

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los
usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021**

TESIS

**Para optar el grado académico de maestra en ciencias de la
salud con mención en Gerencia de servicios de salud**

Autora:

Br. Caroline Stephane Vines Zárate

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los
usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Presidente)

Mg. Balgelica Antazara Cervantes Rujel (Secretaria)

Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira (Vocal)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los
usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma:**

Autora: Br. Caroline Stephane Vines Zarate

Asesor: Mg. Édison Alberto Alemán Madrid

Tumbes, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 17 horas del día 23 de febrero del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma zoom (<https://us02web.zoom.us/j/83191555345?pwd=TjNNYnNLcm5kL1lFREY3MkZCTjBuUT09>), los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 315-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 18 de julio del 2022: **Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Presidente)**, **Mg. Balgelica Antazara Cervantes (Secretaria)**, **Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira (Vocal)**, para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: “**CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD ZORRITOS – I4, TUMBES, 2021**” presentada por la maestranda **CAROLINE STEPHANE VINCES ZÁRATE** para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud

Actuó en la condición de asesor, el Mg. **Édison Alberto Alemán Madrid**

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **APROBADA** la tesis, por unanimidad con el calificativo de **BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18 horas del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 23 de febrero de 2023.

Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(PRESIDENTE)

Mg. Balgelica Antazara Cervantes
DNI N° 29645154
ORCID N° 0000-0002-3629-6013
(SECRETARIA)

Mg. Leydi Tatiana Ramírez Neira
DNI N° 46532868
ORCID N° 0000-0002-7698-2931

(VOCAL)

Mg. Édison Alberto Alemán Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X

(ASESOR)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021

por Caroline Vincés Zarate

Fecha de entrega: 02-mar-2023 07:53p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2027469947

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_CAROLINE_VINCES_ZARATE_27_02_2023.docx (9.53M)

Total de palabras: 10700

Total de caracteres: 59838



Mg. Edison Alberto Alemán Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
ASESOR

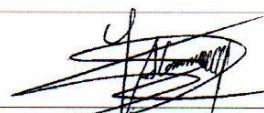
Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

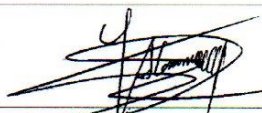
19%	20%	5%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	


Mg. Edison Alberto Alemán Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
ASESOR

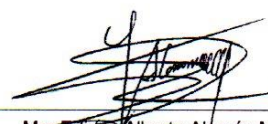
		<1 %
10	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Quartz Hill High School Trabajo del estudiante	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %


 Mg. Edison Alberto Alemán Madrid
 DNI N° 40704918
 ORCID N° 0000-0002-9493-655X
 ASESOR

19	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes	<1 %
	Trabajo del estudiante	
20	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
21	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<1 %
	Trabajo del estudiante	
22	aulaoposicion.com	<1 %
	Fuente de Internet	
23	repositorio.ulasamericas.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
24	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
25	gestiopolis.com	<1 %
	Fuente de Internet	

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Mg. Edison Alberto Alemán Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
ASESOR

Dedicatoria:

Este presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, por guiar cada paso de mi vida y por facultar el haber alcanzado este momento tan significativo de mi formación profesional.

A mis abuelas Emilia Carrasco y Francisca Oviedo, por ser mi guía desde la vida eterna.

A mi hija Emilia Oviedo Víneces, por convertirse en el principal motivo de seguir superándome en lo personal y profesional.

La autora.

Agradecimiento:

Expreso mi sincero agradecimiento al jefe del establecimiento de salud “Centro de Salud Zorritos”, por haberme brindado todas las facilidades para la ejecución de este estudio de investigación.

A los usuarios que acuden a la consulta externa del establecimiento que aceptaron ser partícipes en el desarrollo de este trabajo de investigación. Las palabras no serán suficientes para expresarles mi aprecio y agradecimiento.

A mis padres por su apoyo incondicional y a mi esposo por motivarme día a día en seguir creciendo y concretando las metas trazadas.

La autora

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN		xv
ABSTRACT.		xvi
CAPITULO I	INTRODUCCIÓN.....	17
CAPITULO II	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
	2.1. Estado del arte.....	21
	2.2. Antecedentes.....	26
CAPITULO III.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	34
	3.1. Tipo de investigación.....	34
	3.2. Diseño de investigación.....	34
	3.3. Población, muestra, muestreo.....	35
	3.4. Criterios de inclusión.....	36
	3.5. Criterios de exclusión.....	36
	3.6. Técnicas e instrumentos.....	36
	3.7. Validez y confiabilidad.....	38
	3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	38
	3.9. Aspectos éticos.....	39
CAPITULO IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
	4.1. Resultados.....	40
	4.2. Discusión.....	44
CAPITULO V.	CONCLUSIONES.....	47
CAPITULO VI.	RECOMENDACIONES.....	48
CAPITULO VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
CAPITULO VIII.	ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.....	40
Tabla 2.	Nivel de la calidad de atención en el usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.....	41
Tabla 3.	Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.....	42
Tabla 4.	Prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.....	40
Gráfico 2. Nivel de la calidad de atención en el usuario.....	41
Gráfico 3. Nivel de satisfacción del usuario.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2.	Operalización de variables.....	58
Anexo 3.	Cuestionario: Calidad de atención.....	59
Anexo 4.	Cuestionario: Satisfacción del usuario.....	60
Anexo 5.	Consentimiento informado.....	61
Anexo 6.	Evidencias fotográficas.....	62

RESUMEN

La investigación fue de diseño no experimental, de tipo correlacional, cuantitativa, transversal y orientada a la comprobación, presento como objetivo general determinar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. Así mismo, la muestra fue constituida por 95 usuarios mayores de 18 años atendidos en el Centro de Salud de Zorritos. Cabe destacar, que para el recojo de los datos se empleó a modo la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados que se obtuvieron fueron que: i) los usuarios que clasificaron como “Regular” la calidad de atención, manifestaron sentirse “Satisfechos” (66,7%) y solo una minoría indico sentirse “Poco Satisfecho” (el 33,3%). Por otro lado aquellos que clasificaron como “Buena” la calidad de atención, indicaron sentirse “Satisfecho” (50,8%), y “Poco Satisfecho” (47,5%), del mismo modo solo una minoría indico sentirse “Muy Satisfecho” (1,7%), ii) El 62,1% de los usuarios clasificaron la atención del Centro de Salud Zorritos – I4 como “Buena”, iii) El 56,8% de los usuarios atendidos en los servicios del Centro de Salud Zorritos – I4, señalaron sentirse “Satisfechos”, con la atención ofrecida, iv) Al relacionar las variables a través del estadístico de Rho de Spearman se obtuvo un valor de -,127, junto a una significancia de 0,221. Finalmente, los resultados permitieron concluir que: Si existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, satisfacción del usuario, centro de salud.

ABSTRACT

The present investigation of non-experimental design, of a correlational, quantitative, cross-sectional type and oriented to verification, presented as a general objective to determine the quality of care in relation to the satisfaction of the users of the Zorritos health center - I4, Tumbes, 2021 Likewise, the sample consisted of 95 users over 18 years of age who were treated at the Zorritos Health Center. It should be noted that for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The main results obtained were that: i) the users who classified the quality of care as "Regular", stated that they felt "Satisfied" (66.7%) and only a minority indicated that they felt "Little Satisfied" (33.3%). On the other hand, those who classified the quality of care as "Good" indicated feeling "Satisfied" (50.8%), and "Little Satisfied" (47.5%), in the same way only a minority indicated feeling "Very Satisfied". (1.7%), ii) 62.1% of the users classified the attention of the Zorritos Health Center - I4 as "Good", iii) 56.8% of the users treated in the services of the Health Center Salud Zorritos - I4, indicated that they felt "Satisfied" with the care offered, iv) When relating the variables through Spearman's Rho statistic, a value of $-.127$ was obtained, together with a significance of 0.221. Finally, the results allowed us to conclude that: If there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the Zorritos Health Center - I4, Tumbes, 2021.

KEY WORDS: User satisfaction, quality of care, health center.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos modernos, la noción de calidad en el cuidado de la salud se ha extendido a las naciones desarrolladas y con ella viene el reconocimiento de que el punto de vista de todos sus beneficiarios o usuarios es un componente necesario de este marco, considerar esto permitirá que se realicen avances tecnológicos en cuanto a las cualidades de la evaluación del cuidado de la salud. La satisfacción y la calidad son muy apreciadas en el campo médico. Por eso, no solo se considera como resultado restablecerse, pero también otros factores relevantes para la comprensión del usuario de sus propias prioridades, requisitos y perspectivas de atención médica. preguntándose cuál será la respuesta¹.

Los usuarios de los servicios públicos, son aquellos ciudadanos que como un derecho ya sea nacional o internacional también deben recibir atención médica de calidad. Por lo tanto, la diversidad cultural, étnica, sexual, de género o religiosa solo puede abordarse priorizando las necesidades y puntos de vista de los usuarios. Es importante tener en cuenta que el ejercicio de esta libertad implica participar en la administración y regulación de la sociedad.² Es por ello que el país tiene la responsabilidad de lograr el acceso gratuito a los servicios médicos a través de organismos públicos, privados y mixtos, tal como lo establece la Constitución Política del Perú. En cuanto al sistema público, existen dos sistemas, el MINSA, que es administrado por el gobierno a través del Ministerio de Salud, y Es Salud, que corresponde al Seguro Social en el Perú. Este último presta servicios a través de un sistema de aportes de empresas y organizaciones para la sustentabilidad del sistema.

