó es que “el nivel de satisfacción de los usuarios fue alto obteniendo un 81.70% de respuesta favorable, además se concluyó que las dimensiones que fueron medidas sí estuvieron en relación con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos”.

Yépez L, Gómez R, Martínez R. (19), en su trabajo de investigación cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal “Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020”, para la obtención de sus resultados se apoyó en la aplicación de encuestas de satisfacción, basadas en el modelo SERVQUA que fue aplicada a 203 personas, dentro de los resultados que se obtuvieron el nivel de satisfacción global fue de 60,09%, además se encontró una relación directa entre las dimensiones de calidad y el nivel de satisfacción, esta investigación concluyó que el Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa que establece el Ministerio de Salud Pública en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios .

Salazar, F. (20), en su trabajo de investigación para optar el grado académico de magister en gestión pública “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”, el cual es un estudio observacional con diseño epidemiológico analítico transversal, usó como instrumento un cuestionario previamente aprobado por Alpha de Cronbach, empleado en 391 usuarios. Entre los resultados obtenidos se encontró que el nivel de satisfacción general posterior a la consulta fue de un 92,1 % siendo esto favorable, además los resultados

evidenciaron que el trato brindado por el personal médico está en relación con el alto nivel de satisfacción que los pacientes manifiestan. Esta investigación concluye que: “los usuarios del Departamento Médico se hallan satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía, y alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente”.

## **2.9 ÁMBITO NACIONAL**

Se ha hecho una revisión exhaustiva de antecedentes nacionales, destacan los siguientes:

Agreda, B. (21). En su trabajo de investigación de tipo descriptivo y explicativo de diseño no experimental- transversal “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios en un área diferenciada COVID-19 de un Hospital Limeño, 2020”, el instrumento utilizado en esta investigación fue un cuestionario validado por la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual se empleó en una muestra de 150 usuarios, el estudio evidencio que a nivel global con un 44% predominio la mala calidad de atención y de acuerdo con las dimensiones evaluadas estas tuvieron un nivel de percepción regular llegando a concluir el autor que las dimensiones evaluadas si se encuentran en relación con el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios.

Rodríguez, M. (22). En su investigación aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo de corte transversal correlacional “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19”, utilizó dos instrumentos uno fue la escala de SERVQHOS la cual fue adecuado por Mendoza y Lora, 2020 y la escala de Likert, estas “fueron aplicadas a una muestra de 133 pacientes, los resultados evidenciaron que en el 62,4% de los pacientes el grado de satisfacción fue regular”, concluyendo

que hay una “relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente”.

Carbajal, D. (23). En su investigación de enfoque cuantitativo de diseño correlacional simple, no experimental “Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020”, tuvo como instrumentos a dos cuestionarios dados por el MINSA, estos fueron aplicados por medio virtual a 84 usuarios, obteniendo como resultados que en un 57,1% de los usuarios manifestó una calidad de atención alta, el autor llega a las diferentes conclusiones estas son: “Existe relación ( $p=,000>0,05$ ) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del Servicio COVID de este Hospital, además también concluye que existe relación directa entre las dimensiones de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario”.

Flores. M. (15), en su trabajo de investigación descriptivo no experimental de corte transversal “Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID-19, IPRESS I-2 los Delfines, San Juan Bautista-2020”, tuvo como instrumentos a un cuestionario y una encuesta de SERVQUAL la cual fue modificada por recomendación del MINSA, estos fueron empleados en una muestra de 91 usuarios atendidos en consulta externa, los resultados obtenidos evidencian que en un 92.4 % de los pacientes muestran insatisfacción en cuanto a la calidad del servicio, por lo que el autor concluye que existe un nivel alto de insatisfacción en los usuarios de este centro de salud.

Zarate L. (24), en su trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo “Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020”, se utilizó como instrumento a un cuestionario medido por la escala de Likert empleado en una muestra conformada por 40 usuarios atendidos en el turno matutino, los resultados

evidenciaron que “la calidad de servicio brindado es regular obteniendo un 40%, además evidencia que existe una dependencia directa entre la dimensión de seguridad con el nivel de satisfacción del usuario, por lo que el investigador concluye que a mayor calidad de atención mejor será el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en este centro de salud”.  
Becerra B, Pecho L, Gómez M. (25). En su trabajo de investigación de tipo observacional de diseño prospectivo-transversal “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19”, utilizó como instrumento a la escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, la cual fue aplicada a una muestra de 120 personas; los resultados obtenidos “fueron que un 61.7% de los pacientes refirieron un nivel de insatisfacción, y un 38,3% se encontraron medio satisfechos”, por lo que el autor concluye que a lo largo del periodo de la “pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios de consultorio externo evidencian una insatisfacción con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud”.

