

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

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



Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud

Autora:

Br. Tatiana Alexandra Sánchez Torres

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

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



Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

.....
Presidente: Dr. Mauro Meza Olivera

.....
Secretario: Dr. Marcos Román Lizarzaburu

.....
Miembro: Dr. César Luciano Salazar

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

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



Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.

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

.....
Autora: Br. Tatiana Alexandra Sánchez Torres

.....
Asesor: Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Tumbes, 2022



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, siendo las 12:35 pm del veintiséis de mayo del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual, por la plataforma Zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución Directoral N° 0270-2021/UNTUMBES-EPG-D del 23 de agosto del 2021: Dr. Meza Olivera, Mauro Pablo (presidente), Dr. Román Lizarzaburu, Marcos Gerónimo (secretario), Dr. Luciano Salazar, Cesar William (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, centro de salud "Aguas Verdes", Tumbes 2021", presentada por la Br. Sánchez Torres Tatiana Alexandra, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Actuó en la condición de asesor, el Mg. Silva Rodríguez, José Miguel.

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 **MUY 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 13:25 pm, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 26 de mayo del 2022

.....
Presidente:

Dr. Mauro Pablo, Meza Olivera

.....
Secretario:

Dr. Marcos Gerónimo, Román Lizarzaburu

.....
Miembro

Dr. César William, Luciano Salazar

.....
Asesor

Mg. José Miguel, Silva Rodríguez

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

Dedicatoria:

Quiero dedicar esta investigación a mis queridos padres Clarivel y Wilfredo, ya que estuvieron presentes tanto en la evolución como en el desarrollo de mi proyecto, brindándome siempre su apoyo incondicional.

La autora.

Agradecimiento:

A mis queridos padres por darme incondicionalmente su apoyo en el desarrollo de este proyecto.

A mi asesor, por su paciencia, colaboración y conocimientos brindados.

A la Jefa del Centro de Salud Aguas Verdes, por haberme aceptado y brindado las facilidades para ejecutar mi proyecto, y a los usuarios que accedieron a participar.

La autora

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS.....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	58
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
CAPÍTULO VIII: ANEXOS.....	67

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Nivel de calidad de atención	42
Cuadro 2. Calidad de atención: Dimensión fiabilidad.....	43
Cuadro 3. Calidad de atención: Dimensión capacidad de respuesta.....	44
Cuadro 4. Calidad de atención: Dimensión seguridad.....	45
Cuadro 5. Calidad de atención: Dimensión empatía.....	46
Cuadro 6. Calidad de atención: Dimensión tangible.....	47
Cuadro 7. Nivel de Grado de Satisfacción.....	48
Cuadro 8. Grado de satisfacción: Dimensión tecnológica y científica.....	49
Cuadro 9. Grado de satisfacción: Dimensión humanística.....	50
Cuadro 10. Grado de satisfacción: Dimensión entorno.....	51
Cuadro 11. Pruebas de Chi-Cuadrado para la relación de las variables Calidad de Atención y Grado de Satisfacción.....	52

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Nivel de calidad de atención	42
Gráfico 2. Calidad de atención: Dimensión fiabilidad.....	43
Gráfico 3. Calidad de atención: Dimensión capacidad de respuesta.....	44
Gráfico 4. Calidad de atención: Dimensión seguridad.....	45
Gráfico 5. Calidad de atención: Dimensión empatía.....	46
Gráfico 6. Calidad de atención: Dimensión tangible.....	47
Gráfico 7. Nivel de Grado de Satisfacción.....	48
Gráfico 8. Grado de satisfacción: Dimensión tecnológica y científica.....	49
Gráfico 9. Grado de satisfacción: Dimensión humanística.....	50
Gráfico 10. Grado de satisfacción: Dimensión entorno.....	51

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01. Cuestionario de Calidad de Atención.....	67
Anexo 02. Escala de valoración del cuestionario de calidad de atención	69
Anexo 03. Cuestionario de Satisfacción del Usuario.....	71
Anexo 04. Escala de valoración del cuestionario de satisfacción del usuario.....	72
Anexo 05. Matriz de consistencia.....	73
Anexo 06. Solicitud de autorización para la aplicación del instrumento....	75
Anexo 07. Documento de autorización para aplicación del instrumento .	76
Anexo 08. Consentimiento informado.....	77
Anexo 09. Evidencia fotográfica de la encuesta aplicada.....	78

RESUMEN

El objetivo general consistió en determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los servicios de atención primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Se trabajó con una población muestral de 90 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La metodología de la investigación es de diseño no experimental y es de tipo correlacional, cuantitativo, de corte transversal, enfocado a la comprobación. Los datos fueron procesados mediante el software IBM SPSS STATISTICS 26. Entre los resultados más destacados se evidenció que: El 62.2% de usuarios perciben como “muy buena”, la variable calidad de atención, así mismo, el 32.2% lo clasificaron como “bueno”, el 3.3% lo clasificaron como “regular” y un 2.2% lo clasificaron como “malo”. Del mismo modo, para la variable satisfacción del usuario, el 53.3% de los encuestados manifestaron sentirse “muy satisfecho”, del mismo modo, el 42.2% se sienten “satisfecho” y el 2.2% indicaron sentirse “poco satisfecho” e “insatisfechos” respectivamente. Finalmente, se llega a concluir que las variables calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, si poseen una relación estadísticamente significativa dado que se evidenciaron los siguientes valores. ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562).

PALABRAS CLAVES: Calidad de Atención, Grado de Satisfacción.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the user attended in the primary care services of the "Aguas Verdes" Health Center, Tumbes, 2021. We worked with a sample population of 90 users. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The research methodology is of non-experimental design and is correlational, quantitative, cross-sectional, focused on verification. The data was processed using the IBM SPSS STATISTICS 26 software. Among the most outstanding results, it was shown that: 62.2% of users perceive the quality of care variable as "very good", likewise, 32.2% classified it as "good ", 3.3% classified it as "fair" and 2.2% classified it as "bad". In the same way, for the user satisfaction variable, 53.3% of the respondents stated that they felt "very satisfied", in the same way, 42.2% felt "satisfied" and 2.2% indicated that they felt "somewhat satisfied" and "dissatisfied". respectively. Finally, it is concluded that the variables quality of care and degree of user satisfaction, if they have a statistically significant relationship given that the following values were evidenced. ($p < 0.00$, Spearman's Rho = 0.562).

KEY WORDS: Quality of Attention, Degree of Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Al referirnos al término calidad de atención, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo conceptualiza como el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos, más idóneos para obtener una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando así un resultado con el menor peligro de efectos, y la máxima satisfacción del usuario”¹. Es por ello que cuando hablamos de calidad en salud, hacemos referencia tanto a las técnicas adecuadas de diagnóstico y tratamiento, como a las habilidades presentes en el personal para poder tratar y absolver las interrogantes del usuario, de una forma sencilla y comprensible². Sin embargo, cuando el concepto “salud” no es interpretado correctamente, y el personal solo se aboca a tratar la enfermedad más no al paciente, es cuando observamos una desvalorización en la integridad de la persona³. Debido a esto, actualmente dentro del esquema de Salud Pública, se le ha otorgado una mayor relevancia, en los parámetros de evaluación, a la calidad de atención brindada al usuario.

La cobertura mundial tiene como base fundamental a la Constitución de la OMS de 1948, en donde declara que, el objetivo de la atención en salud es poder certificar, que los servicios, ofrecidos por los centros de salud, puedan estar al alcance de todas las personas, sin que las mismas, tengan que atravesar penurias económicas para poder acceder a ellos. Así mismo, se estipula que, para poder ofrecer un servicio de calidad al usuario, se ha de cumplir ciertos requisitos, tales como:

i) un sólido sistema de salud; ii) un personal sanitario correctamente capacitado; iii) un sistema financiero dirigido a los servicios de salud; iv) accesibilidad tanto a tecnología como medicamentos esenciales⁴.

Al día de hoy en América Latina, la complacencia de los usuarios en correlación a la calidad de atención brindaba en los centros de salud, es un reto afrontar, es por ello que estos establecimientos sanitarios se ven en la obligación de restablecer sus tácticas, a fin de poder mejorar sus recursos y potenciar la calidad de atención, teniendo en cuenta que el clima organizacional y la motivación del personal son elementos claves para alcanzar la satisfacción del usuario⁵.

En el Perú, dentro del sistema de calidad integral al usuario, se siguen evidenciado deficiencias, como tal es el caso: del retraso en la atención de salud, escases de medicamentos, falta de infraestructura y equipos médicos, largas horas de espera para adquirir una cita médica o la programación de una intervención quirúrgica, y quejas frecuentes por parte del paciente en cuanto al trato que recibe. Ante esto, el Ministerio de Salud (MINSA) decreto una Norma Técnica de Supervisión Integral, con la finalidad de realizar una mejora continua en relación a los métodos de atención, estructuración, gestión, y desarrollo de los centros de salud. En mencionada norma, remarca dentro de su marco conceptual, el desarrollo metodológico y los instrumentos empleados en el proceso de fiscalización integral⁴, es por ello que, a la fecha la calidad de atención, es considerada como un derecho que debe poseer cada ciudadano que habita en el país.

En el marco regional, Tumbes sigue evidenciado año tras año una inadecuada calidad de atención dentro de su sistema integral de salud, mismo que se ve reflejado en las estadísticas emitidas por el Área de Calidad de la Dirección Regional de Salud (DIRESA), la cual anualmente evalúa los niveles de inconformidad del usuarios en correlación a la atención que se les ofrece en los centros de sanidad, siendo así que, en los años del 2005 al 2017 se pudo evidenciar que las estadísticas aumentaron del 45.6% al 54.36% respectivamente⁶.

En tal sentido, al evidenciar la problemática suscitada en el país y sobre todo en nuestro departamento, se vio necesario ejecutar un estudio relacionado a las variables, calidad de atención y grado de satisfacción, debido a que en el Centro de Salud “Aguas Verdes”, hasta la fecha no se han registrado estudios que nos permitan demostrar cual es la percepción que evidencian los usuarios sobre el establecimiento, siendo así que nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021?

En tal sentido, la relevancia social que alcanzó la investigación, fue la de poder identificar aquellas dimensiones que positiva o negativamente influyeron en la percepción del usuario en cuanto a la atención que le brinda el centro de salud “Aguas Verdes”, a fin de poder comprender cómo se interrelacionan entre sí, e identificar los problemas más relevantes, así como también establecer soluciones que permitan planificar y diseñar modelos de atención que garanticen un mejor servicio de salud a la población. Del mismo modo, la importancia metodológica fundamentó su valor en que, al no existir investigaciones realizadas en el centro de salud, los resultados obtenidos permitieron establecer una línea base, la cual podrá ser utilizada como antecedentes para futuras investigaciones.