La alta deuda nacional y social asociada con el derecho a la salud de la gran mayoría de las personas es un factor clave que contribuye a la mala calidad del tratamiento que está ampliamente disponible. Desgraciadamente, antes de la cancelación, esta deuda tiende a aumentar debido a la falta de interés, afectando a más o menos a todos.

Por ello, en Perú se han puesto en marcha varias iniciativas para mejorar la calidad del tratamiento médico y la eficiencia de los profesionales médicos, con el apoyo

de las partes interesadas en una amplia gama de niveles nacionales e internacionales como la organización de cooperación internacional.³

En 2016, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios del Seguro Universal de Salud, con el propósito principal de evaluar la satisfacción de los usuarios para la atención de los establecimientos médicos (MINSA, EsSalud, Fuerzas Armadas y PNP, Clínicas). Al aplicar la encuesta, la información resultante muestra que el nivel de satisfacción es de 73,9%, en comparación con 2015 y 2014, un aumento de 0,2% (73,7%) y 3,8% (70), respectivamente, primero%. Asimismo, el 89,7% de los usuarios está satisfecho con el servicio recibido en las clínicas privadas, 80,9% en Fuerzas Armadas y PNP, 7,9% en EsSalud y 66,7% en MINSA.⁴

El estado tiene como finalidad prestar la cobertura a sus asegurados y su derecho a la salud, a través de la publicidad, prevención, rehabilitación, convalecencia, asistencia social y económica, los seguros administrativos y personales, donde la dirección se comprometa con las mejores prácticas para respaldar el servicio, con precisión, exactitud y con la calidad requerida en consonancia con los derechos del paciente, de acuerdo con el nivel de atención brindado. Sin duda, la calidad para brindar servicios de salud es una preocupación para la alta dirección de la industria. Esto no sólo por el deseo de mejorar la capacidad institucional de la institución y sus dependientes, sino también por la vida humana necesitada de salud en el centro de todo proceso. Se promueve y protege como un deber esencial del país. La calidad de la oferta es el efecto del esfuerzo.

Es importante que se implementen intervenciones para garantizar la seguridad y el trato humano de cada usuario. La lucha por la calidad de la salud por estas consideraciones es una hazaña que une a todas las partes involucradas en el proceso. Para los órganos de gobierno e instituciones encargadas de dictar cursos y mantener los servicios médicos. El éxito de miles de empleados de la fábrica está directamente relacionado con la calidad de su producción. Para los ciudadanos que utilizarán el servicio, los ciudadanos que se beneficiarán inmediatamente de que el servicio satisfaga sus expectativas y requisitos, y los ciudadanos del mundo que estén interesados en ayudar a esta causa⁵.

En comparación con otras regiones, la calidad de la atención en salud de Tumbes se ubica constantemente en los últimos lugares, De acuerdo con los datos del área de calidad de la Dirección General Regional de Salud (DIRESA), que realiza evaluaciones cada año el nivel de Insatisfacción de los usuarios con la atención brindada en los centros de salud. En este sentido, las estadísticas reflejan un aumento correspondiente de 5,6% a 5,36% entre 2005 y 2017.⁶

En base a los acontecimientos presentados, nace la necesidad de formularnos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021?

Cabe destacar, que el estudio es de importancia teórica ya que tendrá como objetivo contribuir al conocimiento las aplicaciones de la teoría de la calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios que son atendidos en el centro de salud Zorritos de Tumbes, de manera eficiente. Esta información puede organizarse sistemáticamente en una propuesta y puede incluirse en la investigación sobre la idea del placer humano. También es aplicable a situaciones del mundo real ya que se basa en una investigación cuantitativa del impacto de la calidad del servicio en la satisfacción general de los pacientes con las instalaciones médicas en el establecimiento de salud de Zorritos de Tumbes. Habiendo logrado estos importantes resultados, ahora puede liderar su negocio e implementar mejoras para mejorar el servicio al cliente como parte del proceso de CQI. Necesitaremos estos datos para saber qué hacer a continuación.

El beneficio social de esta investigación se basa en conseguir principalmente que los responsables del centro de salud de Zorritos conozcan los niveles de satisfacción que presentan los usuarios atendidos, a fin de evaluar la calidad de la atención que se da y de esta forma recomendar mejorías para trabajar estratégicamente en la mejora continua de la calidad. Por otro lado, tendrá un sustento metodológico debido a que se demostrará mediante el cuestionario original proyectado y el análisis de correlación de variables, que se realizará luego de probar su valor y confiabilidad. Este método puede citarse o utilizarse en su totalidad o en parte en estudios posteriores que utilicen las mismas variables.

El objetivo general que alcanzó la investigación es la de poder Determinar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud

Zorritos – I4, Tumbes, 2021. A su vez, los objetivos específicos se centraron en: Identificar el nivel de calidad y satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. Así mismo, también se buscó determinar la relación entre ambas variables en investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Estado del arte

Calidad de atención

El término Calidad es definido por Larrea, como “Aspectos y particularidades de un fruto o servicio relacionados con su capacidad para cubrir las escaseces específicas o implícitas que no pueden ser satisfechas por ninguna compañía pero que son solicitadas por los usuarios”.⁸

Es un planeamiento enfocado en el consumidor debido a la amplia gama de escaseces, obligaciones y expectativas. Las empresas garantizan la calidad cuando sus productos o servicios cumplen o superan las expectativas del consumidor; siempre que intentan cubrir la mayor parte de sus necesidades, brindan alta calidad. Además, también puede verse como el nivel de excelencia que la empresa ha elegido para compensar a sus importantes clientes. Al mismo tiempo, simboliza qué tan bien se ha logrado esa calidad.⁸

La calidad no es la conformidad entre las particularidades del producto y los requisitos del consumidor que buscábamos en ese momento. Más bien, es la ejecución de las pertenencias del objeto en cuestión y la afinidad de las posibilidades del objeto. Es una evaluación de qué tan bien los resultados reales cumplieron con las expectativas del comprador. Como resultado, la calidad es tanto una categoría como el resultado de una interacción multivariada.⁸

La Calidad en la atención en salud se define de muchas formas, pero una de las más empleadas se ha divulgado en el Reporte Cruzando el Abismo de la Calidad: “La calidad de la atención médica se mide por la forma en que se ayuda a los pacientes y las comunidades a desarrollar todo su potencial de salud a la luz de la evidencia actual. También establece que la atención debe ser segura, eficaz, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente para lograr resultados óptimos”³. Esto genera una naturaleza dinámica y medible de la calidad y los resultados finales que cualquier método de salud está tratando de conseguir. Pero, sobre todo, sin las condiciones descritas en el enunciado, y en específico sin una

atención segura, podemos concluir que el sistema de atención no podrá lograr los resultados que las personas esperan.³

Hay muchas formas de analizar la calidad en salud, pero quizás la propuesta por Avedis Donabedian que sugiere tres aspectos: los profesionales atentos, las conexiones genuinas entre los cuidadores y los pacientes y un entorno cómodo contribuyen a una experiencia positiva para el paciente. Podemos ponerlos en palabras como:

Dimensión Técnico-Científica, se refiere a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: i) Efectividad, referida al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población. ii) Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. iii) Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. iv) Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; v) Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. vi)Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.⁹

Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: i) Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona. ii) Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. iii) Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno. iv) Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. v) Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.⁹

Dimensión del Entorno, se refieren a las condiciones que las organizaciones deben proporcionar para brindar el mejor servicio y crear valor agregado para los usuarios a un costo razonable y sostenible. Esto significa los conceptos básicos de

comodidad, ambiente, limpieza, orden, privacidad y confianza del usuario en el servicio.⁹

La atención de salud de calidad es el aspecto principal de la calidad de vida de las personas y un requisito previo para el desarrollo humano. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la define como: “La medida en que la atención de salud individual y comunitaria aumenta la probabilidad de producir los beneficios de salud previstos y se ajusta al conocimiento basado en la evidencia. Al brindar atención basada en evidencia y que responde a las necesidades y elecciones de los pacientes, podemos evaluar y mejorar constantemente nuestros esfuerzos para brindar la más alta calidad de atención a lo largo de la práctica continua, desde la prevención primaria hasta el manejo de enfermedades crónicas complejas. Quién atiende: Pacientes, familias y la comunidad”.⁷

Entre las importantes teorías que abordan a la variable Calidad de Atención, encontramos que diversos autores plantearon sus propias teorías sobre calidad de servicio, mismas que son descritas a continuación:

Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon¹¹: Los autores Karl Albrecht y Jan Carlzon, presentaron el modelo del triángulo de servicios y se dieron consejos sobre la aplicación de métodos de gestión de servicios. Asimismo, los autores crearon 7 puntos a tener en consideración para medir la calidad del servicio: a. Capacidad de respuesta. b. Atención. c. Accesibilidad para evitar la incertidumbre. d. Comunicación fluida, entendible y a tiempo. e. Amabilidad en la atención y el trato. f. Credibilidad. g. Comprensión de las necesidades y expectativas del usuario.