## **2.10 ÁMBITO LOCAL**

En lo que respecta al contexto local se ha realizado una exhaustiva búsqueda de información en las diferentes páginas de internet, sin embargo no se ha logrado encontrar investigaciones relacionadas a este trabajo de investigación.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

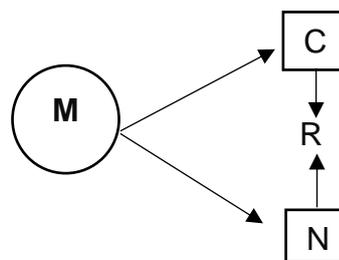
#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que se basó en la cuantificación de la recopilación de los datos que se obtuvieron tras la aplicación de los cuestionarios y pruebas estadísticas que permitieron analizar los resultados(26).

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en esta investigación para la contratación de hipótesis es descriptivo correlacional de corte transversal. Descriptivo porque evaluó como es la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, desde la percepción del mismo. Correlacional, porque determinó la asociación que existe entre la calidad atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la unidad COVID-19. Transversal porque los datos recolectados se dieron en un solo momento del tiempo(27).

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M: muestra

C: calidad de atención

R: Relación o asociación

N: nivel de satisfacción del usuario

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** La población de este estudio estuvo conformada por los usuarios que asistieron al Centro de Salud de Corrales para ser atendidos en la Unidad COVID-19 durante el año 2022, siendo un total de 1,653 usuarios.

**Muestra:** Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de población conocida, que se expone a continuación:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{Z^2PQ + d^2(N - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1,653(1.96)^2(0.90)(0.10)}{1.96^2(0.90)(0.10) + 1.96^2(1653 - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1653(3.8416)(0.09)}{3.8416(0.09) + 4.13}$$

$$n_0 = \frac{1653(3.8416)(0.09)}{3.8416(0.09) + 4.13}$$

$$n_0 = 128 \text{ Usuarios externos del servicio COVID- 19}$$

**Donde:**

N: Total de la población

Z: 1.96 al cuadrado (95%)

p: proporción esperada (90%)

q: 1-p

d: precisión (5%)

**Muestreo:**

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio mediante tabla de números aleatorios(27).

### **3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **Criterios de inclusión**

1. usuarios que fueron atendidos en la unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4- Tumbes durante el año 2022.
2. Usuarios que tuvieron la mayoría de edad.
3. Usuarios de ambos sexos.

#### **Criterios de exclusión**

1. Usuarios que no quisieron participar de forma voluntaria en la investigación.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Con la finalidad de obtener datos confiables en esta investigación se utilizó:

### **3.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la obtención de la información de las características sociodemográficas del usuario se utilizó un “cuestionario semiestructurado que consta de 8 preguntas, éste fue elaborado por la autora María Sánchez en su tesis Calidad de la atención de la salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”(Anexo 1)(10).

Para llevar a cabo la evaluación de la calidad de atención de la Unidad COVID-19 del Centro de Salud de Corrales se utilizó una escala de tipo Likert basado en la revisión literaria que realizó la autora María Sánchez, esta escala estuvo conformada por 30 ítems, del ítem (1,2,3,4,5,6,7,8) corresponde a la evaluación de la dimensión técnica científica, de los ítems (9,10,11,12, 13,14,15,16, 17) pertenece a la dimensión humana e interpersonal, y de los ítems (18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30) le corresponde a la

dimensión entorno; estos contaron con una puntuación de 1 a 5 puntos considerando al puntaje menor como nunca y al mayor puntaje como siempre, la sumatoria total es de 150 puntos, para determinar cómo es la calidad de atención se han considerado rangos en cuanto a la puntuación total en donde de 110 a 150 puntos se calificó como “buena calidad de atención”, de 70 a 109 se calificó como “regular calidad de atención” y de 30 a 69 puntos se calificó como “mala calidad de atención” (Anexo 2)(10).

Para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario atendido en la Unidad COVID-19 del Centro de Salud de Corrales se usó a la escala SERVQUAL MODIFICADO éste es utilizado actualmente por el Ministerio de Salud, se ha considerado solo a las preguntas que evaluaban las percepciones del usuario esto en base a la teoría de Cronin y Tylor, aplicando así el modelo SERVPERF denominándolo “Escala SERVPERF para evaluar el nivel de satisfacción del usuario atendido en la Unidad COVID-19, éste consta de 22 ítems, de los ítems 1 al 5 corresponden a la evaluación de la dimensión de Fiabilidad, de los ítems 6 al 9 correspondieron a la dimensión Capacidad de respuesta, de los ítems 10 al 13 pertenecieron a la dimensión Seguridad, de los ítems 14 al 18 corresponde a la dimensión empatía y del ítems 19 al 22 corresponde a la dimensión Aspectos tangibles”, cada ítems será valorado con un puntaje de 1 a 7, donde se consideró a 1 como la mínima calificación y al 7 como la máxima calificación otorgada por el usuario, la sumatoria total tiene una puntuación de 154 puntos, para determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario se estableció rangos de puntuación en donde de 111 a 154 puntos se consideró que el usuario se encontraba “Satisfecho”, de 67 a 110 puntos como “ni satisfecho ni insatisfecho” y de 22 a 66 puntos se calificó como “insatisfecho”.(Anexo 3)

### **3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Dos de los instrumentos que se usaron en esta investigación, que son el cuestionario de características sociodemográficas y la escala de tipo Likert para valorar la calidad de atención, han sido validados en el proyecto de tesis “Calidad de la atención de la salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”, el cual fue llevado a cabo por la autora María Sánchez. La confiabilidad del instrumento se basa en la “realización de una prueba piloto al 10 % de una muestra seleccionada que contó con características similares a la muestra de estudio, cuyos participantes no estuvieron inmersos en él, la escala de calidad de atención de salud según el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,765, lo que quiere decir que el instrumento tiene una alta confiabilidad” (10).