Por otra parte, la investigación justificó su utilidad práctica, dado que se generó un instrumento de recolección de datos, que permitirá medir constantemente la calidad de atención que brinda el establecimiento, e identificar los principales problemas para que el personal pueda subsanarlos. Finalmente, la investigación fundamentó su valor teórico, al brindar nuevos conocimientos científicos, mismos que fueron obtenidos mediante los resultados, y que evidenciaron la relación existente entre las variables de calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que se atienden dentro del centro de salud “Aguas Verdes”.

Cabe mencionar que, el estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Del mismo modo los objetivos específicos fueron: Determinar tanto el nivel de calidad, así como también, el grado de satisfacción percibido por los usuarios, que fueron atendidos en mencionado Centro de Salud.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

Calidad de Atención

Al hablar de Calidad, Ruelas Barajas E. y Zurita Garza B⁷. citan a Donabedian, uno de los más grandes representantes del concepto quien, dentro del marco de la atención en salud, lo define como: “La aplicación de la ciencia y tecnología médica que permite se maximicen los beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. En tal sentido, el grado de calidad es, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.”

Es importante mencionar existen dos dimensiones esenciales dentro del marco de la calidad, mismas que se encuentran estrechamente entrelazadas, estas dimensiones son: *La técnica*, donde se considera la aplicación de técnicas y conocimientos para la atención en salud; y *la Interpersonal*, la misma que hace referencia a la relación establecida entre el personal del servicio y el beneficiario del mismo. En tal sentido es importante considerar el contexto sociocultural dentro de las dos dimensiones⁸. Sin embargo, a pesar de que se plantean muchas opciones acerca de las dimensiones en calidad de salud, hasta la fecha la presentada por Avedis Donabedian, a pesar de la generalidad que posee, es posiblemente la que tiene una mayor aceptación, siendo esta, dividida en tres dimensiones⁹:

En primer lugar, “Los Aspectos Técnicos de la Atención”, esta se encuentra dirigida a los parámetros científicos-técnicos de la atención, siendo así que sus seis características básicas son: i) *Efectividad*: hace referencia a la obtención de cambios positivos dentro del estado de salud de la ciudadanía; ii) *Eficacia*: Mediante el uso adecuado de las normativas administrativas y técnicas, se consigue la obtención de los objetivos en la prestación de servicios de salud; iii) *Eficiencia*: Se obtiene a través de la adecuada utilización de los recursos considerados, con el objetivo de obtener los resultados deseados; iv) *Continuidad*: Capacidad de brindar una atención sin contratiempos (repeticiones innecesarias o huelgas); v) *Seguridad*: Es la manera en cómo se presentan las prestaciones y procedimiento en la atención sanitaria, con el fin de disminuir riesgos en el paciente; y, vi) *Integralidad*: Que el paciente sea capaz de recibir la atención que su situación requiera, así mismo debe reflejarse interés por el bienestar de la persona que acompañe al usuario.

En segundo lugar, se encuentra la “Dimensión Humana”, en donde se engloban los aspectos interpersonales del servicio ofrecido, así mismo, se tienen en consideración: i) El respeto a los derechos del paciente, tanto por su cultura como por sus rasgos individuales; ii) Otorgar la información de forma completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o para el apoderado, iii) Presentar interés en las necesidades, inquietudes y/o demandas del paciente, Trato cálido, cordial y empática en la atención brindada, iv) Ética y profesionalismo por parte del personal que realice la prestación sanitaria.

Finalmente encontramos la “Dimensión del Entorno”, referida como aquellos recursos que el establecimiento dispone, para mejorar la calidad de las prestaciones y que añaden un valor extra para el paciente, considerando un precio sostenible y adecuado. Así mismo, las características a destacar son: La implicancia de un estándar básico en cuanto a comodidad, aseo, confidencialidad, orden, y principalmente la confianza observada por el paciente dentro del área.

Dentro de la calidad de atención, se evidencia que, para realizar cualquier táctica orientada al éxito competitivo de una empresa, es fundamental e indispensable que se realicen gestiones en cuanto a temas de calidad. Actualmente, el usuario presenta un aumento en sus estándares de calidad, sumado a la competitividad generada por los países que presentan grandes ventajas a nivel de costos, y la mejora de sus sistemas, procesos, organizaciones y productos; estos puntos convierten a la calidad en un aspecto significativo y decisivo para la competitividad y estabilidad de una institución¹⁰.

Zevaleta E. y García Saldaña L.¹⁰, nos señalan que en el Perú dentro del año 2013, el Ministerio de Salud (MINSA) categorizó cinco puntos indispensables para medir la calidad de las atenciones brindadas en los diferentes centros de salud, mismos que son citados a continuación: i) *Capacidad de Respuesta (CR)*: Describe a la habilidad para atender a los usuarios con una respuesta de calidad y ofrecerles ante alguna demanda un servicio veloz y oportuno, dentro de un tiempo razonable; ii) *Empatía (E)*: Habilidad afectiva que tienen los seres humanos para ponerse en la situación del otro, siendo capaz de comprender apropiadamente sus necesidades; iii) *Fiabilidad (F)*: Habilidad para desarrollar el servicio ofrecido de manera exitosa; iv) *Seguridad (S)*: Refiere a la capacidad de confianza que transmite el comportamiento del trabajador que ofrece el servicio de salud; y, v) *Aspectos Tangibles (AT)*: Aspectos físicos que el paciente capta dentro del establecimiento. Se encuentran relacionados a las condiciones como el aspecto físico de la infraestructura, materiales de comunicación, profesionales de la salud, personal de limpieza, equipos y bienestar.

Cabe mencionar, que los autores Jiménez L., Báez R., Pérez B., y Reyes I.¹¹ describen a la calidad médica como el acto de realizar diferentes actividades que se encuentran orientadas a garantizar la accesibilidad de las áreas de salud, en tal sentido, el establecimiento debe estar dotado con personal capacitado y bienes disponibles, para así conseguir la complacencia del usuario, ante el servicio que se le brinda.

Entre las principales teorías relacionadas a la variable Calidad de Atención, encontramos las propuestas por Albrecht K. y Zemke R.¹² con su Teoría de Calidad y Servicio, los escritores basan su teoría, en entregar al usuario lo que desea adquirir realmente. En tal sentido, los investigadores crearon 7 parámetros a tener en cuenta para calcular la calidad del servicio: *1. Fluidez, claridad y tiempo en la Comunicación. 2. Accesibilidad para evitar la incertidumbre. 3. Capacidad de respuesta. 4. Atención. 5. Credibilidad. 6. Capacidad para comprender las perspectivas y necesidades del usuario. 7. Cortesía en la atención.* Es importante recalcar que la teoría en sí, nos brinda 2 ideas claras sobre la calidad, en primer lugar, refiere a la habilidad que se posee para ofrecer un servicio bien definido y, en segundo lugar, representa el importe que se le entrega al servicio cuando se corrige una dificultad, brindando un valor agregado o se satisfacen las necesidades.

Así mismo, encontramos la Teoría de las Brechas o de Gaps propuesta por Valarie A. Zeithaml M.¹³ se establece que el diseño Servqual, busca medir la calidad de los servicios. Esta herramienta permitirá realizar una medición tanto en la expectativa como la percepción del usuario, teniendo como base en aquellos comentarios realizados por los usuarios que forman parte de un estudio. En un inicio se instauraron 10 determinantes para la calidad de servicio, sin embargo, con el paso del tiempo se pudo evidenciar que las 10 determinantes no son exclusivamente independientes entre sí, en tal sentido, después de realizarse diversos estudios estadísticos se consiguió reducir las dimensiones a solamente 5, las cuales fueron: *Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad, Seguridad, y los aspectos de tangibilidad.*

Satisfacción del Usuario

La satisfacción se precisa como la respuesta de saciedad del usuario, así mismo, se puede traducir como el reconocimiento del bienestar obtenido cuando se ha cubierto una necesidad. Dentro del contexto de salud, la satisfacción en la atención está orientada al cumplimiento de las expectativas del usuario en todos sus puntos de contacto. En tal sentido, la atención de salud tendrá como base las dimensiones

humanísticas, de entorno y científicas, siendo de suma importancia que el personal de salud no solo se centre en la parte tecnológica, sino que desarrolle habilidades blandas que aborden valores éticos en beneficio del usuario y la población¹⁴.

Entre las principales dimensiones Barrientos Valdez J.¹⁴, nos menciona 3 niveles, los cuales son: i) *Dimensión Humana*: O “dimensión interpersonal”. Dentro de la atención al usuario, este factor muchas veces es poco apreciado, sin embargo, el mismo posee un valor muy significativo dado que constituye los pilares a bioética. En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud establece, que la complacencia del usuario debe estar conformada tanto por el ámbito físico como por el ámbito integral. Es vital que exista una comunicación estrecha entre el trabajador y el usuario, así como también, se debe individualizar al usuario, respetando sus discrepancias y siendo discretos; ii) *Dimensión del Entorno*: Está relacionada al bienestar del servicio, se debe asegurar que el usuario se sienta en un ambiente privado, así como también, con una buena iluminación limpieza y ventilación. Dentro de esta dimensión se agrupan diferentes propiedades y componentes que garantizan, durante la interacción, el bienestar entre personal de salud y el paciente; iii) *Dimensión Científico – tecnológico*: En mencionada dimensión encontramos las sapiencias prácticas y/o teórica que tiene el trabajador, a fin de que esté pueda realizar la consulta del usuario de manera adecuada.

Así mismo, entre los niveles de satisfacción Benavente Malaga J.¹⁵, nos describe que existen 3 puntos con los que se puede clasificar los niveles de satisfacción: i) *Nivel de Insatisfacción*: Esta presente, cuando el paciente no cubre sus expectativas ante el desempeño percibido por el trabajador de salud, ii) *Nivel de Satisfacción*: Es obtenido cuando el paciente cubre sus expectativas ante el desempeño percibido por el personal de salud, iii) *Nivel de Complacencia*: Se obtiene cuando el paciente excede sus expectativas ante el desempeño percibido por el personal de salud. Es importante resaltar que, de acuerdo al nivel de satisfacción del usuario, se logra determinar el nivel de compromiso que posee hacia el centro de salud.

Así mismo, diversas teorías relacionadas a la variable Satisfacción del Usuario han sido presentadas, siendo la más destacadas Benavente Malaga J.¹⁵ nos menciona la Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente propuesta por Silvestro y Johnston, en ella se propone y sustentan que, dentro del concepto de calidad existen tres factores determinantes, estos son: i) *Factores higiénicos*, hace referencia a los factores esperados por el usuario, mismos que al presentar algún fallo generaran una insatisfacción; ii) *Factores de crecimiento*, La prestación de los mismo generara satisfacción en el paciente, sin embargo, un fallo del mismo no necesariamente causara una insatisfacción; iii) *Factores de doble umbral*, la satisfacción del paciente se generara solo si la prestación está por encima de su nivel esperado, y la insatisfacción del mismo se generara si existe un fallo de estas prestaciones.