Teoría de la escuela norteamericana: Esta teoría está apoyada por Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L.¹² quienes han establecido que la calidad del servicio siempre depende de la calidad perceptiva subjetiva. En este modelo, la calidad de servicio se define como la discrepancia que se produce entre la expectativa de consumo del servicio y la percepción del servicio que se ofrece. En otras palabras, cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción y la expectativa, mayor será la calidad.

La base de la teoría se centra en el tipo Servqual, que introduce y estudia una amplia gama de desviaciones o gaps observadas por el propio cliente tratando de cuantificar la calidad del producto. Con esta herramienta, puede medir tanto las expectativas como las emociones de los clientes en función de los comentarios de los usuarios dentro del marco de la investigación. Ellos fueron los que propusieron los 10 criterios por los que se puede juzgar un servicio (tangibles, cortesía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad comprensión del cliente, profesionalismo, credibilidad, accesibilidad y comunicación); las quejas están interconectadas y pueden reducirse a tres componentes de la calidad del servicio: i) Fiabilidad: Es de la capacidad de realizar el servicio con precisión y honestidad., ii) Capacidad de respuesta o sensibilidad: actitud agradable, servicio al cliente servicial, entrega rápida del servicio, iii) Empatía: la capacidad de compartir y comprender los sentimientos de los que te rodean ¹².

En el Perú, en el año 2011, el Ministerio de Salud (MINSA) en la Guía Técnica para la Evaluación en la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, RM N° 527-2011/MINSA. Categorizó cinco dimensiones para evaluar la calidad de las atenciones brindada por varios servicios médicos, mismos que son citados a continuación¹³:

Fiabilidad: El éxito en la entrega del servicio prometido es la definición de este término.

Capacidad de respuesta: Capacidad para brindar un servicio rápido y puntual para atender a los pacientes y brindar una respuesta de calidad en un tiempo razonable.

Seguridad: Se refiere a la actitud de los profesionales sanitarios que prestan el servicio, evidenciado conocimiento y su capacidad de cortesía, privacidad y habilidad para comunicarse con el paciente.

Empatía: Capacidad que tienen las personas para colocarse en el lugar de las otras, así mismo, comprender plenamente sus necesidades.

Aspectos tangibles: Aspectos físicos percibidos por el paciente en el centro. Se relacionan con las instalaciones, las comunicaciones, el personal médico, la limpieza, el equipo y la condición y apariencia de comodidad.

Satisfacción del Usuario

El término "satisfacción del usuario" se refiere al grado en que se cumplen las expectativas de un individuo con respecto a sus servicios de salud y estado de salud. Esta definición incorpora una multiplicidad de factores que tienen la misma importancia.¹⁴ Así mismo, refiere a términos relacionados con el concepto formal de satisfacción del usuario, que reflejan la brecha entre las expectativas de atención de los usuarios y las percepciones de los beneficiarios sobre la atención real recibida y la medida en que los usuarios responden a la experiencia de atención médica.¹⁵

Dueñas proporciona una idea de los factores que contribuyen a la felicidad del usuario al identificar tres etapas distintas de satisfacción, las cuales se detallan a continuación:

Dimensión Humana: Se le conoce también como "dimensión interpersonal". El aspecto humanístico a pesar de que muchas veces es poco valorado dentro de la atención al paciente, guarda un valor relevante ya que nos permite constituir las bases de la bioética médica. De acuerdo a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud, la satisfacción del paciente debe abordar no solamente el contexto físico, sino también involucrar el contexto integral. En este sentido, la comunicación cercana entre los profesionales médicos y los pacientes debe ser personalizada, respetando sus diferencias, valorar la discreción y brindarse una atención calidad y educada.¹⁶

Dimensión del Entorno: Se refiere al bienestar de la atención, esta dimensión incluye que el paciente se encuentre en un ambiente de privacidad, así mismo, el ambiente debe estar con una adecuada iluminación, ventilación e higiene apropiada. En este sentido, se agrupan diversos factores y características para garantizar la comodidad entre la interacción entre el personal médico y el paciente.¹⁶

Dimensión Científico – tecnológico: Dentro de esta dimensión encontramos los conocimientos teóricos y/o prácticos con que cuentan los profesionales médicos, con la finalidad de que este en la capacidad de poder atender la consulta del paciente.¹⁶

Con relación a los niveles de satisfacción, observamos que la percepción global de la calidad de la atención por parte de los usuarios externos de los servicios médicos se basa en tres puntos: i) Insatisfacción. - Ocurre cuando el rendimiento percibido de un producto no alcanza lo que los consumidores esperaban, ii) Satisfacción. - Ocurre cuando el uso real del producto cumple o supera las expectativas del consumidor, iii) Complacencia. - Ocurre cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.¹⁷

Entonces, la satisfacción del usuario o cliente puede reducirse mediante la fórmula: Desempeño Percibido - Valor Esperado = Nivel de Satisfacción.

2.2. Antecedentes:

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, fue necesario revisar investigaciones, recopilando información importante y directamente vinculada con el tema de investigación y poder valorar sus aportes como antecedentes:

En el contexto internacional, Chóez D.¹⁸, en el estudio de: Clínicas de salud pública del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, y sus esfuerzos por mejorar la calidad del servicio a sus pacientes, año 2018, Universidad Estatal Península de Santa Elena de La Libertad, Ecuador. Centrándose en los establecimientos de salud pública del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, este estudio utilizará metodologías de investigación para mejorar el tratamiento de los pacientes. Tipo de investigación transversal analítica, los instrumentos primordiales fueron las encuestas (cuestionario) y la entrevista; concluyendo: Las plazas de salud públicas tipo A del cantón La Libertad muestran elementos evidentes, el área de estos centros de salud públicos no es conveniente, dado que el personal médico generalmente no está acostumbrado a lidiar con una afluencia de pacientes, así como a los desafíos de comunicarse con los pacientes y los participantes, el tratamiento básico y especializado puede ser difícil de proporcionar.

Asimismo, Maggi W.¹⁹ en el estudio que se tituló: Un análisis de la satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro en 2017, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Con el propósito principal: Examinando qué tan satisfechos están los padres con el tratamiento de emergencia brindado por el Hospital General de Milagro para sus hijos. La muestra es de 357 niños representativos. Perteneciente al análisis

transversal, la herramienta utilizada es la encuesta SERVQUAL; Conclusión: los servicios están subrepresentados, no garantizan la seguridad del paciente y se sabe que tienen brechas en el apoyo médico relacionado con la calidez de la atención.

Por otro lado, Orozco J.²⁰ en el estudio que se tituló: Clientes del ambulatorio del Hospital Militar Escuela Sr. Alejandro Dávila Bolaños expresan felicidad por el nivel de servicio que reciben. La capital de Nicaragua es Managua. Febrero 2017, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Su principal objetivo fue el cálculo de la satisfacción de los beneficiarios con la calidad brindada durante las consultas externas en el Departamento de Medicina Interna. Fueron 36 usuarios, factores sociodemográficos objetivos y los cinco aspectos SERVQUAL utilizados para compilar esta muestra; Concluyendo: La confiabilidad es la extensión más excluida de cero para determinar la calidad del servicio y los bienes tangibles los más próximos de cero; Se concluye que los servicios ofrecidos por la consulta externa de Medicina General se ajustan bastante a los requisitos de calidad basados en un estudio profundo y la opinión de expertos, se presentan los hallazgos de la ICS.

Por último, Boza R. y Solano E.²¹ en el estudio: Percepción de los pacientes sobre la calidad del trato recibido en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera en febrero y marzo de 2016.; Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica; El objetivo principal de la investigación fue evaluar cómo se sentían los padres de niños ingresados en la UCI-HNN acerca de la calidad de la atención que recibieron sus hijos en función de un conjunto de cualidades predefinidas creadas mediante un cuestionario validado científicamente con resultados extremadamente positivos, el cuestionario se denominó EMPATHIC. Después de reducir el grupo de posibles participantes, creamos una base de datos y elegimos al azar 122 grupos de padres que cumplieran con nuestros estándares de confiabilidad. La investigación se basó en cuestionarios que los participantes podían completar en su propio tiempo; Luego, los datos se ingresaron en la herramienta estadística SPSS para su análisis y visualización. Los resultados mostraron que durante los meses de febrero y marzo de 2016, la UCI-HNN ofreció una atención que, De acuerdo con los padres, coincidió en la mayoría de sus expectativas para el cuidado de su hijo. Conclusión: La ICU-HNN hizo un gran

trabajo al cumplir con las expectativas de los padres para el tratamiento médico, pero deberían reevaluar los servicios que brindan, ya que la calidez de la atención que brindan no está a la altura.