El instrumento que se utilizó para valorar el nivel de satisfacción del usuario, fue la escala de SERVQUAL MODIFICADO ha sido validado y aplicado por el Ministerio de Salud.

### **3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para obtener los datos para la investigación se siguió los siguientes procesos:

Después de haber recogido la información que se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario de datos sociodemográficos, la escala de Likert y la escala SERVPERF, se procedió a la revisión manual y codificación de cada escala, posteriormente se procedió a elaborar una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 26 y así se obtuvo los resultados. Así mismo se realizó un análisis estadístico univariado, en el que se reportó un análisis descriptivo de las variables cualitativas las cuales fueron mostradas en tablas de frecuencia, además se realizó un análisis estadístico bivariado con prueba de chi cuadrado para determinar si existe o no relación entre las variables cualitativas calidad de

servicio y nivel de satisfacción, en estas pruebas estadísticas se consideró una aproximación de razón de posibilidades (OR) con 95% de confianza ( $p \leq 0.05$ ) y una razón de prevalencia.

### **3.9. CONSIDERACIÓN ÉTICAS**

En esta investigación, se respetaron cada uno de los principios éticos y el respeto a la dignidad humana.

Autonomía, se le informó al usuario sobre de que trataba el proyecto y cuál era el motivo por el que se le estaba solicitando participar, aceptando en todo momento si este deseaba o no participar por lo que en ninguna circunstancia se le obligaría y se respetaría su decisión.

No maleficencia, al ser esta una investigación que no implico riesgo alguno para la integridad tanto física como emocional del usuario.

Beneficencia, porque esta investigación ayudará a mejorar el servicio de salud del Centro de Salud I-4 logrando de esta forma garantizar a futuro una mejor calidad de atención en salud para los pobladores del Distrito de Corrales.

Justicia, porque los resultados obtenidos en esta investigación fueron respetados y no alterados ni manipulados a favor, sino más bien estos serán de conocimiento público para investigaciones futuras y podrán ser utilizadas por quién lo necesite, además esta investigación será dada a conocer a las autoridades correspondientes para que tomen medidas oportunas y contribuyan a mejorar la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud I-4- Tumbes.

Además, se respetó la confidencialidad de los datos brindados por el usuario y por ningún motivo se publicó información que permitiera su identificación.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

**Tabla 1:** Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 del Centro de Salud I-4-Tumbes, 2022.

Características	Indicadores	N°	Porcentajes
Edad	De 18 a 30 años	29	22.7%
	De 31 a 60 años	85	66.4%
	De 61 a 83 años	14	10.9%
Sexo	Femenino	73	57.0%
	Masculino	55	43.0%
Residencia	Urbano	108	84.4%
	Rural	20	15.6%
Nivel educativo	Sin nivel educativo	5	3.9%
	Primaria	11	8.6%
	Secundaria	37	28.9%
	Superior no universitario	43	33.6%
	Superior universitario	32	25.0%
Tipo de seguro	SIS	115	89.8%
	Ninguno	0	0%
	Otro	13	10.2%
Consultorio	Unidad COVID-19	128	100.0%
Tipo de usuario	Nuevo	49	38.3%
	Continuador	79	61.7%
Condición del usuario	Usuario	128	100.0%
	Acompañante	0	0%

En esta tabla se puede visualizar que el rango promedio de la edad de los encuestados oscila entre los 18 a 83 años, respecto al sexo observamos que el 57% es femenina. Con relación al lugar de residencia el 84.4% provenían de zona urbana; en relación con el nivel educativo se observa que el 33.6% tienen

estudio superior no universitario, Concerniente al tipo de seguro de los usuarios atendidos el 89.8 % contaban con el Seguro Integral de Salud (SIS). Respecto al tipo de usuario que se atendió la mayoría 61.7% era continuador.

**Tabla 2:** Calidad de atención de los usuarios externos atendidos en la unidad COVID-19 del Centro de Salud I-4-Tumbes, 2022.

<b>Calidad</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	34	26.6%
Regular	35	27.3%
Buena	59	46.1%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

En la tabla 2, se observa que, la mayoría de encuestados es decir un 46.1% consideró a la calidad de atención brindada en la Unidad COVID-19 del Centro de Salud I-4 de Corrales como buena.