Del mismo modo, encontramos la Teoría de Paradigma de la desconfirmación propuesta por Surprenant C.¹⁶, los autores, sostienen que la satisfacción del usuario se ve influenciado por las experiencias pasadas, generando expectativas en el mismo ya que puede comparar la experiencia actual con la pasada. De igual forma, señalan que la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con el grado y experiencia de disconformidad, mismo que se relaciona con las expectativas del usuario.

Es importante recalcar que entre las teorías que relacionan las variables de calidad y satisfacción al usuario, Dios Anticon D y Nole Vargas W¹⁷. Nos citan principalmente la Teoría de la Reacción en Cadena propuesta por Edward Deming, en ella el autor manifiesta que el término “Calidad” no necesariamente hace referencia a “lujo”, sino que, por el contrario, es un nivel de fiabilidad, uniformidad, adaptado al mercado y de bajo costo. Así mismo, considerando que los deseos y necesidades del consumidor son versátiles, los requerimientos deben ser redefinidos constantemente, siendo así que la variabilidad se reduce mientras la productividad acrecienta.

2.2. ANTECEDENTES

Tanto en los marcos internacionales, nacionales y regionales, existen una gama de investigaciones que tratan de evidenciar cómo influye en los usuarios la calidad de atención ofrecida por diversos centros de salud, en relación al nivel de satisfacción percibido. Es por ello la importancia de mencionar investigaciones que se relacionen con las variables de investigación, debido a que estos antecedentes contribuirán a darle un mayor sustento al presente trabajo.

En tal sentido, entres los estudios internacionales encontramos a, Noboa Mora C¹⁸. En su investigación titulada *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. [Tesis de postgrado]. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas. Ecuador. 2021. El estudio es descriptivo con un corte transversal, tomando un enfoque mixto. Entre las principales conclusiones se destacó que: i) Los pacientes atendidos en el centro de emergencia del Nosocomio Naval, clasifican como “Regular”, la calidad de atención que se les brinda, así mismo las dimensiones que más destacan son las de Seguridad y la Empatía, por otra parte, la capacidad de respuesta fue la dimensión que obtuvo un menor porcentaje; ii) Existe un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a la dimensión Validez, sin embargo la dimensión de lealtad obtuvo bajos resultados, esto ocasionado por la falta de información a los usuarios con respecto a los procedimientos y procesos que realiza el personal de salud.

Gonzales Sanchez C¹⁹. En su estudio titulado *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora* [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional de Loja. Ecuador 2020. El estudio es de tipo transversal, descriptivo y con enfoque cuantitativo. Se conto con una muestra de 220 usuarios en donde se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos. Los autores concluyeron que: i) Los usuarios evidencian estar satisfechos con la calidad de atención ofrecida por el Hospital General Isidro Ayora, siendo los

adultos mayores (31.6%) en donde se observó un nivel mayor de satisfacción; ii) La falta de información otorgada por el personal de salud (15.9%), el tiempo de espera (9.7%), así como la disponibilidad del mismo (10.6%), fueron los principales aspectos que afectaron la satisfacción del usuario.

Pabón Córdoba M, Palacios Díaz K.²⁰, En su investigación titulada *Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio-Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019* [Tesis de pregrado]. Universidad de la Costa. Barranquilla. Colombia. 2020. La presente investigación es de tipo descriptivo y cuantitativo, y conto con una muestra poblacional de 3185 usuarios. Para la recopilación de datos se empleó la revisión documental como una técnica y la encuesta como instrumento. Se evidenciaron los siguientes resultados: i) Existe un buen grado de satisfacción en, laboratorio clínico (83.1%), atención de enfermería (79.5%), atención en medicina (77.7%) servicio de citas (74%). ii) Un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios en relación a las instalaciones del hospital; iii) Los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera en relación a la atención en urgencias y el servicio de consulta externa, dado que estos tiempos están dentro de los 0 a 20 minutos. Finalmente, los autores concluyeron que se evidencia un alto grado de satisfacción percibido por los usuarios atendidos en el Hospital Local De Sitio-Nuevo Magdalena.

Maggi W.² en su estudio titulado *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*, [Tesis de Postgrado], Ecuador, 2018. La investigación fue de carácter analítico, transversal y la población fue de 357 apoderados de los niños. Teniendo en cuenta al cuestionario como instrumento para la recopilación de información. Resultados: Se evidencio que los usuarios se mostraron insatisfechos con las siguientes dimensiones, i) Tangible, dado que el nivel de insatisfacción fue del 0.1575; ii) Fiabilidad, debido a que se obtuvo un nivel de insatisfacción del 0.5675; iii) Capacidad de respuesta, debido a que las expectativas fueron relativamente bajas; iv) Seguridad, dado que se evidencio un nivel de insatisfacción del 0.59. Finalmente, la autora concluyó que el área de emergencia, no se cubre

con total seguridad al paciente, así mismo existen deficiencias en la atención en cuanto a la calidez en el trato.

Por su parte, Mongui Palacios E.²¹ en su estudio titulado *Percepción de la Calidad de la Atención Médica en Población con Discapacidad Físico-Motora que Acude a la Fundación A.P.R.I.L.P.* [Tesis de Postgrado], Universidad Nacional de la Plata, Argentina. 2015. La investigación es observacional con corte transversal y tipo descriptiva, siendo la población de 110 personas con incapacidad físico-motora. Para la recopilación de datos se empleó el cuestionario como instrumento. En tal sentido se concluyó que: i) El 39.1% de los usuarios, perciben que el centro de atención está en un lugar alejado de la zona donde residen; ii) El 61.8% describe que el ingreso y la movilización dentro del centro de salud es dificultoso; iii) Finalmente el 59.1% manifiesta que durante la consulta médica su privacidad se vio vulnerada.

Hermida Salcedo D.²² con su investigación titulada *Satisfacción de la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014*, [Tesis de Postgrado], Universidad de Cuenca, Ecuador; la investigación realizada es de diseño descriptivo transversal; siendo la muestra poblacional de 287 usuarios. En donde se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos. Entre los principales resultados se destaca en forma general, el 77.4% de los usuarios encuestados manifiestan tener un alto grado de satisfacción; ii) Se evidencio tres áreas con altos niveles porcentuales de satisfacción: psicología y laboratorio clínico con un 72.7%, seguido del área de Farmacia con un 85.71%, y finalmente el área de Odontología con un 92.8%. Finalmente se concluye que, existen altos niveles de satisfacción por parte del usuario en relación al servicio colectivo e individual del puesto de salud, esto refleja que existe calidad en el servicio.

Dentro del contexto nacional, encontramos estudios tales como el de, Ríos Mori de Arce. C y Calvo Veramendi C.²³, titulado *Calidad y Satisfacción Familiar del*

Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. [Tesis de Postgrado], Universidad César Vallejo, Perú. 2018. El estudio es cuali-cuantitativa, de tipo correlacional, descriptivo y de corte transversal, con un diseño no experimental. Entre los principales resultados en relación a la variable Calidad, encontramos que: i) La Dimensión Tangible fue calificada como “Eficiente” por un 69.8% y “Deficiente” por un 30.2%; ii) La Dimensión Fiabilidad fue calificada como “Eficiente” por un 73.0% y “Deficiente” por un 27.0%; iii) La Dimensión Capacidad de Respuesta fue calificada como “Eficiente” por un 68.3% y “Deficiente” por un 31.7%; iv) La Dimensión Empatía fue calificada como “Eficiente” por un 76.2% y “Deficiente” por un 23.8%; v) La Dimensión Seguridad fue calificada como “Eficiente” por un 33.3% y “Deficiente” por un 66.7%. Así mismo, en cuanto a la variable Satisfacción se evidencio: i) La Dimensión Lealtad generó “Satisfacción” en un 63.5% e “Insatisfacción” por un 36.5% de los usuarios; ii) La Dimensión Validez en la satisfacción generó “Satisfacción” en un 60.3% e “Insatisfacción” por un 39.7% de los usuarios. Finalmente, los autores concluyeron que, Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción familiar del neonato/niño.

Canzio Meneses C.²⁴, con su tesis titulada Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. [Tesis de Pregrado], Universidad San Ignacio de Loyola. 2019. El presente estudio es de tipo Cuantitativo de corte transversal y con diseño no experimental. La población fue conformada por 382 usuarios atendidos en el área de emergencia de los hospitales Vitarte, San Juan de Lurigancho y José Agurto Tello. Así mismo el instrumento empleado para la recopilación de datos fue la encuesta. Entre los principales resultados, encontramos: i) Existe relación entre la dimensión Fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente ($\alpha=0.000$); ii) Existe relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y el grado de satisfacción del paciente ($\alpha=0.000$); iii) Existe relación entre la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.001$); iv) Existe relación entre la dimensión Empatía y nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.034$); v) Existe relación entre la dimensión Elementos Tangibles y el nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.00$); Dentro del estudio, el autor concluye que existe una muy correlación significativa ($\alpha=0.538$) entre las variables

calidad de servicio y la satisfacción del paciente externo atendido en mencionados hospitales.

Sánchez Jaeger M.²⁵, cuyo estudio se tituló *Calidad de la Atención de Salud y Satisfacción Del Usuario Externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017*; [Tesis de Postgrado], Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. La investigación fue de corte transversal, con carácter descriptivo, y de tipo correlacional. Para la recolección de datos, se le aplicó una encuesta sociodemográfica y dos escalas tipo Likert. Teniendo como resultados que: i) El 52.8% de los usuarios encuestados perciben que la calidad de atención dentro del nosocomio es buena, mientras que el 47.2% considera que la atención es regular; ii) 93% de los usuarios manifiesta sentirse Satisfecho mientras que un 7% manifestó sentirse Insatisfecho; iii) Se evidencio una relación significativa ($p < 0,05$,) entre las dimensiones de ambas variables, sin embargo no se encontró relación entre la dimensión interpersonal y humana (calidad de atención) con la dimensión elementos tangibles (satisfacción del usuario) dado que se obtuvo $r = 0,040$ $p = 0,635$. Finalmente, la autora concluyo que si existe una significativa correlación entre la calidad de y el grado de complacencia del paciente ($p = 0,000$) (Rho de Spearman = 0.594).

Arteaga Torres L.²⁶, presenta su estudio titulado *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*. El estudio es de diseño descriptivo correlacional, de tipo cuantitativo. Se utilizo una muestra de 62 madres hospitalizadas en el centro de Gineco – Obstetricia. Y se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Entre los principales resultados se evidencia que: i) La dimensión entorno, perteneciente a la variable calidad de atención, fue la dimensión que más implicancia tuvo sobre la satisfacción del usuario, y es que en ella se observo un resultado de $X^2 = 17.54$; ii) La dimensión de calidad de atención, que obtuvo una gran aceptación (41.94%) fue la atención técnica iii) Dentro de los niveles de satisfacción al paciente, la categoría sobresaliente con un 30.65% fue la fiabilidad. Finalmente, el autor concluye que: La calidad de atención influye

estadísticamente sobre la satisfacción del usuario dado que se obtuvo ($X^2 = 22.79$) ($\alpha = 0.05$).