Gómez y Dávila²², en el estudio: Satisfacción de los usuarios en la emergencia del Hospital Central De Maracay 2016; Universidad de Carabobo. Venezuela; cuyo objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario al acudir a un servicio de emergencia del Hospital. Así, mismo su metodología se centra en una encuesta descriptiva transversal con una muestra de supuestos usuarios internos y externos no probabilísticos, intencionados de fuera y dentro del hospital. El cuestionario utilizado para la evaluación fue examinado por expertos en la materia y su fiabilidad se calculó mediante el Alfa de Cronbach ($=0,86$). Resultados De acuerdo con los beneficiarios externos, la calidad de la atención está relacionada con variables de aseo y orden (58%), personal médico y cirujanos (57%), seguridad (8%), tiempo de atención (8%), trato del personal (2%). y el personal de enfermería (8%) debe ser capaz de percibir objetivamente la calidad de la atención. El espacio físico y su distribución (2%), la limpieza y el orden (60%) y la formación del personal médico (33%) fueron características que impactaron en la calidad del trato a los consumidores internos. Concluyendo: Este estudio brinda mucha información valiosa para la consulta oportuna y mejora de los recursos médicos en los hospitales.

Del mismo modo, dentro del contexto Nacional, Pingo D.²³ en el estudio que se tituló: Procedimientos y resultados de la atención ambulatoria en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión de la Provincia de Piura, en el mes de enero 2018, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. El propósito principal es determinar si existe o no una conexión entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad del tratamiento que recibieron en el centro médico y sus percepciones sobre la calidad de la atención que recibieron durante su consulta externa. La muestra es de 357 representantes de los mineros. El tipo exploratorio es un estudio de correlación expresiva con enfoque cuantitativo, el diseño utilizado es transversal no experimental, puesto que las variables no son manipuladas por el investigador. Este estudio es aplicable, con una población de 34 540 pacientes que visitan el Centro de Salud, se tomaron como muestra 357 pacientes. Se usó una encuesta y un cuestionario que constaba de 27 preguntas para recopilar estos

datos, con la escala de Likert sirviendo como escala de evaluación. La prueba de Kolmogorov-Smirnov se utiliza para comparar datos hipotéticos y cuantitativos. Se extraen conclusiones sobre la relación entre la atención ambulatoria y la calidad de los centros de salud a partir del uso del estadístico paramétrico Chi-cuadrado de Pearson sobre los datos ($n > 50$).

Por otro lado, Cordero K.²⁴ en el estudio que se tituló: Calidad de servicio y satisfacción del usuario con los servicios de salud recibidos. Centro de Salud de San Juan Bautista - Año 2018, Universidad César Vallejo. Perú. Cuyo objetivo principal fue: Mejorar el vínculo del Centro de Salud San Juan Bautista entre la calidad del servicio y la felicidad del paciente mediante la regulación de esta relación; Cuando se observó una clara correlación, se administraron dos cuestionarios de escala tipo Likert a una muestra de 50 clientes asegurados del establecimiento de salud, de los cuales se extrajo aleatoriamente una muestra de 50 agentes. en términos de calidad del tratamiento y satisfacción del paciente, logrando una confiabilidad de 0.938 y 0.916, respectivamente. Conclusión: Los hallazgos se utilizan para garantizar una conexión fluida entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y para demostrar una asociación sólida y positiva entre los dos. El valor SIG resultante de $p = 0,000$ es mucho menor que el umbral de 0,05 para la significación estadística. En este caso, elegimos rechazar la hipótesis nula y en su lugar apoyar la alternativa. La r de Spearman revela una correlación de $R = 0,945$, que es bastante similar. Esto indica una fuerte relación positiva entre las dos métricas.

Pérez A.²⁵, en el estudio denominado: Consultas externas en un hospital público de Lima, Perú, y la percepción de sus pacientes sobre la calidad del servicio y la satisfacción, 2018, Universidad Cesar Vallejo, Perú; donde El propósito, De acuerdo con los usuarios del hospital, como un medio para determinar la conexión entre la calidad del servicio y los clientes satisfechos. La metodología del estudio fue cuantitativa y fue de tipo básico, no experimental. En la muestra se incluyeron 109 usuarios. Se encuesta a los usuarios y se emplean dos cuestionarios diferentes para recopilar información. La utilidad de los instrumentos se determinó por opinión de expertos y su confiabilidad se calculó mediante el alfa de Cronbach. Esto demostró que ambas variables eran bastante fiables. La felicidad del usuario es 0,846 y la variable calidad del servicio es 0,837. Como resultado, creo que es

seguro decir que el placer del cliente está directamente relacionado con la calidad del servicio. Las estadísticas de Spearman lo demuestran (señal bilateral = 0,000 0,01; Rho = 0,749).

Asimismo, Gamonal E. y Ucañay N.²⁶ en el estudio que se tituló: Calidad del servicio de cita médica y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en 2016, Universidad Señor de Sipán, Perú; siendo el propósito principal: Examinar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Departamento de Radiología del hospital en 2015 utilizando una muestra de 168 personas a las que se les realizaron procedimientos allí. Se trata de una investigación transversal analítica a través de un cuestionario, utilizado con mayor frecuencia en el departamento de rayos X de hospitales nacionales como Almanzor Aguinaga Asenjo; Utilizamos estas encuestas para evaluar la calidad de la atención brindada a nuestros pacientes. Se usó el modelo SERQUAL para verificar la confiabilidad de la herramienta. Por lo tanto, el autor concluye que: Cuando evaluamos la satisfacción de los pacientes brindados por la Clínica H.N.A.A.A, ninguno de ellos estaba contento con los servicios de los institutos médicos enumerados. Existe una correlación directa y significativa del 92% entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de H.N.A.A.A. reservas radiológicas.

Por último, en el ámbito nacional, Arteaga L.²⁷, en el estudio que se tituló: Factores que afectan la felicidad de los pacientes con el tratamiento hospitalario de Ginecobstetricia en el Hospital II-2 de Tarapoto, Bolivia. Enero - Junio 2016, Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Perú. Con el objetivo principal: El propósito de este estudio fue examinar la relación entre la calidad del tratamiento brindado y la satisfacción de los pacientes internados en el Hospital de Obstetricia y Ginecología de Tarapoto II-2. La población se distinguió por muestreo aleatorio simple, y se contó con una muestra de 62 mujeres ingresadas en un hospital gineco-materno entre enero y junio de 2016. El método utilizado para este estudio fue un estudio de terceros que usó dos herramientas. Una medida modificada de la calidad de la atención que evalúa tres aspectos de la tecnología, los seres humanos y el medio ambiente. Además, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y particularidad son los cinco pilares sobre los que se apoya la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos-MINSA en su evaluación de la calidad.

Ambas herramientas han pasado pruebas y visto uso en el Ministerio de Salud. Los autores encuentran que el nivel de satisfacción con el servicio de hospitalización de ginecología y obstetricia en el Hospital II-2 de Tarapoto está correlacionado con la calidad del tratamiento brindado. El estadístico chi-cuadrado (X^2) indica que las dos variables no son independientes si (22.79) se descubre con 08 grados de libertad y un nivel de seguridad del 95% ($= 0.05$).

En el marco Regional se pudo encontrar diferentes estudios, tales como el de Panta I. y Reyes H.²⁸, titulado: Percepción de los clientes sobre la calidad del trato recibido se dirigió al Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018. Universidad Nacional del Callao, Perú. La investigación es de carácter cuantitativo, de estilo descriptivo, de metodología no experimental y de alcance transversal, y su universo poblacional está conformado por 73 usuarios. El objetivo de esta investigación fue evaluar cómo los usuarios del servicio de consulta externa del centro de salud calificaron la calidad de su tratamiento. Los instrumentos empleados en esta investigación para recolectar datos fue la encuesta SERVQUAL, misma que se encuentra validada por el MINSA. En tal sentido, las autoras concluyeron lo siguiente: i) Alrededor del 60.7% de los pacientes atendidos en mencionado establecimiento se mostraron satisfechos por la atención recibida, mientras que el 39.3% mostraba inconformidad; ii) En relación con las dimensiones de calidad de atención, las que mostraron más índices de satisfacción fueron, la seguridad con un 86%, la empatía con un 85.5% y la fiabilidad con un 54.5%, iii) Atención brindada por caja y farmacia, así como tiempo de espera ofrecido por el sector. de ingreso, fueron todas fuentes de descontento, junto con la capacidad de reacción (53,42%) y las características tangibles (73,63%).

Del mismo modo, encontramos la investigación de Palomino L.²⁹, que se tituló “Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes de la Unidad Regional Desconcentrada del Seguro Integral de Salud de Tumbes, 2018”, Universidad César Vallejo, Perú. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La investigación tuvo una muestra de 196 usuarios. Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo estuvo conformado por 15 preguntas en escala de Likert, las cuales se clasificaron en 2 partes: la primera estuvo conformada por 12 preguntas orientadas a la variable

calidad de servicio, mientras que la segunda parte estuvo conformada por 3 preguntas orientadas a la variable satisfacción en el usuario. El autor finalmente concluye que: i) Es rechazada la hipótesis nula (H_0) ya que existe un vínculo sustancial (intervalo de confianza = 95%) entre la calidad del servicio y la felicidad del cliente en la unidad desconcentrada del seguro integral de Salud de Tumbes. ii) La calidad de servicio tiene una categoría regular (61.70%) como dominante, y un nivel regular (50.5%) en satisfacción del usuario.