**Tabla 3:** Dimensiones de la calidad de atención según los usuarios atendidos en Centro de Salud I-4- Tumbes, 2022

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Técnica- científica	Mala	24	18.8%
	Regular	65	50.8%
	Buena	39	30.5%
Humana e interpersonal	Mala	36	28.1%
	Regular	46	35.9%
	Buena	46	35.9%
Entorno	Mala	55	43.0%
	Regular	41	32.0%
	Buena	32	25.0%
<b>Total</b>		<b>128</b>	<b>100%</b>

En la tabla 3, se observa que el 50.8% de los encuestados opinaron que la dimensión técnica-científica de la calidad de atención fue regular, es decir que aproximadamente de cada 10 usuarios 7 consideraron que esta dimensión iba de regular a mala. Respecto a la dimensión humana e interpersonal, un porcentaje igualitario del 35.9% de los usuarios consideraron que oscila de regular a buena; lo que significa que aproximadamente 7 de cada 10 encuestados consideró que esta dimensión iba de mala a regular. Así mismo con referencia a la dimensión entorno, se evidencia que el 43.0% opinó que era mala, es decir que aproximadamente de cada 10 usuarios 8 consideraron que esta dimensión iba de mala a regular.

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4- Tumbes, 2022

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	35	27.3%
Ni insatisfecho, ni satisfecho	67	52.3%
Satisfecho	26	20.3%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

La tabla 4, muestra el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención que recibieron, donde se observa que el 52.3% no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, 27.3% opinó estar insatisfecho, lo que se traduce que de cada 10 usuarios 3 se encontraban insatisfechos.

**Tabla 5:** Calidad de atención y Nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4 – Tumbes, 2022.

<b>Calidad de atención</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>			<b>Total</b>
	<b>Ni satisfecho</b>			
	<b>insatisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Mala	22.7	3.9	0	26.6
Regular	4.7	18.8	3.9	27.3
Buena	0	29.7	16.4	46.1
<b>Total</b>	<b>27.3</b>	<b>52.3</b>	<b>20.3</b>	<b>100</b>

\*p (0.000) para la tabla en general calculado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson.

En la tabla 5, se aprecia que los usuarios que señalaron que la calidad de atención era mala, el 22.7% se encontró insatisfecho, de los que opinaron que la calidad de atención fue regular, el 18.8% manifestó no encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho. Lo que quiere decir que a una menor calidad de atención se va reduciendo el nivel de satisfacción. Así mismo se evidencia que

existe una asociación estadísticamente positiva entre las variables de objeto de estudio, puesto que el valor  $p < 0.05$ .

**Tabla 6:** Dimensiones de Calidad de atención y Nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4 – Tumbes, 2022.

Dimensiones de la Calidad de atención	Nivel de satisfacción (Ni satisfacción ni insatisfacción)		
	valor	nivel de significancia	Significancia
Técnica	48.12	$p < 0.05$	0.000
Humana	67.55	$p < 0.05$	0.000
Entorno	49.21	$p < 0.05$	0.000

En la tabla 6, se observa que existe asociación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y el indicador de ni satisfecho ni insatisfecho del nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4-Tumbes, 2022. Lo que significa que el usuario se encuentra indiferente con la calidad de atención que se le brinda en este Establecimiento de Salud.

## 4.2 DISCUSIÓN

En nuestra investigación se observa que el 66.4% de los encuestados tenían edades que oscilan entre los 31 a 60 años, lo cual difiere con el estudio de Sánchez (10). El mismo que dentro de sus resultados de datos sociodemográficos menciona que la mayoría de sus encuestados tenían edades que oscilaban desde 18 a 28 años lo que representaba el 50% de su población. Respecto al sexo, el 57% de los encuestados fue de sexo femenino, en tanto que para Sánchez en su investigación la mayoría 90.8% de los usuarios encuestados fue de sexo femenino. Son características sociodemográficas de la región en donde hemos aplicado el estudio. Con referencia al lugar de residencia esta investigación tiene similitud con la de Sánchez, puesto que el 85.2% de sus encuestados vivían en zona urbana, en tanto que el porcentaje de nuestros encuestados fue de 84.4%. En cuanto al nivel educativo, en esta investigación el 33.6% de los encuestados tenía estudios superiores no universitario siendo este porcentaje el mayor, mientras que para Sánchez el 37.3% de sus encuestados solo había estudiado hasta secundaria lo que representaba al mayor porcentaje.

Respecto a la calidad de atención nuestra investigación encontró que 59 de 128 usuarios es decir un 46.1% manifestaron que fue buena, sin embargo, más de la mitad de los encuestados es decir 69 de estos, opinaron que la calidad de atención oscilaba entre regular a mala en el Centro de Salud I-4 del distrito de Corrales. Lo cual tiene cierta relación con el estudio realizado por Agreda, B. (21), quien dentro de sus resultados evidenció que a nivel global es decir un 44% consideró que la calidad de atención era mala, un 32 % manifestó que fue regular; demostrando para ambos estudios, que la calidad de atención de manera general fue considerada de regular a mala por los encuestados. Coincidiendo con el estudio Rodríguez, M. (22), quien encontró que el 55.6% de sus encuestados consideró que la calidad de atención era

regular, un 29.3% opinó que era mala y solo un 15% consideró que era buena.