Reaño Villalobos R.²⁷ con su estudio titulado *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. El estudio es de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo – correlacional. Se utilizó la encuesta como método para la recopilación de información. Resultados: i) Los usuarios clasificaron la variable calidad de atención como: Malo (52%), Pésimo (25%), Regular (11%), Bueno (10%) y Excelente (1%); ii) Los usuarios clasificaron la variable Satisfacción del Usuario como: Regular (38%), Malo (32%), Pésimo (16%), Bueno (12%) y Malo (1%); iii) La dimensión que presenta un mayor porcentaje de satisfacción (17.7%) es la de Elementos Tangibles y la que presenta un menor porcentaje de satisfacción (16.2%) es la Seguridad. Finalmente, el autor concluye, que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, dado que se obtuvo (Rho de Spearman = 0.815 y una significancia bilateral = 0.05).

Caycay Ugaz N.²⁸ con su investigación titulada *Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018*. La investigación posee un diseño no experimental, se contó con una muestra de 135 pacientes, se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente. Entre los principales resultados se destaca: i) La calidad de atención fue clasificada como Media (52.6%), Bajo (35.6%) y Alto (11.9%), ii) La satisfacción del paciente se clasificó como Media (56.3%), Bajo (30.4%) y Alto (13.3%). Los autores concluyen finalmente que si existe influencia estadísticamente significativa de la variable calidad de atención sobre la variable satisfacción del usuario dado que la correlación arrojó como resultado (e Rho de Spearman = 0.296).

En el marco Regional encontramos diversos estudios, tales como el de, Sandoval Salazar J.²⁹, quien presenta su estudio titulado *Calidad de la atención y su*

incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. [Tesis de Postgrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. 2019. El estudio presenta un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo, y de corte transversal. Se trabajó con una población de 145 usuarios, y se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, mismos que se le entregaron tanto a la entrada y salida del servicio de emergencia. Dentro de los resultados se destacó que: i) El 55.2% de los usuarios clasificaban como “Alta” la calidad de atención, el 25.5 % lo clasificaron como “Regular” y el 19.3% como “Baja”; ii) En relación a la satisfacción del usuario, el 41.4% la clasifico como “Alta”, el 54.5% como “Medio” y el 4.1% como “Bajo”. Finalmente, el autor concluye que si existe una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0,162 y un grado de confianza de 0,05) entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Seminario Luna Y.³⁰, con su tesis titulada *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes – 2018.* [Tesis de Post grado]. La investigación posee un diseño No experimental y es de tipo correlacional, cuantitativo, de corte transversal. Entre los principales resultados se encontró que: i) Los usuarios clasificaron la dimensión técnico científica, en un nivel de alto (65.1%), nivel medio (22.1%) y nivel bajo (12.8%). Así mismo en cuanto a la satisfacción que les generó esta dimensión, la clasificaron como nivel alto (47.7%), nivel medio (25.6%) y nivel bajo (26.7%); ii) la dimensión humana, fue clasificada en un nivel de alto (29.1%), nivel medio (46.5%) y nivel bajo (24.4%). Así mismo en cuanto a la satisfacción que les generó esta dimensión, la clasificaron como nivel alto (47.7%), nivel medio (25.6%) y nivel bajo (26.7%); iii) la dimensión entorno, fue clasificada en un nivel de alto (54.7%), nivel medio (32.5%) y nivel bajo (12.8%). Así mismo en cuanto a la satisfacción que les generó esta dimensión, la clasificaron como nivel alto (47.7%), nivel medio (25.6%) y nivel bajo (26.7%) Finalmente, la autora concluye que, si existe una relación directa y altamente positiva entre las variables en investigación, debido a que se evidencio un coeficiente Rho de Spearman del 0,672, junto a un nivel de significancia de 0,000.

Callata Vargas D., Peña Herrera W.³¹, en su estudio titulado *Satisfacción Del Usuario Sobre La Atención Que Brinda Enfermería En El Consultorio CRED Del Centro De Salud Corrales- Tumbes 2017*. [Tesis de pre grado]. Perú 2017. [Tesis de Pregrado], Universidad Nacional de Tumbes, Perú. 2017. La investigación es de diseño no experimental y de tipo cuantitativo, descriptivo simple transversal. Su muestra fue compuesta por 62 usuarios y se utilizó el cuestionario como instrumento. Resultados: i) Los usuarios calificaron las dimensiones de la siguiente manera: Dimensión Humana (94% satisfecho y 6% medianamente satisfecho), Dimensión Técnico-Científico (86% satisfecho y 14% medianamente satisfecho), Dimensión Entorno (86% satisfecho, 11% medianamente satisfecho y 3% insatisfechos). Finalmente, los autores concluyeron que existe un alto nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el servicio de CRED y esto debido a que el personal de enfermería desempeña sus funciones con calidez y calidad.

Izquierdo Infante G. y Sosa Lozano L.³², en su investigación titulada *Nivel De Satisfacción De Las Usuarías Atendidas En El Servicio De Obstetricia Del Hospital II-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes 2016*. [Tesis de pregrado]. Perú 2017. El estudio es de tipo descriptivo simple de corte transversal. Se utilizó una población de 233 usuarios y se consideró el uso de la encuesta como método para la recolección de datos. Entre los resultados más destacados, encontramos: i) Para la dimensión Fiabilidad, el 52.8% de las encuestadas manifiestan estar Insatisfechas y el 47.15% manifiestan estar Satisfechas; ii) Dimensión Capacidad de Respuesta, el 52.2% indica estar Insatisfecha y el 47.8% Satisfecha; iii) Dimensión Seguridad, el 58.05% establece sentirse Insatisfecha y el 41.95% Satisfechas; iv) Dimensión Empatía, el 65.13% indican estar Insatisfechas y el 34.85% Satisfechas; v) Dimensión Aspectos Tangibles, el 83% señala estar Insatisfechas y el 17% Satisfecha. Finalmente, los autores concluyen: El 61.85% de las usuarias atendidas indican sentirse Insatisfechas, mientras que solo un 38.15% señalan sentirse Satisfechas.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

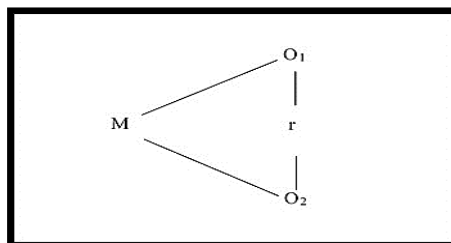
TIPO DE ESTUDIO:

Basándonos en el libro Metodología de la Investigación, realizado por los autores Hernández R. y eat³³, el estudio fue de tipo correlacional, cuantitativo, de corte transversal, enfocado a la comprobación.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio presentó un diseño no experimental, dado que se describieron las variables, sin que estas sean alteradas o manejadas por el autor.

Esquema:



Leyenda:

M: Simbolizará la muestra, mismas que estará compuesta por los usuarios que son atendidos en el Establecimiento de Salud Aguas Verdes, 2021.

O₁: Variable 1, Calidad de Atención

O₂: Variable 2, Satisfacción del paciente

r: Relación entre las variables de la investigación.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

H₁: Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.

H₀: No existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021

VARIABLES

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del paciente

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS	ESCALAS DE MEDIDA	INSTRUMENTO
Calidad de Atención	Refiere a la aplicación de la tecnología y ciencia médica, en forma tal que se esparzan sus beneficios dentro del campo de la salud sin acrecentar los riesgos ⁷ .	La operacionalización se realiza empleando como instrumento un cuestionario, para medir las dimensiones de la variable Calidad de Atención en los usuarios atendido en el centro de salud Aguas Verdes.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Atención correcta y sin errores.	01	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	Cuestionario
				- Atención según el horario de atención.	02		
				- Atención según el orden de llegada.	03		
				- Atención sin discriminación.	04		
			EMPATÍA	- Atención rápida.	05	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	
				- Solución inmediata a su problema o dificultad.	06		
				- Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces.	07		
				- Permanencia constante del	08		

				personal en su servicio.			
			FIABILIDAD	- Confianza hacia el personal que le atendió.	09	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	
				- Conocimientos solidos del personal que le atendió.	10		
				- Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios.	11		
				- Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención.	12		
			SEGURIDAD	- Trato afable y respetuoso al usuario.	13	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	
				- Comprensión del usuario sobre el tratamiento que está recibiendo.	14		
				- Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.	15		
				- El personal entiende su estado	16		

				de salud, y es comprensivo con su enfermedad.			
			ASPECTOS TANGIBLES	- Impacto visual del centro de salud.	17	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	
				- Señalización adecuada para ubicar el servicio.	18		
				- Baños disponibles y limpios.	19		
				- Sala de espera adecuada y cómoda.	20		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción del Usuario	Respuesta de saciedad del paciente, así mismo, se puede traducir como el reconocimiento del bienestar obtenido cuando se ha cubierto una necesidad ¹⁴ .	La operacionalización se realiza empleando como instrumento un cuestionario, para medir las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud Aguas Verdes.	Humanística	- Atención con cuidado y precaución.	01	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.	Cuestionario
				- Trata amable y Cortez.	02		
				- Respeto por la privacidad y confidencialidad.	03		
				- Respeto por el orden de llegada de los usuarios.	04		
				- Personal correctamente uniformado y aseado.	05		

			Tecnológica	- Eficacia en el servicio.	06	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.
				- Seguridad y dominio de farmacoterapia.	07	
				- Ofrecimiento de charlas educativas.	08	
				- Orientación del servicio.	09	
				- Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	10	
			Entorno	- Limpieza y orden en el centro de salud.	11	1. Malo. 2. Regular. 3. Bueno. 4. Muy Bueno.
				- Iluminación y ventilación adecuada en el centro de salud.	12	

				- Señalización adecuada en el centro de salud.	13		
				- Seguridad en el centro de salud.	14		
				- Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	15		

POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN

Estuvo conformado por los beneficiarios del Centro de Salud de Aguas Verdes. Para el presente estudio se consideraron aquellas personas mayores de 18 años. Así mismo, de acuerdo a la información establecida por el MINSA en el 2021, se estima que Aguas Verdes cuenta con una población de 15 188 habitantes mayores de 18 años aproximadamente.

MUESTRA

La muestra estuvo conformada por 90 pobladores mayores de 18 años que fueron atendidos en el Centro de Salud Aguas Verdes.