Alayo N.³⁰, presenta su investigación que se tituló: Perspectivas de los pacientes sobre su calidad de vida y tratamiento en el quirófano del hospital JAMO, Tumbes, 2019, Universidad César Vallejo, Perú. La investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. Diseño observacional, no experimental. El propósito general del estudio es brindar evidencia sobre la calidad de vida y el trato que los pacientes quirúrgicos del Hospital Jamo de Tumbes reportan haber recibido del servicio de cirugía en el año 2019. El universo poblacional estuvo conformado por 180 pacientes. La técnica de recolección de datos que se empleó en la investigación fue la entrevista y se aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente el autor concluye lo siguiente: i) La calidad de la atención es evaluada por el paciente como satisfactoria en todos los aspectos, obteniendo un puntaje entre 3 y 5 (de una escala del 1 al 5); ii) La atención específica del paciente obtuvo la calificación de satisfacción más alta (4,42 +/- 0,700), seguida de cerca por "profesionalidad y competencia del personal" (4,40 +/- 0,677); iii) La insatisfacción fue más evidente en las categorías de "facilidad para trasladarse al hospital" (3,68 +/- 0,961) y "señalización (indicaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital" (3,87 +/- 0,913).

Por último; Sandoval J.³¹ presenta su investigación que se tituló: Efectos de la calidad del tratamiento en la percepción de los pacientes sobre los servicios de emergencia del Hospital II EsSalud de Tumbes, 2018, Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Este estudio es descriptivo y transversal. Diseño de observación, no prueba. Asimismo, en emergencia Hospital II ESSALUD, Tumbes, 2018, Fue factible identificar los factores (como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y disponibilidad) que contribuyeron a la satisfacción del usuario con la atención que recibió, el punto de vista del asegurado sobre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario es crucial para este análisis, La población

asegurada acude a emergencia siendo el universo 145 pacientes. Las técnicas de adquisición de datos que se les aplicaron incluyen dos cuestionarios a la entrada y salida del servicio de urgencias, y la fiabilidad y fidelidad se midió mediante el alfa de Cronbach con número de sistema 0,905. Finalmente, el autor concluye: La satisfacción de los usuarios con el servicio de urgencias del Hospital Essalud Tumbes II se vio significativamente impactada por la calidad del trato en 2018, con un 55,2% de los encuestados y un 54,5% de los encuestados alcanzando niveles normales de satisfacción. El Rho de Spearman mostró un impacto directo y positivo de 0,162, lo que sugiere que la relación entre las dos variables fue significativa. La aprobación se otorga en el siguiente orden de importancia: capacidad de respuesta, confiabilidad, concreción, empatía y seguridad.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

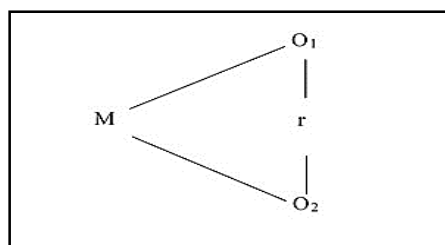
3.1. Tipo de investigación:

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista³², el estudio fue de tipo correlacional, cuantitativa, transversal y orientada a realizar comprobaciones.

3.2. Diseño de investigación:

La investigación posee un diseño de investigación no experimental, debido a que se estudió la problemática observada en el Centro de Salud Zorritos, donde se describirán las variables de Satisfacción y la Calidad de Atención, sin que las mismas sean afectadas o manipuladas por el investigador³².

Esquema:



Dónde:

M: Representará la muestra que estuvo conformada por los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud Zorritos, 2021.

O1: Variable 1 (Calidad de Atención)

O2: Variable 2 (Nivel de Satisfacción del usuario)

r: Relación de las variables de estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población

El universo poblacional estuvo conformado por 5 143 usuarios que tiene más de 18 años que fueron atendidos en el Centro de Salud de Zorritos.

Muestra

La muestra fue constituida por 95 usuarios que tiene más de 18 años que fueron atendidos en el Centro de Salud de Zorritos. Así mismo, fue determinada a través de la fórmula de la población finita.

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

Donde:

N : 5 143 Usuarios

Z : 1.96 valor “Z” normal estándar del 95 % de confianza.

p : Probabilidad de éxito en 0.50

q : 1- p Probabilidad de fracaso en 0.50

e : Tolerancia de error en 0.1 %

Aplicando la fórmula para estimar la muestra:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(5143)}{(5143 - 1)(0.1)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 95 \text{ usuarios}$$

Muestreo

Para la selección de los usuarios que conformaran el estudio, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio.

3.4. Criterios de inclusión:

- Usuarios que acudan al Centro de Salud de Zorritos.
- Usuarios que estén en pleno uso de sus facultades mentales.
- Usuarios que acceden voluntariamente a firmar el consentimiento informado.
- Usuarios que sean mayores de 18 años.

3.5. Criterios de exclusión:

- Usuarios que no deseen participar del estudio de investigación.
- Usuarios que sufran de trastornos mentales.

3.6. Técnicas e instrumentos:

Técnicas:

La técnica que se usó en el presente estudio fue la encuesta, usando este método, podemos recopilar datos de una muestra grande de pacientes del Centro de Salud de Zorritos y examinar la conexión entre la felicidad del usuario y la calidad del servicio que recibieron.

Instrumento:

El instrumento que fue empleado fue el cuestionario, el cual estuvo formado por un conjunto de preguntas relacionadas con las variables que se están midiendo.

Cabe destacar que el cuestionario empleado fue elaborado por el autor Barrientos Valdez Joel Donato³⁴, en 2018, en el departamento de Lima, Perú. Este cuestionario trata de recoger toda la información sobre las variables: satisfacción del usuario y calidad de la atención. Los pacientes de un centro médico son pacientes en este sentido porque son explotados.

Se divide en dos partes, la primera, busca determinar la calidad de atención, la misma se encuentra regida en la escala de Likert, donde se aprecia que: (1) Malo, (2) Regular; (3) Bueno y (4) Muy Bueno. Así mismo, está conformada por de 20 ítems, divididos en 5 dimensiones, Fiabilidad (preguntas que van del 1 al 4), Capacidad de la Respuesta (preguntas que van del 5 al 8), Seguridad (preguntas del 9 al 12), Empatía (preguntas que van del 13 al 16) y Tangibilidad (preguntas que van del 17 al 20) (Revisar anexo 3). Para la escala de valoración, se consideraron los siguientes puntajes:

Muy Bueno	:	65 – 80 puntos
Bueno	:	50 – 64 puntos
Regular	:	35 – 49 puntos
Malo	:	20 – 34 puntos

La segunda parte, se centrará en medir la satisfacción del usuario, la misma se encuentra regida en base a la escala de Likert y cuentan con las siguientes respuestas: (1) Insatisfecho, (2) Poco Satisfecho; (3) Satisfecho y (4) Muy Satisfecho. Del mismo modo, tiene 15 ítems, divididos en 3 dimensiones. Humanística (preguntas del 1 al 5), Tecnológica – Científica (preguntas del 6 al 9) y Entorno (preguntas del 10 al 15). Para la escala de valoración, se consideraron los siguientes puntajes:

Muy Satisfecho	:	49 – 60 puntos
Satisfecho	:	37 – 48 puntos
Poco Satisfecho	:	26 – 36 puntos
Insatisfecho	:	15 – 25 puntos

3.7. Validez y confiabilidad:

Validez

Los instrumentos pueden determinar el valor deseado anormal dentro de ese rango. Según indicaciones del autor, el instrumento en cuestión fue revisado por profesionales quienes le dieron una evaluación aprobatoria luego de examinarlo.

Confiabilidad

La persona que elaboro cuestionario, Barrientos Valdez Joel Donato³⁴, determinó que la confiabilidad de este cuestionario era superior a 0,9 según los criterios del "Alfa de Cronbach" y se implementó un plan piloto con 15 usuarios en todas las variables relevantes. De acuerdo con los resultados, el instrumento está fuertemente correlacionado, como lo demuestra un alto valor de "Alfa de Cronbach".

3.8. Procesamiento y análisis estadístico:

Para realizar el análisis de los datos que se obtuvieron en la encuesta se usó el software IBM SPSS STATISTICS 26. Para el análisis de los datos en utilizaron métodos cuantificables (estadística descriptiva e inferencial), dado que se tenía que verificar la hipótesis de investigación, así mismo, se utilizaron las técnicas analíticas/sintéticas, deductivas y comparativas.

Se utilizó el Rho de Spearman para demostrar que las medidas de calidad de la atención están correlacionadas con la satisfacción del paciente y que el coeficiente de correlación representa una métrica de la fuerza de ese vínculo.

Los resultados obtenidos en el estudio se redactaron de forma descriptiva e inferencial, siendo así, que se utilizaron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos (gráfico de barras), para evidenciar los hallazgos más sobresalientes. La desviación estándar y la media fueron las medidas estadísticas a calcular.

3.9. Aspectos éticos:

Los lineamientos de ética en investigación de la Universidad Nacional de Tumbes son controlados y aplicados de acuerdo con la sentencia N° 0301-2018/UNTUMBES-CU.