Por su parte Carbajal, D. (23), en sus resultados obtuvo que más de la mitad de sus encuestados es decir el 57.1% consideró que la calidad de atención que se le brindó en el hospital de Lima era alta, lo que difiere con nuestra investigación puesto que el porcentaje que consideró como buena a la calidad de atención, fue menos de la mitad de los encuestados.

Autores como Zarate L. (24), en su investigación halló dentro de sus resultados que un 40% de sus encuestados manifestaron que la calidad de atención que se les brindó fue regular, seguido de un 32.5% que la consideró como baja, teniendo similitud con nuestra investigación ya que se evidenció que la mayoría de los encuestados consideraron que la calidad de atención era de regular a mala.

Respecto a la variable satisfacción del usuario, la presente investigación evidenció que la mayoría de los usuarios encuestados que se atendieron en el Centro de Salud I-4 no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos; lo que representaba al 52.3% de los mismos, es decir la población se encontraba indiferente con la calidad de atención que se les brindó. Así mismo un 27.3% manifestó estar insatisfecho, y solo un 20.3% refirió estar satisfecho, lo cual difiere con el estudio realizado por los autores Pérez J, Barrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S. (18), quienes evidenciaron en sus resultados que la mayoría de sus encuestados es decir el 81.70% brindó una respuesta favorable respecto al nivel de satisfacción.

Así mismos estudios realizados por otros autores como Yépez L, Gómez R, Martínez R. (19), difieren con los resultados encontrados en el estudio que hemos realizado, puesto que en sus resultados obtuvieron que a nivel global lo que representó al 60.09% de su población refirió un nivel de satisfacción alta, mientras que para esta investigación quienes

manifestaron estar satisfechos no correspondía ni a la mitad de los encuestados.

Por otro lado, tenemos autores como Agreda, B. (21), quién en su investigación evidenció que más de la mitad de sus encuestados es decir un 76% manifestaron encontrarse insatisfechos con la calidad de atención que se les brindó en el área diferenciada de COVID en un hospital limeño, lo que se relaciona con los resultados obtenidos por nuestra investigación donde la mayoría de los encuestados(52.3%) manifestó no encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos; seguidos por un 27.3% que refirió estar insatisfecho, decimos que tiene relación con el estudio antes mencionado puesto que de manera general para ambos el porcentaje de los que refirieron estar satisfechos no llegaban a representar ni a la mitad del total de los encuestados, además hemos tenido en cuenta que el estudio solo tuvo dos indicadores para categorizar el nivel de satisfacción, mientras que esta investigación tuvo tres.

Autores como Rodríguez, M. (22), presentan similitud con los hallazgos obtenidos por la presente investigación, ya que dentro de sus resultados se evidenció que el 62.4% percibió una regular satisfacción en tiempos de COVID-19, y un 25.6% refirió percibir una baja satisfacción.

Así mismo Carbajal, D. (23), dentro de sus resultados obtuvo que el 57.1% de sus encuestados se encontraba satisfecho mientras que 35.7 se encontraba muy satisfecho y solo un 7.1% se encontró insatisfecho; lo cual difiere con lo que hemos encontrado, ya que el mayor porcentaje estuvo representado por el 52.3% quienes manifestaron no encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho, así mismo debemos considerar que los indicadores utilizados por estas dos investigaciones para evaluar la satisfacción del usuario fueron diferentes por tal razón no se logra realizar una comparación directa entre los indicadores.

Así mismo el estudio realizado por Zarate L. (24), quien dentro de sus resultados obtuvo que el 47.5% de sus encuestados manifestó un nivel de satisfacción bajo, un 27.5% que era alto y un 25% consideró estar más o menos satisfecho con la calidad de atención que se les brindó en el Establecimiento de Salud Fortaleza. Estos resultados tienen similitud con los encontrados en nuestra investigación, en la cual los usuarios que se encontraron satisfechos también representaban a menos de la mitad de los encuestados; de igual manera autores como Becerra B, Pecho L, Gómez M. (25), en sus resultados evidencian que la mayoría de sus encuestados es decir 61.7% manifestó estar insatisfecho y un 38.3% estar medio satisfechos.

Por otra parte, Flores. M. (15), encontró dentro de sus resultados que la mayoría de sus encuestados es decir un 92.4% manifestaron estar insatisfechos, y un 7.6% manifestó estar satisfecho con la atención que se le brindó, lo que tiene similitud con lo encontrado por esta investigación donde los usuarios que manifestaron estar satisfechos fueron menos de la mitad es decir un 20.3%, mientras que la mayoría se encontraba indiferente con la calidad de atención que se les brindó en el Centro de Salud I-4 del distrito de Corrales.