MUESTREO

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, en donde, se aplicó la fórmula de muestra para población finita:

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra.
- N = Tamaño de la población objeto de estudio.
- Z = Número de unidades de desviación típica el cual va a producir el grado de confianza; normalmente es el 95%.

P = Proporción de individuos de la población que cumplen una determinada característica.

1-p = Proporción de individuos que no cumplen una determinada característica (q).

e = Tolerancia de error 0.103 %

Cálculo del número de usuarios:

$$n = \frac{15188 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{(0.103^2) \times 15187 + (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{14\,586.5552}{161.118883 + 0.9604}$$

$$n = \frac{14\,586.5552}{162.079283}$$

$$n = 89.99 \text{ usuarios}$$

$$n = 90 \text{ usuarios}$$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pobladores mayores de 18 años que han sido atendidos en el Centro de Salud Aguas Verdes.
- Pobladores que firmen el consentimiento informado y acepten participar en el desarrollo de la encuesta de forma voluntaria y en total uso de sus facultades mentales.

- Pobladores que hayan sido atendidos en el Centro de Salud Aguas Verdes en el año 2021.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pobladores que no estén en total uso de sus facultades mentales.
- Pobladores que presenten alguna discapacidad que les impida expresar su opinión.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS:

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, esta técnica permitió adquirir la información de un conjunto considerable de usuarios que son atendidos en el Establecimiento de Salud de Aguas Verdes, así mismo, gracias a esta técnica se consiguió determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención.

INSTRUMENTO:

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó para la recolección de datos, mismo que consiste en un grupo de interrogantes relacionadas a la o las variables a medir.

El modelo de cuestionario que se empleó, ha sido diseñado por el autor Barrientos Valdez Joel Donato¹⁴, en el año 2018, en el departamento de

Lima, Perú. Dicho cuestionario, tiene por objetivo recoger toda la información de las variables: satisfacción del usuario y calidad de atención. En tal sentido, será aplicable para los usuarios que son atendidos en el puesto de salud.

El cuestionario se encuentra dividido en dos partes, el primer apartado está dirigido a calcular la variable 1, calidad de atención (Revisar Anexo 01), esta sección estará conformada por 20 ítems, subdivididos en 5 dimensiones, Fiabilidad (preguntas 01, 02, 03, 04), Capacidad de Respuesta (preguntas 05, 06, 07, 08), Seguridad (preguntas 09, 10, 11, 12), Empatía (preguntas 13, 14, 15, 16) y Tangibilidad (preguntas 17, 18, 19, 20), mismas que se encuentran regidas por la escala de Likert en donde podemos observar que: 4= Muy Bueno; 3= Bueno; 2= Regular; 1= Malo.

Mientras que en el segundo apartado, tendrá como finalidad la medición de la variable 2, satisfacción del paciente (Revisar Anexo 03), la cual está constituida por 15 ítems, subdivididos en 3 dimensiones, Humanística (preguntas 01, 02, 03, 04, 05), Tecnológica – Científica (06, 07, 08, 09, 10) y Entorno (preguntas 10, 11, 12, 13, 14, 15), mismas que igualmente están regidas por la escala de Likert y cuentan con las siguientes respuestas: 4= Muy Satisfecho; 3= Satisfecho; 2= Poco Satisfecho; 1= Insatisfecho.

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ

Es aquel valor dentro del cual los instrumentos logran calcular el fenómeno deseado. El instrumento en mención fue sometido a consideración de los especialistas, los cuales emitieron una calificación aprobatoria de acuerdo a lo señalado por el autor³³.

CONFIABILIDAD

Hace referencia al valor con el que el instrumento proporciona respuestas coherentes y sólidas³³. El autor del cuestionario, Barrientos Valdez Joel Donato¹⁴, utilizó para este cuestionario los parámetros de “Alfa de Cronbach”, y aplicó un plan piloto en 15 usuarios, en cada una de las variables en prueba, siendo así que los resultados, demostraron que la fiabilidad es mayor a 0.9, lo que se traduce a que el coeficiente “Alfa de Cronbach” es excelente, en tal sentido el autor pudo concluir que el instrumento se encontraba altamente correlacionado y mide un mismo constructo.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos en la investigación, se utilizó el software IBM SPSS STATISTICS 26, así mismo, se emplearon métodos de estadística inferencial, así como también técnicas analíticas/sintéticas, deductivas y comparativas, dado que se tuvo que constatar la conjetura de la investigación.

Para establecer la correlación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción del paciente, se utilizó el método estadístico Rho de Spearman, sustentando así, que el coeficiente de relación es una medida de asociación entre dos variables.

Los valores alcanzados en la investigación, fueron redactados de forma inferencial y descriptiva, así mismo, se emplearon gráficos estadísticos de barra y tablas de frecuencia, con la finalidad de evidenciar los descubrimientos más sobresalientes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Cuadro 1: Nivel de calidad de atención

CALIDAD DE ATENCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	2,2	2,2	2,2
	REGULAR	3	3,3	3,3	5,6
	BUENO	29	32,2	32,2	37,8
	MUY BUENO	56	62,2	62,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

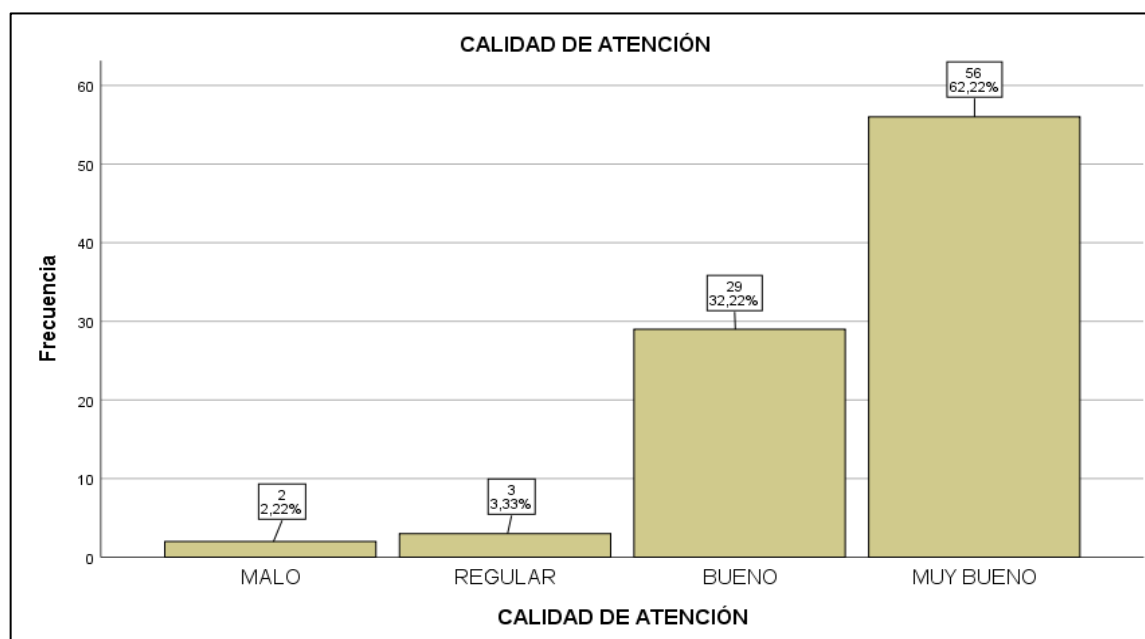


Gráfico 1: Nivel de calidad de atención

Se observa que en el cuadro 1, que de los 90 (100%) usuarios encuestados, el nivel de calidad de atención que perciben en su gran mayoría, 56 (62.2%) es “Muy Bueno”, así mismo, 29 usuarios (32.2%) lo clasificaron como “Bueno”, 3 usuarios (3.3%) lo clasificaron como “Regular” y 2 usuarios (2.2%) lo clasificaron como “Malo”.

Del mismo modo, al analizar las dimensiones de la variable calidad de atención, se observó:

Cuadro 2: Nivel de calidad de atención: Dimensión fiabilidad

DIMENSION CALIDAD - FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1,1	1,1	1,1
	REGULAR	7	7,8	7,8	8,9
	BUENO	16	17,8	17,8	26,7
	MUY BUENO	66	73,3	73,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

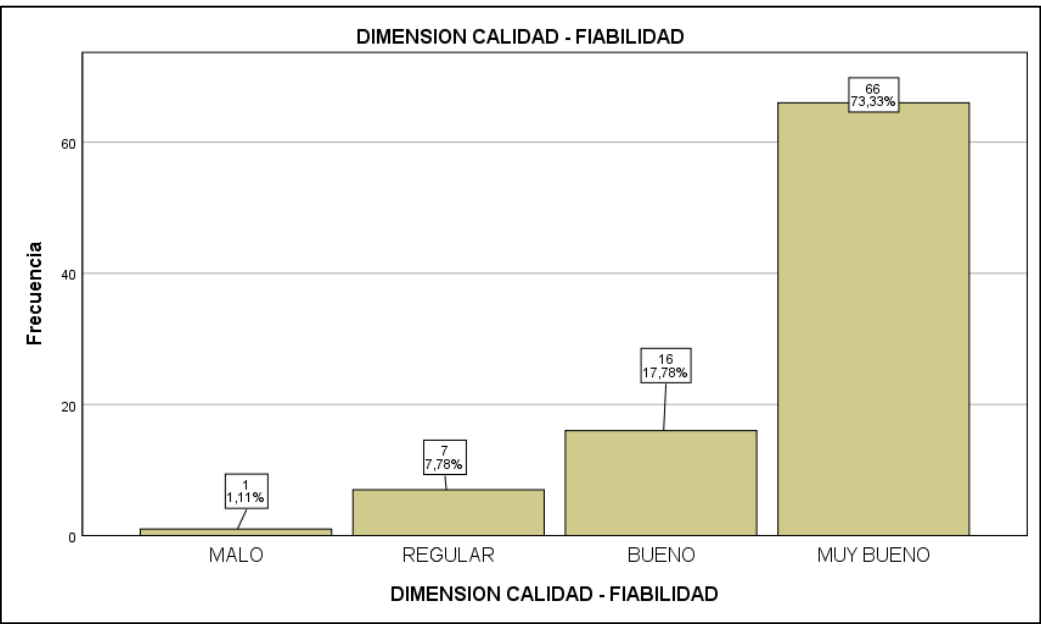


Gráfico 2: Nivel de calidad de atención: Dimensión fiabilidad

Se observa que en el cuadro 2, De los 90 (100%) usuarios encuestados, 66 (73.3%) consideraron la dimensión fiabilidad como “Muy Bueno”, 16 (17.8%) la consideraron como “Bueno”, 7 (7.8%) como “Regular” y 1 (1.1%) como “Malo”.