Respetar la confidencialidad, privacidad y seguridad de los participantes de la investigación, de acuerdo con las pautas aplicables.

Sea sensible a las perspectivas únicas y los antecedentes culturales de las personas que participan en la investigación.

Deben buscar y obtener el permiso de los participantes, o de sus gerentes o representantes autorizados, antes de comenzar su estudio. El documento que solicita el permiso explícito e informado debe proporcionar explicaciones claras y completas de los objetivos, el cronograma, el alcance, los riesgos, los criterios de inclusión/exclusión, la metodología y los resultados esperados del proyecto.

Asegurar de confiar en la información proporcionada por las personas que forman parte de la consulta. A menos que se especifique lo contrario, asegúrese de que las identidades de todos los participantes se mantengan en secreto durante la duración del estudio y en cualquier análisis posterior o almacenamiento de datos.

Asegurar de que todos los participantes puedan participar sin interferencias. Cualquiera que opte por no participar en la investigación o que decida retirarse después de que haya comenzado no debe ser sancionado de ninguna manera, por lo que debe tomar las precauciones adecuadas para asegurarse de que esto no suceda.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados:

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

		Calidad de atención				Total	
		Regular		Bueno			
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Poco Satisfecho	12	33,3	28	47,5	40	42,3
	Satisfecho	24	66,7	30	50,8	54	56,8
	Muy Satisfecho	0	0,0	1	1,7	1	1,1
Total		36	100,0	59	100,0	95	100,0

Fuente: Elaboración propia 2023.

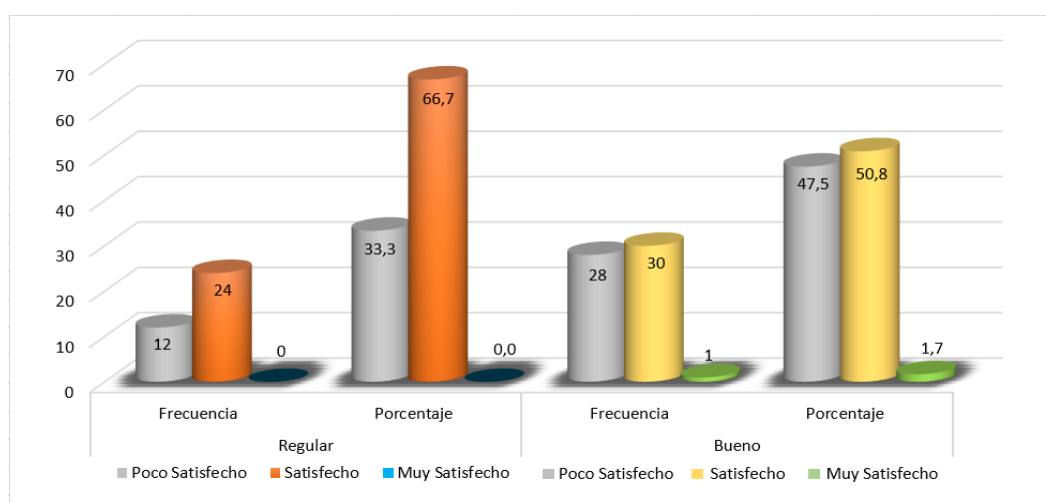


Gráfico 1: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

Se identifica en la tabla 1, que los usuarios que clasificaron como “Regular” la calidad de atención, el 66,7% manifestó sentirse “Satisfecho” y el 33,3% “Poco Satisfecho”. Del mismo modo, aquellos que clasificaron como “Bueno” la calidad de atención, el 50,8% manifestó sentirse “Satisfecho”, el 47,5% “Poco Satisfecho” y el 1,7% “Muy Satisfecho”.

Tabla 2: Nivel de la calidad de atención en el usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

Calidad de atención	Frecuencia (N°)	Porcentaje (%)
Regular	36	37,9
Bueno	59	62,1
Total	95	100,00

Fuente: Elaboración propia 2023.

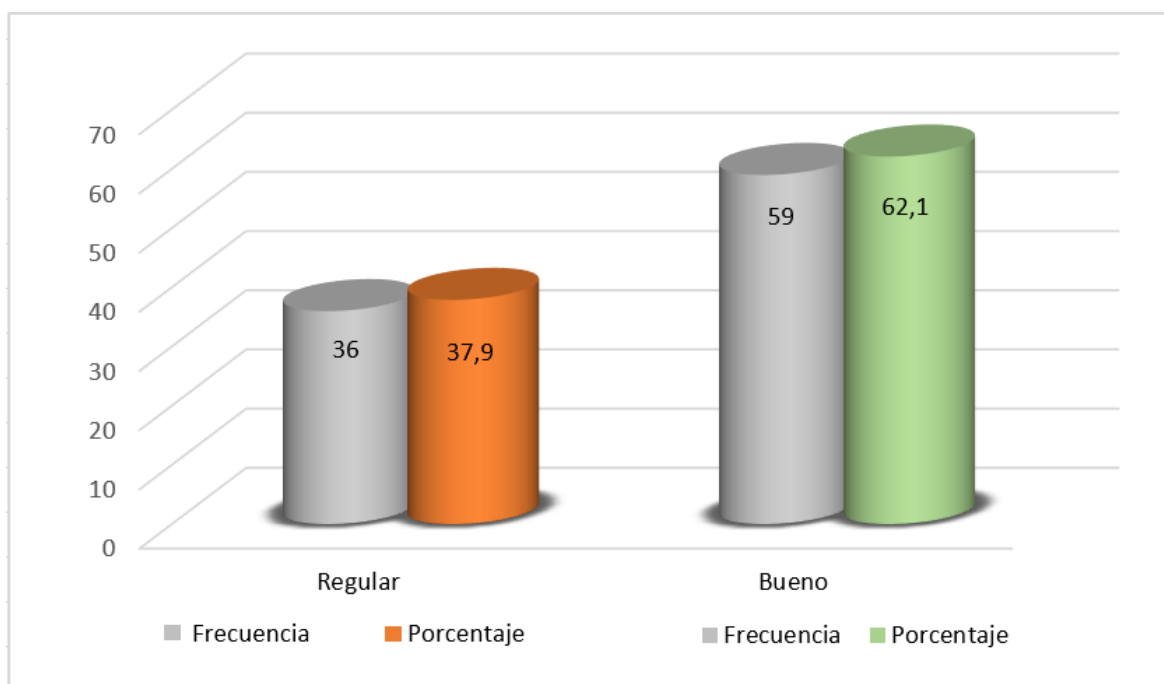


Gráfico 2: Nivel de la calidad de atención en el usuario

Se evidencia en la tabla 2, que los usuarios atendidos en los servicios del Centro de Salud Zorritos – I4, clasificaron la calidad de atención como “Regular”, con un 37,9% y “Bueno” con un 62,1%.

Tabla 3: Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

Satisfacción del usuario	Frecuencia (N°)	Porcentaje (%)
Poco Satisfecho	40	42,1
Satisfecho	54	56,8
Muy Satisfecho	1	1,1
Total	95	100,00

Fuente: Elaboración propia 2023.

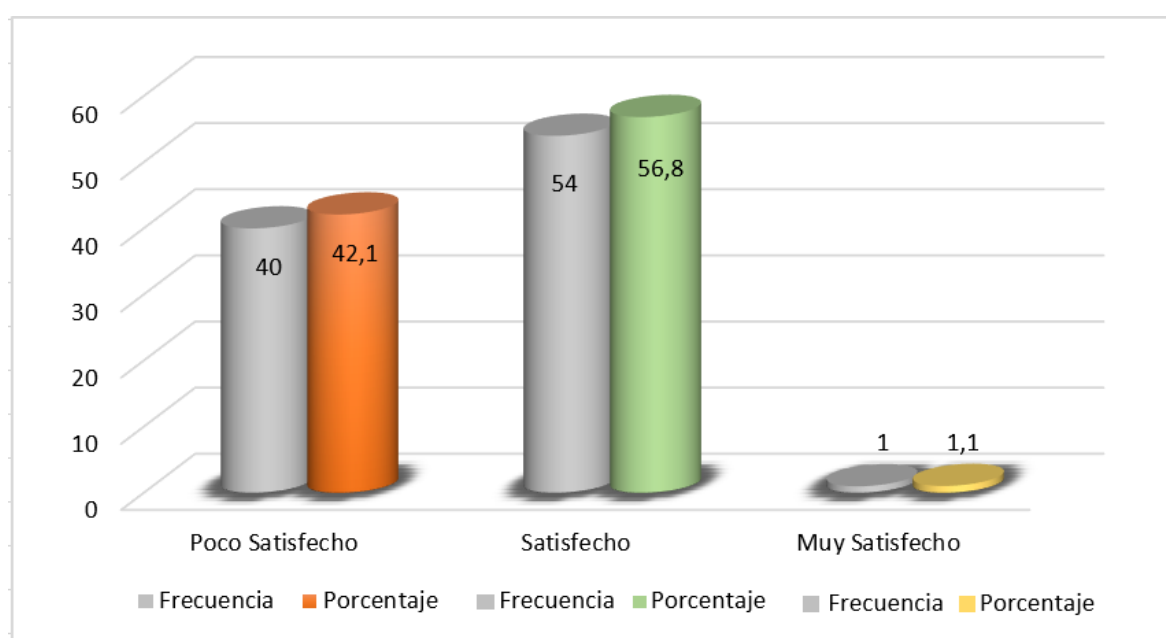


Gráfico 3: Nivel de satisfacción del usuario.