En cuanto a la asociación que existe entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción nuestra investigación en sus resultados evidencia que existe asociación significativa entre ambas variables ya que se obtuvo un valor de significancia de  $p=0,000$ , este resultado es similar al encontrado por el autor Zarate L. (24), quien dentro de sus resultados evidenció que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las variables, obteniendo un valor de  $p=0.00$ . Esta asociación se debe a que las dimensiones que evalúa a la calidad de atención han sido consideradas de regular a mala por la mayoría de los usuarios; es decir que influye directamente en la satisfacción del usuario.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe una asociación significativa entre la calidad de atención brindada por el centro de salud I-4 y el nivel de satisfacción mostrada por los usuarios que se atendieron en la unidad COVID-19 durante la pandemia en el año 2022 ( $p < 0.000$ ), a menor calidad de atención menor es la satisfacción del usuario.
2. Existe asociación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención (técnica- científica, humana e interpersonal y entorno) y el indicador de ni satisfecho ni insatisfecho del usuario externo de la Unidad COVID-19 de un Centro de salud I-4-Tumbes, 2022.
3. Se logra evidenciar tras el análisis comparativo entre los estudios realizados a nivel nacional y esta investigación que la calidad de atención en los Establecimientos de Salud es considerada por la mayoría de los usuarios de regular a mala, y como consecuencia se muestren insatisfechos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que las investigaciones futuras no solo incluyan como muestra de estudio a los usuarios externos atendidos en la Unidad COVID-19, sino a todos aquellos que se atienden en los diferentes servicios que brinda este Centro de Salud.
2. Realizar investigaciones donde se relacionen las dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones del nivel de satisfacción, y así establecer cuáles serían las causas que estén generando que el usuario no se encuentre del todo satisfecho con la atención que se está brindando en este Centro de Salud.
3. Elaborar estudios comparativos entre diferentes Centros de Salud y así determinarlas cuales son las causas más importantes que están generando insatisfacción en el usuario atendido en los Establecimientos de Salud del Perú.
4. Realizar estudios en base a otros enfoques de investigación y de esta forma profundizar los conocimientos que se tienen de la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Decreto de urgencia que dicta medidas complementarias para el sector salud en el marco de la emergencia sanitaria por los efectos del coronavirus (COVID-19). [en línea]. Perú: Diario Oficial El Peruano. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-dicta-medidas-complementarias-para-e-decreto-de-urgencia-n-037-2020-1865491-2/>
2. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud para la adecuación de la organización de los servicios de Salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por Covid-19 en el Perú. Lima: MINSA; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm\\_306-2020-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm_306-2020-minsa.pdf)
3. Ministerio de Salud del Perú. Dirección de calidad en salud. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Lima: MINSA; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
4. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
5. Infante, M., Pava, A., Trujillo, Y., Vargas, M. Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia Covid 19 durante los meses abril a agosto 2020. [Tesis de pregrado]. Colombia: Universidad Ean Seminario De Investigación; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10183>

6. Ministerio de Salud del Perú. Repositorio Único Nacional de Información en Salud. Lima: MINSA; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/reunis/>
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. Ginebra: OMS; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Zurita, B. Vista de Calidad de la Atención de la Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1997; 58(1): 9 - 13. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
9. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de gestión de la calidad en Salud. Lima: MINSA; 2008. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
10. Sánchez, M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. [tesis de posgrado]. Perú: Universidad Nacional De Cajamarca. 2019;99.
11. Ortega, J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11086/UPorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Arteaga, L. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - Junio 2016. [Tesis de Posgrado]. Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20>

[SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

13. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: MINSA; 2008. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
14. Aibar C., Aranaz J. Seguridad del paciente y prevención de Eventos Adversos relacionados con la asistencia sanitaria. España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; 2015. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <https://cursos.seguridaddelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>
15. Flores, M. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID 19, IPRESS I-2. Los Delfines, San Juan Bautista- 2020. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLOR>
16. Ministerio de Sanidad de España. Manejo clínico del COVID-19: Unidades de cuidados intensivos. España: Ministerio de Sanidad de España; 2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: [https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Protocolo\\_manejo\\_clinico\\_uci\\_COVID-19.pdf](https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Protocolo_manejo_clinico_uci_COVID-19.pdf)
17. Bermúdez, S. Satisfacción del paciente de telemedicina durante la Pandemia COVID-19. Colegio de Estudios Superiores de Administración;2020. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022] URL disponible en: [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM\\_104749\\_2126\\_2020\\_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_104749_2126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
18. Pérez, J., Berrio, J., Rodríguez, Y., Fernández, E. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital

- Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Mediacentro Electrónica; 2020. 24(3): 630-641. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102930432020000300630&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930432020000300630&lng=es)
19. Gomez, R. y Martinez, R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of Medicine; 2021. 2(2). DOI: <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>
  20. Salazar, F. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
  21. Agreda, B. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63240/Agreda\\_BBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63240/Agreda_BBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  22. Rodríguez, M. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital Il Chocope en tiempos COVID-19. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza\\_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  23. Carbajal, D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima. [Tesis de Posgrado]. Perú: Universidad Cesar vallejo; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal\\_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