Cuadro 3: Nivel de calidad de atención: Dimensión capacidad de respuesta

DIMENSION CALIDAD - CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	9	10,0	10,0	16,7
	BUENO	32	35,6	35,6	52,2
	MUY BUENO	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

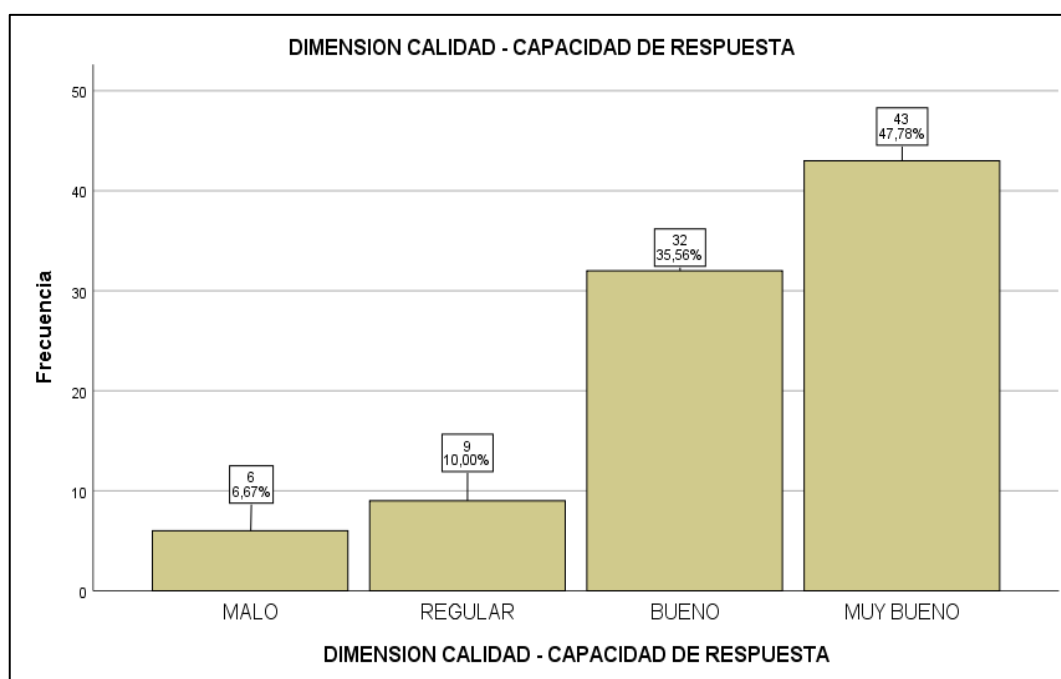


Gráfico 3: Nivel de calidad de atención: Dimensión capacidad de respuesta.

Se evidencia en el cuadro 3, que de 90 (100%) usuarios encuestados, 43 (47.3%) consideraron la dimensión capacidad de respuesta como “Muy Bueno”, 32 (35.6%) la consideraron como “Bueno”, 9 (10%) como “Regular” y 6 (6.7%) como “Malo”.

Cuadro 4: Nivel de calidad de atención: Dimensión seguridad

DIMENSION CALIDAD - SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1,1	1,1	1,1
	REGULAR	5	5,6	5,6	6,7
	BUENO	7	7,8	7,8	14,4
	MUY BUENO	77	85,6	85,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

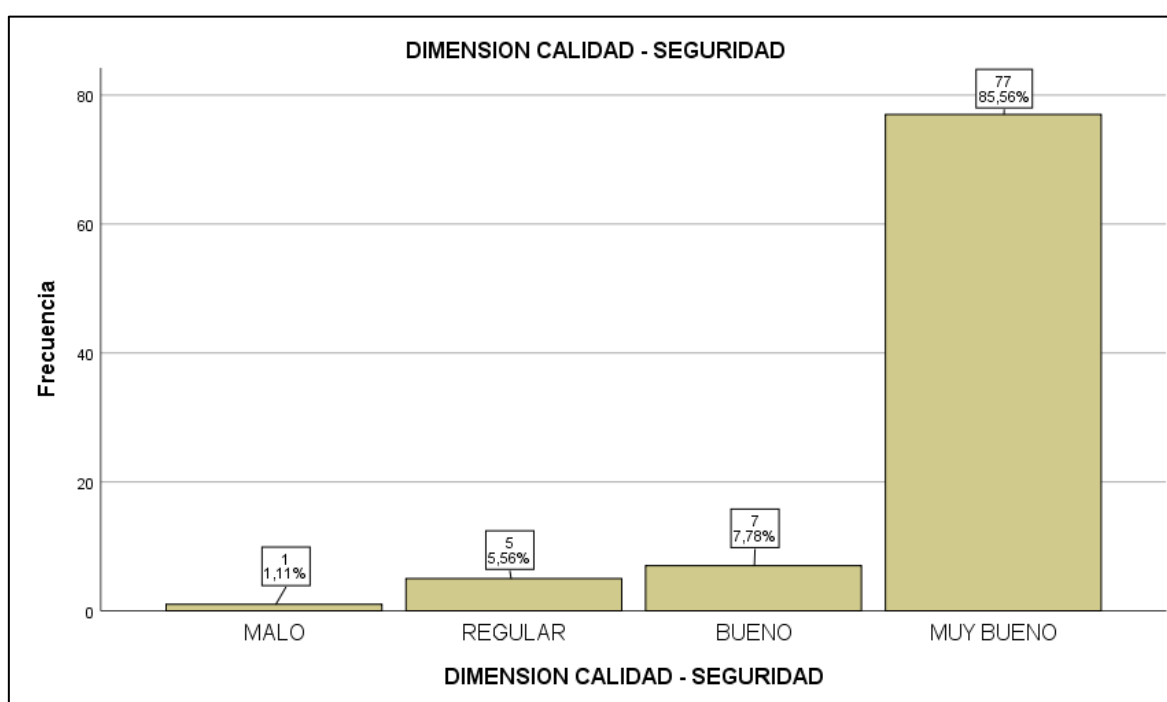


Gráfico 4: Nivel de calidad de atención: Dimensión seguridad

Se observa que en el cuadro 4, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 77 (85.6%) consideraron la dimensión seguridad como “Muy Bueno”, 7 (7.8%) la consideraron como “Bueno”, 5 (5.6%) como “Regular” y 1 (1.1%) como “Malo”.

Cuadro 5: Calidad de atención: Dimensión empatía

DIMENSION CALIDAD - EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1,1	1,1	1,1
	REGULAR	3	3,3	3,3	4,4
	BUENO	9	10,0	10,0	14,4
	MUY BUENO	77	85,6	85,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

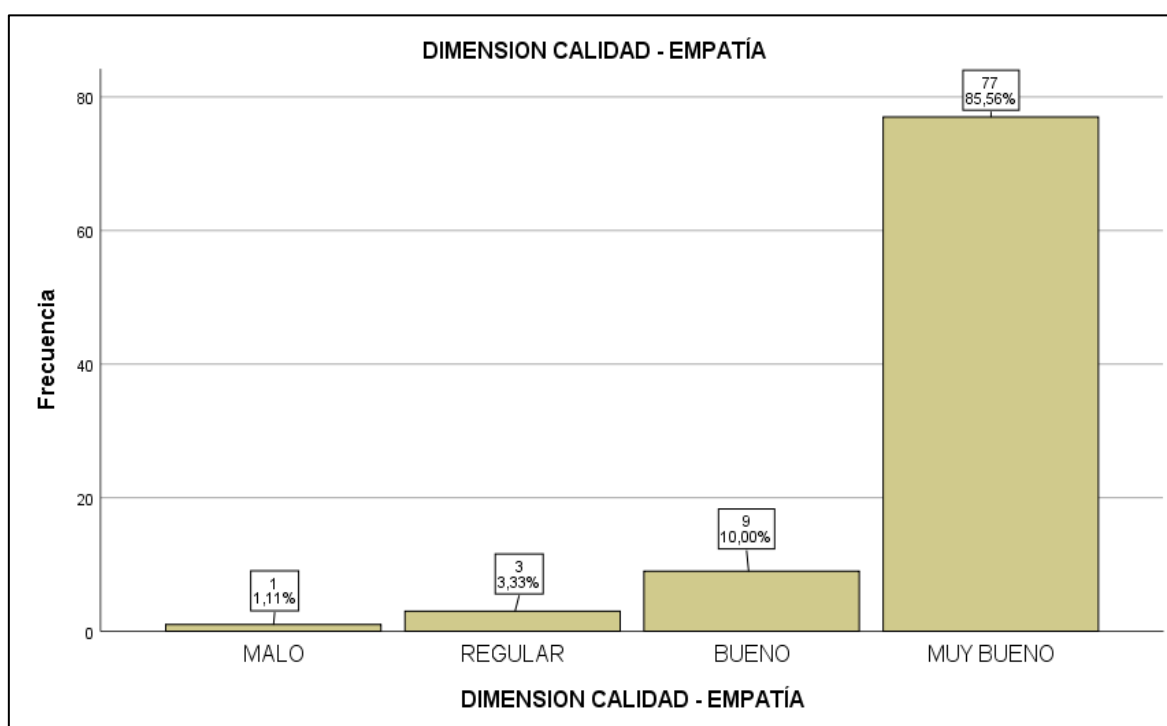


Gráfico 5: Nivel de calidad de atención: Dimensión empatía

Se observa que en el cuadro 5, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 77 (85.6%) consideraron la dimensión empatía como “Muy Bueno”, 9 (10%) la consideraron como “Bueno”, 3 (3.3%) como “Regular” y 1 (1.1%) como “Malo”.