De acuerdo con la tabla 3, el 56,8% de los usuarios atendidos en los servicios del Centro de Salud Zorritos – I4, señalaron sentirse “Satisfechos”, así mismo, el 42,1% y el 1,1% indicaron sentirse “Poco Satisfecho” y “Muy Satisfecho” respectivamente.

Tabla 4: Prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,127
		Sig. (bilateral)	.	,221
		N	95	95
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,221	.
		N	95	95

Fuente: Elaboración propia 2023.

A través de la prueba estadística Rho de Spearman, se logró determinar la relación entre las variables calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el centro de salud Zorritos – I4. Cabe mencionar que un valor de significancia cercano a cero, indica que la relación entre ambas variables es nula, sin embargo, valores cercanos a la unidad señalan una alta relación.

En tal sentido, la tabla 4, refleja que el coeficiente Rho de Spearman alcanza un valor de -,127, siendo así que el nivel de significancia es de (0,221). Los resultados obtenidos señalan que existe una relación positiva débil entre las variables en estudio, en tal sentido es rechazada la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación, siendo así que, existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

4.2. Discusión:

A lo largo de los años, en el Perú, se ha evidenciado los cambios en cuanto a la medición y evaluación de la calidad de atención, brindada por el sector salud ya sea a través del sector público o privado. En función a ello es que nace la necesidad de proporcionar al usuario los diferentes elementos que permitan aumentar su satisfacción en cuanto a la atención que se les ofrece, ya sea a través del trato oportuno, continuo y seguro que brinda el personal de salud a los usuarios. En tal sentido, se vio necesario evaluar el nivel de satisfacción que poseen los mismos, teniendo como objetivo principal determinar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

Desde este punto, los resultados evidenciados en la tabla 4, permitieron demostrar que existe una relación positiva débil entre las variables en investigación, dado que, el coeficiente Rho de Spearman alcanza un valor de -0,127, junto a un nivel de significancia de 0,221. Estos valores permitieron demostrar que si existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. Así mismo, esto se respalda a través de los resultados obtenidos en la tabla 1, misma que señala, que de los usuarios que clasificaron como “Regular” la calidad de atención, el 66,7% manifestaron sentirse “Satisfecho” y el 33,3% “Poco Satisfecho”. Del mismo modo, solo el 50,8% de los usuarios que clasificaron como “Bueno” la calidad de atención, manifestaron sentirse “Satisfecho”, mientras que 47,5% y el 1,7% manifestaron sentirse “Poco Satisfecho” y “Muy Satisfecho” respectivamente.

Al contrastar los resultados, se encontró similitud con los propuestos por Cordero K.²⁴. El autor enfatiza que, si existe una correlación significativa directa y fuerte entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud San Juan Bautista, 2018. Y es que la prueba estadística de Rho de Spearman, alcanzo un valor de 0,945 la cual es traducida como una correlación positiva.

Así mismo, se coincide con Sandoval J.³¹, quién demostró en su investigación que el impacto de la calidad de atención sobre la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Essalud Tumbes II en 2018 fue alto, debido a que un 55,2% y un 54,5% de los encuestados lograron niveles normales de satisfacción. Del mismo modo, evidenció que la prueba estadística Rho de Spearman alcanzo un valor de significancia de 0,162 lo que es traducido como que la calidad de atención tiene un efecto positivo y directo sobre la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos en las diversas investigaciones se explican bajo el contexto de que una buena calidad de atención permitirá que el usuario alcance una gran satisfacción, mientras que una mala o regular calidad de atención dará como resultado la insatisfacción del mismo.

Al analizar la variable calidad de atención, se logra identificar en la tabla 2 que los usuarios atendidos en los servicios del Centro de Salud Zorritos – I4, clasificaron la calidad de atención como “Regular”, con un 37,9% y “Bueno” con un 62,1%. Esto puede explicarse, dado que para ofrecer una “Muy Buena” calidad de atención se deben abordar todas las dimensiones que la constituyen ya sea la Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles, de modo que para conseguirla se debe contar con una adecuada organización del centro de salud, así como equipamiento, medicamentos, infraestructura y recurso humano.

Los resultados coinciden con los propuestos Gómez y Dávila²², quienes señalan que la calidad de la atención está relacionada con variables de aseo y orden (58%), seguridad (8%), personal médico y cirujanos (57%), tiempo de atención (8%), trato del personal (2%). y el personal de enfermería (8%) debe ser capaz de percibir objetivamente la calidad de la atención. Del mismo modo, identificaron que las variables que afectaron la calidad de la atención fueron el espacio físico y su distribución (2%), el aseo y el orden (60%) y la capacitación del personal médico (33%).

Así mismo, se encontró similitud con los resultados propuestos por Panta I. y Reyes H.²⁸, quienes evidenciaron alrededor del 60.7% de los pacientes atendidos en mencionado establecimiento se mostraron satisfechos por la atención recibida, mientras que el 39.3% mostraba inconformidad; cabe destacar, que en relación a las dimensiones de calidad de atención, las que mostraron más índices de

satisfacción fueron, la seguridad con un 86%, la empatía con un 85.5% y la fiabilidad con un 54.5%, mientras que las dimensiones de calidad de atención que demostraron insatisfacción fueron la capacidad de respuesta con un 53.42% y los aspectos tangibles con un 73.63%, así mismo se observó insatisfacción en la atención brindada por caja y farmacia, y el tiempo de espera brindado por el sector de admisión.

Del mismo modo, al analizar la variable satisfacción del usuario, se evidencia en la tabla 3 que el 56,8% de los usuarios atendidos en los servicios del Centro de Salud Zorritos – I4, señalaron sentirse “Satisfechos”, así mismo, el 42,1% y el 1,1% indicaron sentirse “Poco Satisfecho” y “Muy Satisfecho” respectivamente. Así mismo, en función a las 3 dimensiones que conforman la variable en investigación, la mayoría de los usuarios indicaron tener un nivel medio de satisfacción en cada una de las dimensiones.

Se concuerda con Alayo N.³⁰, señala que el "trato personalizado a los pacientes" (4,42 +/- 0,700) y la "cortesía y amabilidad del personal en el trato con las personas" (4,40 +/- 0,677) obtuvieron los mayores niveles de satisfacción, mientras que "la facilidad para llegar al hospital" (3,68 +/- 0,961) y "las señales (indicaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital" (3,77 +/- 0,961) recibieron los niveles más bajos de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. Si existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. En ese sentido el Rho de Spearman se calculó en -0,127 y el nivel de significación se fijó en (0,221), por lo que se aceptó la hipótesis del estudio.
2. La calidad de atención que predominó en el Centro de Salud Zorritos – I4, fue la categoría “Bueno” con el 62,1%. En ese sentido, muchos usuarios mencionaron los altos indicadores de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y materialidad, lo que hace que estas cualidades sean muy importantes.
3. El nivel de satisfacción que predominó en el Centro de Salud Zorritos – I4, fue la categoría “Satisfecho” con el 56,8%, esto debido a que los usuarios señalaron que las dimensiones técnico, humana, y de entorno presentaron indicadores altos.

VI. RECOMENDACIONES

Se les recomienda a las autoridades del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, implementar un cronograma de visitas inopinadas, así como de supervisiones continuas a los trabajadores de salud que laboran en sus instalaciones, de esa manera permitirá evaluar y verificar el cumplimiento de los esquemas de calidad de atención y de ser necesario realizar cambios para su cumplimiento respectivo.

Del mismo modo, se les recomienda a los usuarios atendidos en el Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, escribir en los libros de reclamaciones, ya sean las quejas, reclamos, pedidos y/o sugerencias para la atención que les brinda el centro de salud, esto les permitirá a las autoridades del establecimiento dar las soluciones respectivas y continuar fortaleciendo la atención que brinda, a fin de seguir garantizando el bienestar de la población de zorritos.