24. Zarate, E. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate\\_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Becerra-Canales B, Pecho-Chávez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea. 2020;9(3): 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>.
26. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: MC GRAW HILL; 2014.
27. Fuentelsaz, C. Cálculo del tamaño de la muestra. Matronas Profesión 2004; 5(18): 5 – 13. [Fecha de acceso: 27 de octubre del 2022]. URL disponible en: <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de la Unidad COVID-19 de un Centro de Salud I-4 – TUMBES; 2022 y luego su opinión respecto a su satisfacción de acuerdo a como usted percibió el servicio que se le brindó en esta unidad. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

**Nombre del entrevistador:**

**CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO PARA CARACTERIZAR A LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD COVID-19 DE UN CENTRO DE SALUD I-4 – TUMBES, 2022.**

<b>1</b>	<b>Edad de encuestado en años Completos</b>	.....		
<b>2</b>	<b>SEXO:</b>			
	MASCULINO	1	FEMENINO	2
<b>3</b>	<b>Lugar de residencia:</b>			
	Urbano	1	Rural	2
<b>4</b>	<b>Nivel educativo:</b>			
	Sin nivel educativo	1	Superior no Universitario	4
	Primaria	2	Superior Universitario	5
	Secundaria	3		
<b>5</b>	<b>Tipo de seguro por el cual se atiende:</b>			
	SIS	1	Otro: SaludPol, Essalud, Privados	3
	Ninguno	2		
<b>6</b>	<b>Consultorio:</b>			
	Medicina general	1	Psicología	4
	Atención integral de la mujer	2	Odontología	5
	Atención Integral del niño	3	Nutrición	6
<b>7</b>	<b>Tipo de usuario</b>			
	Nuevo	1	Continuador	2
<b>8</b>	<b>Condición del encuestado:</b>			
	Usuario	1	Acompañante	2

## ANEXO 2

### ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS A TENDIDOS EN LA UNIDAD COVID-19 DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4-TUMBES, 2022

RESPECTO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA: CONSIDERAR: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)						
		5	4	3	2	1
1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va a realizar					
2	Profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud. Con precisión y rapidez					
3	El profesional que lo atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta					
4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos					
5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario					
6	El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o desechable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.					
7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta					
8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud., o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia					
9	El profesional muestra amabilidad durante la atención					
10	El profesional lo llama por su nombre cuando lo atiende					
11	El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención					
12	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención					
13	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. pueda entender					
14	El profesional le pide autorización antes de examinarlo					
15	El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención					
16	El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades					
17	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud es confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")					
18	El tiempo de espera para ser atendido en consultorio externo por el profesional es lo ideal es decir de 30 minutos)					
19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo					
20	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad					
21	Respecto al lugar de espera del centro de salud antes de la consulta esta ordenado iluminado ventilado y cómodo					
22	Considera Ud. que el centro de salud está libre de riesgo frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios (señalización de evacuación, incendios, tiene extintor, luces de emergencia, otros)					
23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24	Ud. considera que los servicios que Ud. necesita laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Están siempre disponibles					
25	Considera que para obtener una cita para consulta externa o control son oportunas y de tramite sencillo					
26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de tramite sencillo					
27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografía u otros exámenes de ayuda diagnostica son oportunas y de tramite sencillo					
28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas, sugerencias o malestar					
29	Cree Ud. que recibe atención o resuelven sus quejas o sugerencias adecuadamente.					
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que le brinda el centro de salud.					

### ANEXO 3

#### ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SASTIFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD COVID -19 DEL CENTRO DE SALUD I-4 – TUMBES; 2022

PERCEPCIONES									
<b>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> la atención en el servicio de Consulta Externa (primer Nivel utilice una escala numérica del 1 al 7 Considerando a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</b>									
N.º	P	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido con diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que Ud., espero para ser atendido fue corto?							
09	P	¿Cuándo Ud. presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso??							
12	P	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/ farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud conto con los baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, de un Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022, a cargo de la estudiante de medicina humana Khelly Benavides Alvarez y de la asesora Dra. Edith Solís Castro, tiene como objetivo principal determinar la asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, de un Centro de Salud de corrales-Tumbes, 2022.

Si usted desea participar de este estudio, deberá responder tanto el cuestionario sociodemográfico, la escala de evaluación de calidad de atención y la encuesta del nivel de satisfacción, los mismo que le tomarán 5 minutos, sus respuestas serán registrados en un formato escrito con el fin de procesar y analizar los datos que nos brinde los cuales serán estrictamente confidenciales y anónimo.

YO....., certifico que he leído este documento que contiene información sobre el objetivo principal y beneficio que trae consigo este estudio, entendiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento informado en cualquier momento.

Estando consiente acepto participar de este estudio firmo el consentimiento.

.....

Firma.

# ANEXO 5

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, del Centro de Salud I-4 -Tumbes, 2022, a cargo de la estudiante de medicina humana Khally Benavides Alvarez y de la asesora Dra. Edith Solis Castro, tiene como objetivo principal determinar la asociación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo de la Unidad COVID-19, del Centro de Salud de corrales-Tumbes, 2022.