Cuadro 6: Nivel de calidad de atención: Dimensión tangible

DIMENSION CALIDAD - TANGIBLE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	26	28,9	28,9	35,6
	BUENO	33	36,7	36,7	72,2
	MUY BUENO	25	27,8	27,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

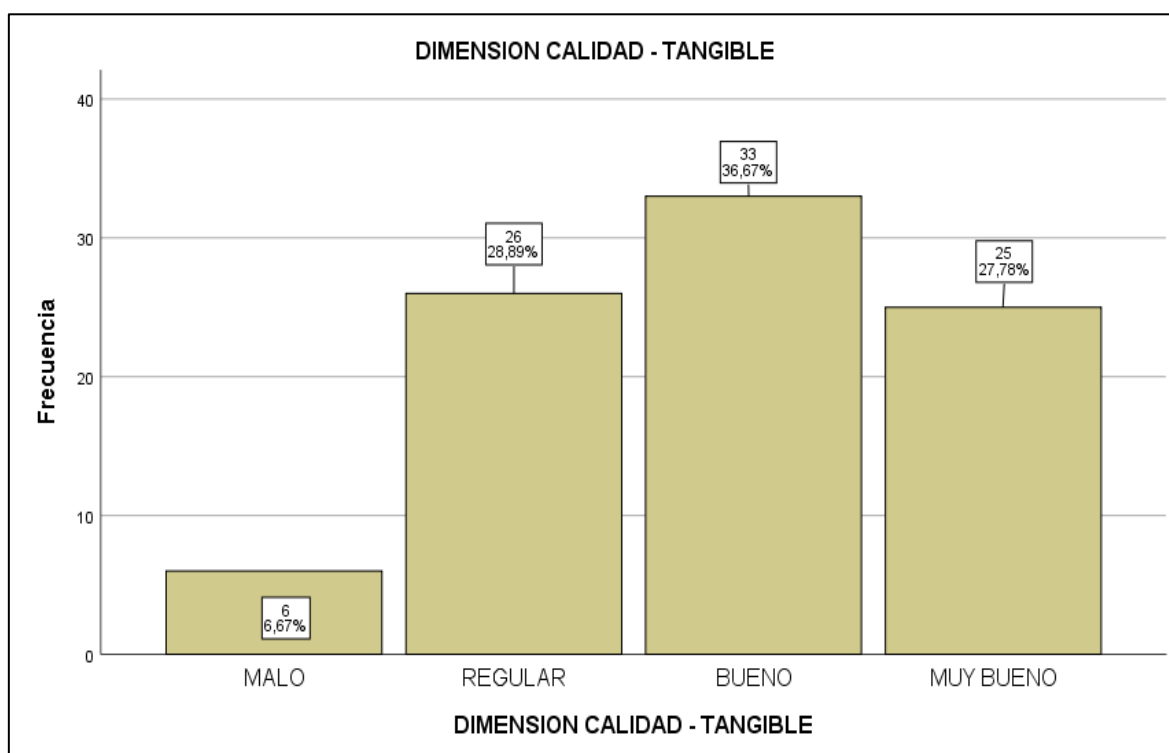


Gráfico 6: Nivel de calidad de atención: Dimensión tangible

Se observa que en el cuadro 6, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 25 (27.8%) consideraron la dimensión tangible como “Muy Bueno”, 33 (36.7%) la consideraron como “Bueno”, 26 (28.9%) como “Regular” y 6 (6.7%) como “Malo”.

Cuadro 7. Grado de Satisfacción del usuario

GRADO DE SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	2	2,2	2,2	2,2
	POCO SATISFECHO	2	2,2	2,2	4,4
	SATISFECHO	38	42,2	42,2	46,7
	MUY SATISFECHO	48	53,3	53,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

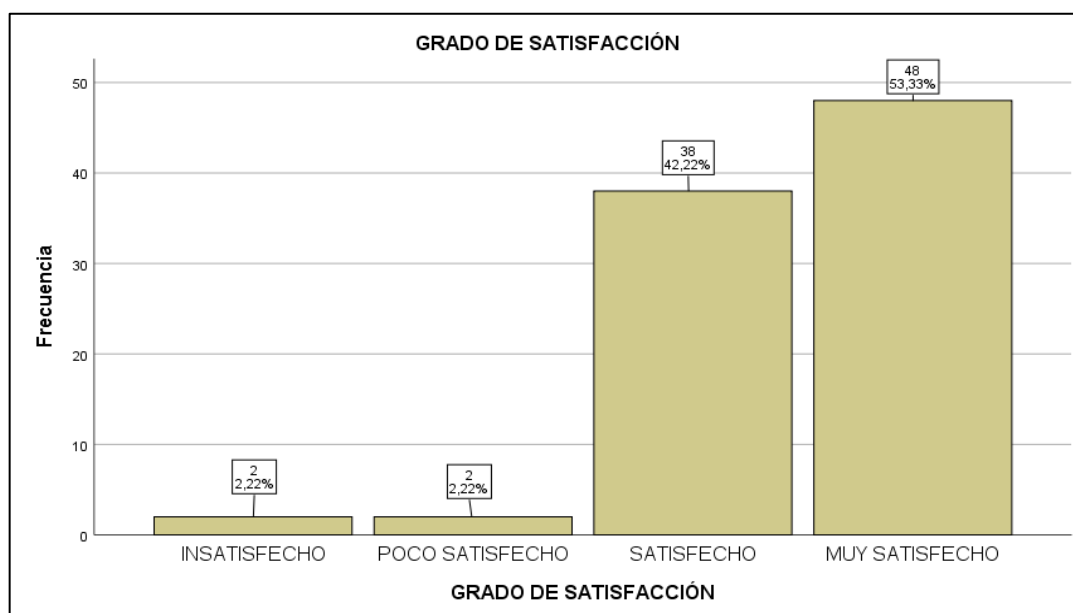


Gráfico 7. Grado de satisfacción del usuario

Se aprecia en el cuadro 7, que de los 90 (100%) usuarios encuestados, el grado de satisfacción que perciben en su gran mayoría, 48 (53.3%) es “Muy Satisfecho”, así mismo, 38 usuarios (42.2%) se sienten “Satisfecho”, 2 usuarios (2.2%) “Poco Satisfecho” y 2 usuarios (2.2%) manifestaron sentirse “Insatisfecho”.

Así mismo al estudiar las dimensiones de la variable grado de satisfacción, se observó:

Cuadro 8: Grado de satisfacción: Dimensión tecnológica y científica

DIMENSIÓN GRADO DE SATISFACCIÓN - TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	3	3,3	3,3	3,3
	POCO SATISFECHO	10	11,1	11,1	14,4
	SATISFECHO	49	54,4	54,4	68,9
	MUY SATISFECHO	28	31,1	31,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

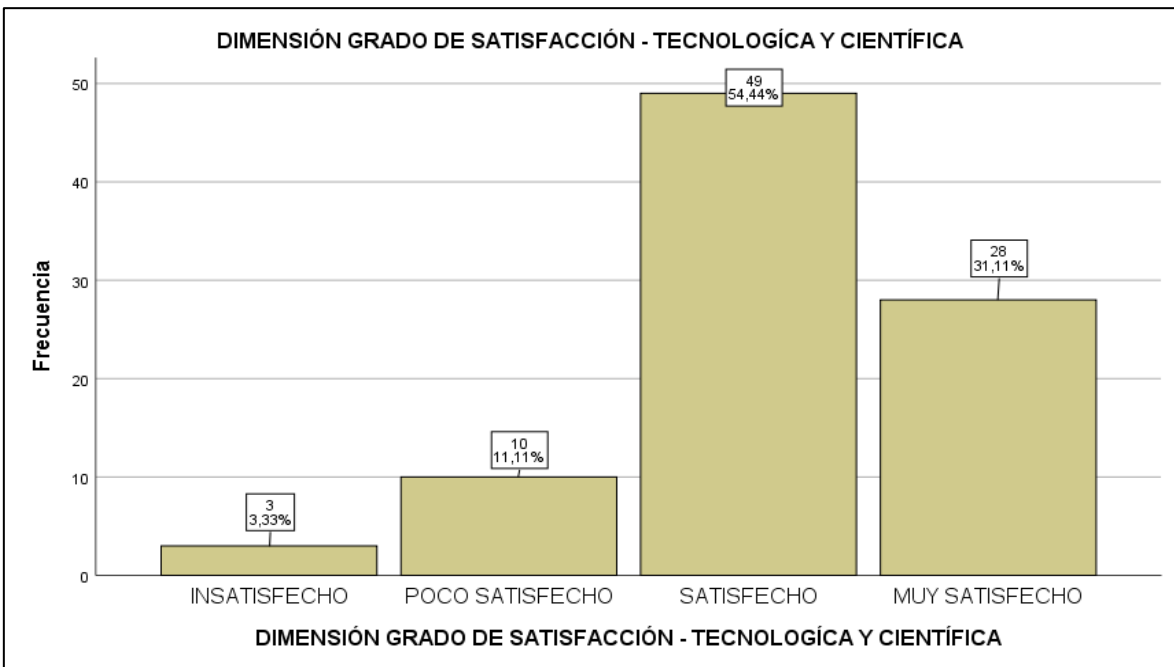


Gráfico 8. Grado de satisfacción: Dimensión tecnológica y científica

Se aprecia en el cuadro 8, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 28 (31.1%) ubicaron a la dimensión tecnológica y científica dentro de la categoría “Muy Satisfecho”, 49 (54.4%) la ubicaron en la categoría “Satisfecho”, 10 (11.1%) como “Poco Satisfecho” y 3 (3.3%) manifestaron sentirse “Insatisfecho”.

Cuadro 9: Grado de satisfacción: Dimensión humanística

DIMENSIÓN GRADO DE SATISFACCIÓN - HUMANISTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	2	2,2	2,2	2,2
	POCO SATISFECHO	1	1,1	1,1	3,3
	SATISFECHO	23	25,6	25,6	28,9
	MUY SATISFECHO	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

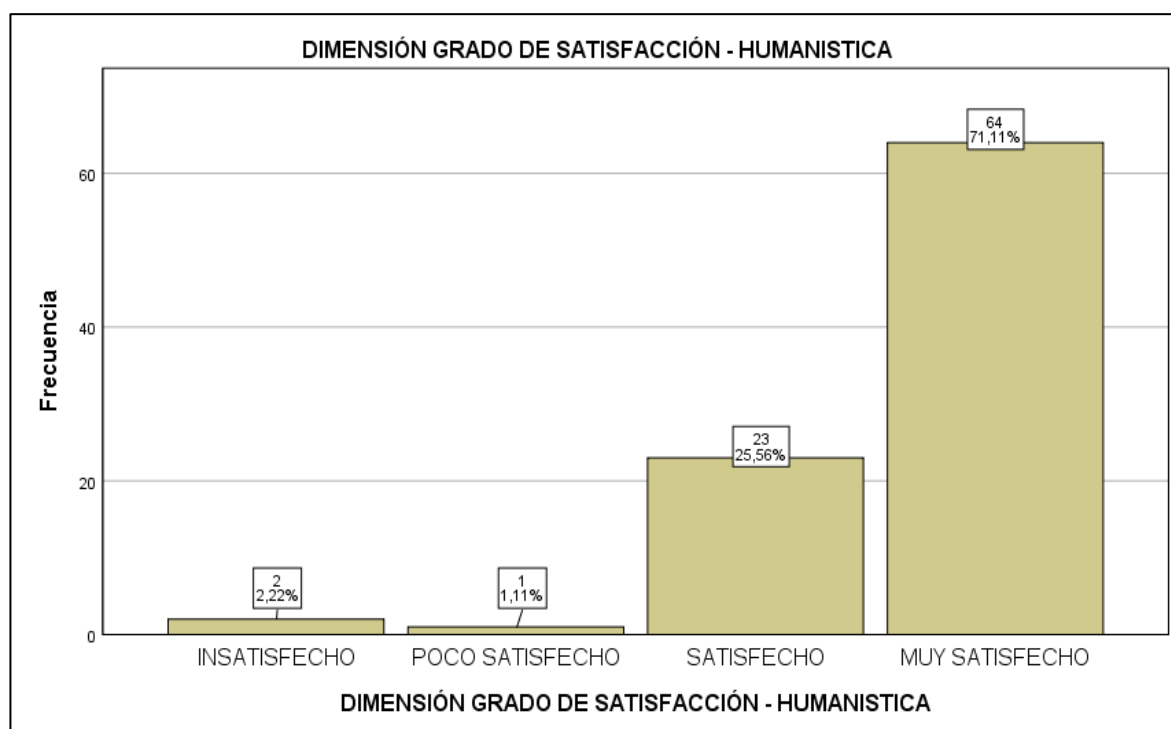


Gráfico 9. Grado de satisfacción: Dimensión humanística

Se aprecia en el cuadro 9, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 64 (71.1%) ubicaron a la dimensión tecnológica y científica dentro de la categoría “Muy Satisfecho”, 23 (25.6%) la ubicaron en la categoría “Satisfecho”, 1 (1.1%) como “Poco Satisfecho” y 2 (2.2%) manifestaron sentirse “Insatisfecho”.