Se sugiere a la comunidad científica continuar realizando investigaciones orientadas a las variables que se estudiaron, con la finalidad de seguir conociendo las expectativas y la percepción de los usuarios ante el servicio ofrecido por el Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes. De esta manera, se podrá actualizar constantemente los planes de mejora y fortalecer el tipo de servicio por parte de los consultorios que pertenecen al centro de salud.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Marcela Pezoa G. Informe Global: Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Chile, 2013. [Citado 22 de noviembre 2021].
Disponible en:
https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
2. Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud - MINSA / DGSP – V. 04; Lima – Perú 2008; [Citado 27 de diciembre del 2021]
Disponible en:
<https://www.hospitalsil.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
3. O. Lazo Gonzales y A. Santivañez Pimentel. Atención de salud con calidad. Lima – Perú 2018; [Citado 27 de diciembre del 2021].
Disponible en:
<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
4. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016: Informe Final. Lima; 2016.
5. Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud. [Citado 27 de diciembre del 2021]
Disponible en:
http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

6. Sanchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, centro de salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. [Tesis Posgrado]. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes. 2022.
Disponible en:
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS%20-%20SANCHEZ%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Organización Mundial de la Salud – OMS. Servicios sanitarios de calidad. 2020. [Citado 27 de enero del 2022].
Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
8. Larrea, P. (1991). Calidad del servicio. Del Marketing a la estrategia. Madrid: 1991 [Citado 27 de diciembre del 2021].
Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=-hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
9. Documento técnico RM N° 519 – 2006-MINSA. Lima – Perú 2007 [Citado 27 de diciembre del 2021].
Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf
10. Iñaki Eras. Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Bilbao 2008. [Citado 27 de enero del 2022].
Disponible en:
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
11. Albrecht, K y Zemke R. (1988). Gerencia del Servicio. Legis Editores. Bogotá
Disponble en:
https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2

12. Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L. (1985). Calidad Total en la Gestión de servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
13. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Lima – Perú 2011. [Citado 27 de enero del 2022].
Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
14. Ribeiro, ALA (2003). Satisfacción del usuario con la atención de enfermería. Construcción y validación de un instrumento de medida. Disertación presentada a la Escola Superior de Enfermagem S. João, para las Oposiciones Públicas para profesor coordinador del área científica de ciencias de enfermería. Puerto.
15. McIntyre, T; Silva, S. (1999). Estudio Profundo de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud de la Región Norte: Informe Resumen Final. ARS-Norte y Universidad de Minho.
16. Dueñas, A. (2006). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Bogotá.
17. Benavente Malaga. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente sunat; Puno 2018. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano. 2019. [Citado 02 de febrero del 2022]
Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Chóez D. La calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en centros de salud públicos del canton la libertad, provincia de santa elena, año 2018. [Tesis Pregrado], La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2019 [Citado 22 de noviembre del 2021]
Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5162>

19. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro año 2017. [Tesis Posgrado], Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado 22 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
20. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Sr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Tesis Posgrado], Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2018. [Citado 22 de noviembre del 2021].
Disponible en:
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7910>
21. Boza R. y Solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis Posgrado], Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica; 2017. [Citado 22 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
22. Gómez y Dávila. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central De Maracay 2016. [Tesis Posgrado], Venezuela: Universidad de Carabobo. Venezuela; 2017. [Citado 22 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>

23. Pingo D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del Centro de Salud I-4 La Unión – Provincia Piura, en el mes de enero 2018. [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2019. [Citado 22 de noviembre del 2021].
Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119>
24. Cordero K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018, [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Citado 22 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28733>
25. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018, [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Citado 27 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
26. Gamonal E. y Ucañay N. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-2016, [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Señor de Sipán. 2018. [Citado 27 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4583>
27. 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 Posgrado]. Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2018. [Citado 27 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<http://hdl.handle.net/11458/3030>

28. Panta I. y Reyes H. Calidad de Atención Percibida por los Usuarios Atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018, [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Nacional del Callao, Perú. 2018. [Citado 28 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/3396>
29. Palomino L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018 [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2019. [Citado 28 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36685>
30. Alayo N. Calidad de vida y atención que perciben los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital JAMO, Tumbes, 2019, [Tesis Posgrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2020. [Citado 28 de noviembre del 2021].
Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43146>
31. Sandoval J. Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018, Universidad Nacional de Tumbes, Perú. [Tesis Posgrado]. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes. 2019. [Citado 28 de noviembre del 2021]
Disponible en:
<file:///C:/Users/CAROLINE%20VINCES/Desktop/Nueva%20carpeta/TESIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf>
32. Sampieri, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Sexta edición; 2014. [Citado 02 de febrero del 2022]
Disponible en:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

33. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos de los establecimientos de Salud y Hospitales. Dirección General de las personas. Lima 2006.

Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

34. Barrientos Valdez J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de post grado]. Lima. Universidad Cesar Vallejo. 2018.

Disponible en:

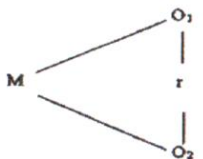
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrietos_VJD.pdf?sequence=1

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021?	General: Determinar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. Específicos: - Identificar el nivel de la calidad de atención en el usuario atendido en los servicios del centro de	Variable 1:	Calidad de Atención - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Variable 2:	Satisfacción del usuario - Técnico - Humana - Entorno	MUESTRA
				La muestra estuvo conformada por 95 usuarios mayores de 18 años atendidos en el Centro de Salud de Zorritos.

	salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. - Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. - Relacionar la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en los servicios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.			METODOLOGÍA El estudio es de tipo correlacional, cuantitativa, transversal, orientada a la comprobación y de diseño no experimental. ESMQUEMA  Donde: M: Muestra O₁: Calidad de Atención O₂: Satisfacción del usuario r: Relación entre las variables de estudio.
--	---	--	--	--

ANEXO 2: OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Calidad de Atención	La amplia gama de servicios de salud brindados a individuos y grupos aumenta la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y es consistente con la experiencia basada en evidencia. ⁷	Se realizará utilizando como herramienta el cuestionario, para medir aspectos de la calidad de atención que pueden variar entre los usuarios que asisten al centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021	Fiabilidad	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	Cuestionario
			Capacidad de Respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
			Aspectos Tangibles		
Satisfacción del Usuario	Expectativa del usuario con respecto a la atención y su percepción de la realidad, la atención que reciben y un término relativo que se refiere a una variedad de respuestas a las experiencias de atención médica.	Se efectuará empleando como instrumento un cuestionario, para medir las dimensiones de la variable satisfacción del usuario atendido en el centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.	Técnico	1. Insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho	Cuestionario
			Humana		
			Entorno		

ANEXO 3: CUESTIONARIO - CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicaciones: El presente cuestionario es de carácter anónimo y estrictamente confidencial, donde los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. Se recomienda marcar con una EQUIS (X), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, ante cada interrogante formulada. Teniendo en cuenta que 1 “Malo”, 2 “Regular”, 3 “Bueno” y 4 “Muy Bueno”.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PUNTUACIÓN			
DIMENSIÓN: Fiabilidad		1	2	3	4
01	¿La calidad de atención fue correcta en el centro de salud, desde el inicio hasta el final?				
02	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
03	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
04	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta		1	2	3	4
05	¿La atención fue rápida y eficaz?				
06	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
07	¿En caso de ausencia de un servicio, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
08	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
DIMENSIÓN: Seguridad		1	2	3	4
09	¿El personal de salud que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de salud que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en el centro de salud se respetó la confidencialidad?				
DIMENSIÓN: Empatía		1	2	3	4
13	¿El personal de salud que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de salud, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de salud, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de salud, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
DIMENSIÓN: Tangible		1	2	3	4
17	¿Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del centro de salud, ¿fueron adecuados para orientar a los usuarios?				
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los usuarios?				
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los usuarios?				

ANEXO 4: CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicaciones: El presente cuestionario es de carácter anónimo y estrictamente confidencial, donde los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. Se recomienda marcar con una EQUIS (X), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, ante cada interrogante formulada. Teniendo en cuenta que 1 “insatisfecho”, 2 “poco satisfecho”, 3 “satisfecho” y 4 “muy satisfecho”

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	PUNTUACIÓN			
DIMENSIÓN: Humanística		1	2	3	4
01	¿El personal de salud, le atiende con cuidado y precaución?				
02	¿El personal de salud le brinda un trato afable y cortes?				
03	¿El personal de salud respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
04	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios?				
05	¿El personal de salud se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: Tecnológica – Científica		1	2	3	4
06	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
07	¿El personal de salud le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
08	¿El personal de salud le da charlas educativas mientras es atendida?				
09	¿El personal de salud demuestra seguridad y dominio, con respecto al tratamiento que se le está brindando?				
10	¿El personal de salud le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENSIÓN: Entorno		1	2	3	4
11	¿Considera que el centro de salud está limpio y ordenado?				
12	¿Considera que el centro de salud esta adecuadamente iluminado y ventilado?				
13	¿Considera que el centro de salud presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que el centro de salud presenta adecuado abastecimiento y distribución de sus medicamentos?				

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, ante usted expongo:

Soy licenciada estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes, la cual está realizando un estudio titulado "Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021.", cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud de Zorritos. El estudio tiene una participación de carácter voluntario y confidencial. La participación para este estudio, consiste en aplicar a los usuarios 1 cuestionario, en donde se marcará con una "X" la respuesta con la que se sientan más identificados. Es importante mencionar que los encuestados tienen derecho a negarse en participar o incluso retirarse del llenado de estos cuestionarios si lo considere conveniente.

En función a lo leído, si desea participar completar la siguiente información:

Yo.....
identificado con DNI o Cédula declaro haber recibido y entendido la información otorgada sobre el desarrollo del cuestionario del presente estudio titulado "Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021." a cargo de Licenciada Caroline Stephane Vincas Zarate. Siendo así que en pleno uso de mis facultades mentales **OTORGO VOLUNTARIAMENTE MI CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN** para formar parte de esta investigación.

Sí ()

No ()

FIRMA

Tumbes..... de....., 2022

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