Si usted desea participar de este estudio, deberá responder tanto el cuestionario sociodemográfico, la escala de evaluación de calidad de atención y la encuesta del nivel de satisfacción, los mismo que le tomarán 5 minutos, sus respuestas serán registrados en un formato escrito con el fin de procesar y analizar los datos que nos brinde los cuales serán estrictamente confidenciales y anónimo.

Yo, Johy Días Benito, certifico que he leído este documento que contiene información sobre el objetivo principal y beneficio que trae consigo este estudio, entendiéndolo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento informado en cualquier momento.

Estando consiente acepto participar de este estudio firmo el consentimiento.

Firma: 80226867

**ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD COVID-19 DEL CENTRO DE SALUD I-4 - TUMBES, 2022.**

**RESPECTO A LA CALIDAD DE LA ATENCION RECIBIDA**

**CONSIDERAR: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)**

	5	4	3	2	1
1 El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va a realizar				X	
2 Profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud. Con precisión y rapidez			X		
3 El profesional que lo atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta			X		
4 El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos		X			
5 El profesional le brinda orientación y asesoría en el tema por el que acudió u otro necesario		X			
6 El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o enébriles si fueran necesarios, usa material estéril o desechable, las maras en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.		X			
7 La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta			X		
8 El profesional involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud., o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia			X		
9 El profesional muestra amabilidad durante la atención			X		
10 El profesional lo llama por su nombre cuando lo atiende			X		
11 El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención			X		
12 El profesional se presenta diciéndolo su nombre durante la atención			X		
13 A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. pueda entender			X		
14 El profesional le pide autorización antes de examinarlo			X		
15 El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención			X		
16 El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades			X		
17 Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud es confidencial (es decir "es solo entre y el profesional")			X		
18 El tiempo de espera para ser atendido en consultorio externo por el profesional es lo ideal es decir (de 30 minutos)			X		
19 Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo			X		
20 Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad			X		
21 Respecto al lugar de espera del centro de salud antes de la consulta esta ordenado iluminado ventilado y cómodo			X		
22 Considera Ud. que el centro de salud está libre de riesgo frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios (señalización de evacuación, incendios, tiene extintor, luces de emergencia, otros)			X		
23 Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.			X		

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de la Unidad COVID-19 del Centro de Salud I-4 - TUMBES; 2022 y luego su opinión respecto a su satisfacción de acuerdo a como usted percibió el servicio que se le brinda en esta unidad. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_  
 Fecha: 10/06/2023

**I. DATOS GENERALES**

**CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO PARA CARACTERIZAR A LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD COVID-19 DEL CENTRO DE SALUD I-4 - TUMBES, 2022.**

1	Edad de encuestado en años Completos	<u>47 años</u>	
2	SEXO:	<input checked="" type="checkbox"/> MASCULINO	<input checked="" type="checkbox"/> FEMENINO
3	Lugar de residencia:	<input type="checkbox"/> Urbano	<input checked="" type="checkbox"/> Rural
4	Nivel educativo:		
	Sin nivel educativo	<input type="checkbox"/> Superior no Universitario	<input type="checkbox"/> 4
	Primaria	<input type="checkbox"/> Superior Universitario	<input type="checkbox"/> 5
	Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Tipo de seguro por el cual se atiende:		
	SIS	<input checked="" type="checkbox"/> Otro: SaludPoi, Essalud, Privados	<input type="checkbox"/> 3
	Ninguno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 2
6	Consultorio:		
	Medicina general	<input checked="" type="checkbox"/> Psicología	<input type="checkbox"/> 4
	Atención integral de la mujer	<input type="checkbox"/> Odontología	<input type="checkbox"/> 5
	Atención Integral del niño	<input type="checkbox"/> Nutrición	<input type="checkbox"/> 6
7	Tipo de usuario		
	Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/> Continuator	<input type="checkbox"/> 2
8	Condición del encuestado:		
	Usuario	<input checked="" type="checkbox"/> Acompañante	<input type="checkbox"/> 2

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD COVID -19 DEL CENTRO DE SALUD I-4 - TUMBES, 2022.**

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (primer Nivel) utilice una escala numérica del 1 al 7 Considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido con diferencia alguna en relación a otras personas?							X
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							X
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							X
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?				X			
05	P ¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?				X			
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?				X			
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X			
08	P ¿El tiempo que Ud., espero para ser atendido fue corto?				X			
09	P ¿Cuándo Ud. presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				X			
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X			
11	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso??				X			
12	P ¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X			
13	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				X			
14	P ¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X			
15	P ¿El personal de caja/ farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?				X			
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X			
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X			
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X			
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				X			
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				X			
21	P ¿El establecimiento de salud conto con los baños limpios para los pacientes?				X			
22	P ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X			

24	Ud. considera que los servicios que Ud. necesita laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Están siempre disponibles							X
25	Considera que para obtener una cita para consulta externa o control son oportunas y de tramite sencillo							X
26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de tramite sencillo						X	
27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografía u otros exámenes de ayuda diagnostica son oportunas y de tramite sencillo							X
28	Cree Ud., que hay un hogar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar							X
29	Cree Ud. que recibe atención o resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.							X
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que le brinda el centro de salud.							X