Cuadro 10: Grado de satisfacción: Dimensión entorno

DIMENSIÓN GRADO DE SATISFACCIÓN - ENTORNO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	5	5,6	5,6	5,6
	POCO SATISFECHO	13	14,4	14,4	20,0
	SATISFECHO	39	43,3	43,3	63,3
	MUY SATISFECHO	33	36,7	36,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

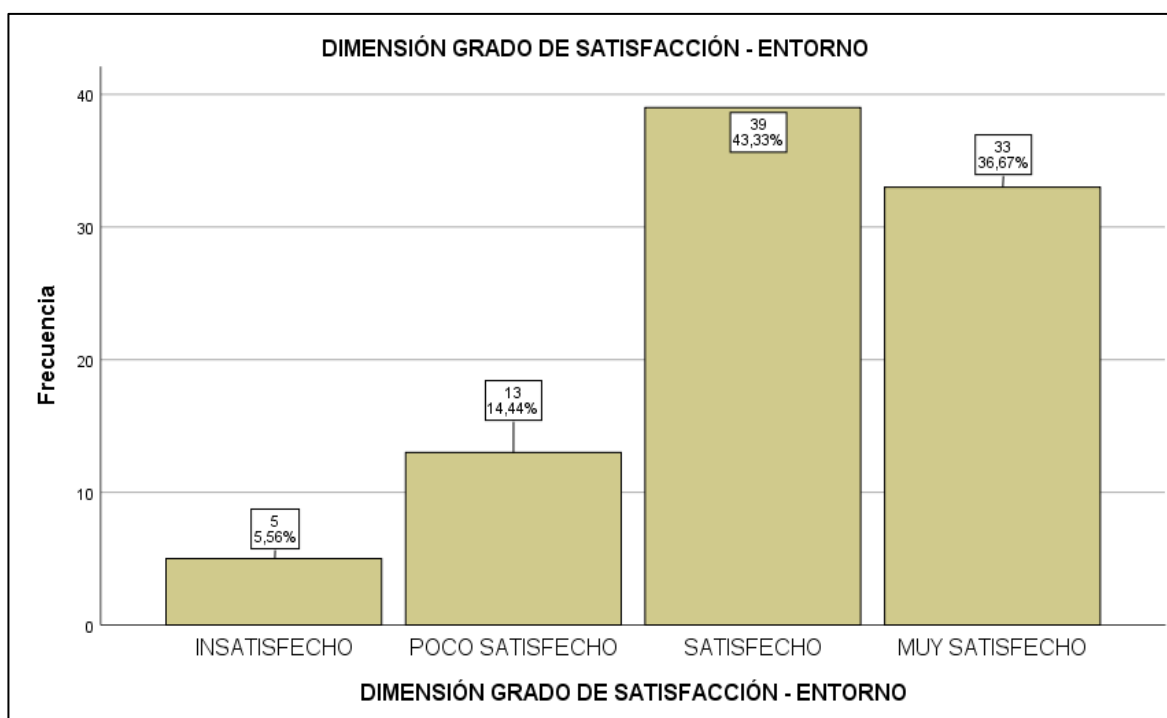


Gráfico 10. Grado de satisfacción: Dimensión entorno

Se aprecia en el cuadro 10, de los 90 (100%) usuarios encuestados, 33 (36.7%) ubicaron a la dimensión tecnológica y científica dentro de la categoría “Muy Satisfecho”, 39 (43.3%) la ubicaron en la categoría “Satisfecho”, 13 (14.4%) como “Poco Satisfecho” y 5 (5.6%) manifestaron sentirse “Insatisfecho”.

Cuadro 11: Correlación entre las variables Calidad de Atención y Grado de Satisfacción.

Correlaciones			CALIDAD DE ATENCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	GRADO DE SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Los resultados obtenidos fueron sometidos al cálculo del coeficiente Rho de Spearman, mismo que determina el nivel de asociación y correlación entre las variables de investigación. Es necesario enfatizar que un valor cercano a cero (0) señala una relación nula, caso contrario de aquellos valores próximos a la uno (1) que determinan una relación alta.

Para la presente investigación se obtuvo un valor de 0,562 en el coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de (0,000), estos valores señalan que la hipótesis alternativa (H_1) se acepta y la hipótesis nula (H_0) se rechaza, debido a que las variables en estudio presentan una relación estadísticamente significativa.

4.2. DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, al determinar el nivel de la calidad de atención del Centro de Salud “Aguas Verdes”, podemos observar que en el cuadro 1, se evidenció de forma general que la gran mayoría de usuarios (62%) clasificaron como “Muy Bueno” la calidad de atención. Esto podría significar que el Centro de Salud Aguas Verdes está brindando un servicio de calidad al usuario realizando consigo un trabajo eficiente y eficaz. Así mismo, las demás clasificaciones fueron: Bueno (32.2%), Regular (3.3%) y Malo (2.2%). Cabe

mencionar que, los resultados más destacados para la dimensión de la variable calidad de atención fueron: Para la dimensión fiabilidad. En el cuadro 2, se observa que el 73.3% de los usuarios la califica como “Muy Bueno” y el 1.1% “Malo”; para la dimensión Capacidad de Respuesta, en el cuadro 3, se evidencia que el 47.8% la califica como “Muy Bueno” y el 6.7% como “Malo”, para la dimensión Seguridad, en el cuadro 4 se observa que el 85.6% la califica como “Muy Bueno” y el 1.1% como “Malo”, para la dimensión Empatía, en el cuadro 5 se observa que el 85.6% la califica como “Muy Bueno” y el 1.1% como “Malo”. para la dimensión Tangible, en el cuadro 6 se observa que el 36.7% la califica como “Bueno” y el 6.7% como “Malo”. Estos resultados indican que las dimensiones con un mayor impacto positivo fueron la de Seguridad y Empatía con un 85.6% respectivamente. Mientras que la dimensión con menor aprobación fue la Tangible dado que un 6.7% de usuarios la consideraron como “Malo”.

Al contrastar estos resultados con otras investigaciones, encontramos que se difiere con los obtenidos por Reaño Villalobos R.²⁴, dado que, en su investigación realizada en el Hospital Regional Lambayeque, encontró que la mayoría de usuarios (52%) clasificaron la variable calidad de atención como Malo, seguido de Pésimo (25%), Regular (11%), Bueno (10%) y Excelente (1%); lo cual indica que en mencionado Hospital el usuario no siente que se le brinde una adecuada atención, y esto debido a que en sus dimensión que presenta un elevado porcentaje de insatisfacción, tal es el caso de la dimensión tangible (37%) calificada como “Malo”, dimensión fiabilidad (33.9%) calificada como “Malo”, dimensión capacidad de respuesta (32.2%) calificada como “Malo”, dimensión seguridad (39.6%) calificada como “Malo”, dimensión empatía (45%) calificada como “Malo”.

Por otra parte, se coincide con la investigación de Rios Mori y Calvo Veramendi²¹ quienes presentaron resultados similares en su investigación. Los autores evidencian una Eficiente Calidad de Atención (77.8%) en el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional de Loreto, y esto debido a que al estudiar las dimensiones de la Calidad de Atención se logró identificar un impacto positivo por parte de las mismas, cabe destacar que la dimensión que presento un mayor respaldo por parte de los usuarios (76.2%) fue la de la Empatía, sin embargo

la dimensión que presentó una menor satisfacción fue la de Seguridad (66.7%), dato que difiere con el de la presente investigación.

Del mismo modo, el estudio que presentó Sandoval Salazar J.²⁶ mostró similitud con los resultados obtenidos, dado que estos reflejaron que en los Servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, los usuarios clasificaron con un nivel alto (55.2%) la calidad de atención. A su vez se identificó que la dimensión con mayor respaldo por parte de los usuarios era la Seguridad, clasificándola con un nivel Alto (61.4%), sin embargo, la dimensión Capacidad de Respuesta fue aquella que presentó una menor aprobación por parte de los usuarios, ya que un 22.8% de ellos la consideraron como “Baja”, resultado que difiere con el de la presente investigación.

Al determinar el grado de satisfacción que perciben los usuarios, observamos que en el cuadro 7, se evidencia que el grado de satisfacción predominante por parte de los usuarios (53.3%) es de “Muy Satisfecho”, indicando así que en el Centro de Salud Aguas Verdes está cumpliendo con las expectativas de aquellos usuarios que fueron atendidos en sus instalaciones. Así mismo, las demás clasificaciones fueron: Satisfecho (42.2%), Poco Satisfecho (2.2%) e Insatisfecho (2.2%). Cabe mencionar que, los resultados más destacados para la dimensión de la variable grado de satisfacción fueron: Para la dimensión tecnológica y científica, cuadro 8, se observa que el 54.4% de los usuarios se siente “Satisfecho” y el 11.1% “Poco Satisfecho”; para la dimensión Humanística, cuadro 9, se observa que el 71.1% se siente “Muy Satisfecho” y el 2.2% “Insatisfecho”, para la dimensión Entorno, cuadro 10, se evidencia que el 43.3% se siente “Satisfecho” y el 14.4% “Poco Satisfecho”. Al estudiar las dimensiones, se pudo identificar que la “Humanística” tuvo un mayor grado de satisfacción, contando con un respaldo del 71.1%, mientras que la dimensión de “Entorno” presentó en su gran mayoría usuarios “Poco Satisfechos” con un 14.4%.

Los datos hallados en el estudio, coinciden con los presentados por Callata Vargas D, y Peña Herrera W²⁸, quienes en su estudio evidenciaron que existe un alto grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el servicio de CRED del Centro de Salud de Corrales - Tumbes y esto debido a que el personal de enfermería

despeña sus funciones con calidez y calidad. Así mismo, ubicaron a la dimensión “Humana” como la dimensión que presentaba un mayor grado de satisfacción (94%) por parte de los pacientes atendidos en el consultorio de CRED, caso contrario, se presentó para la dimensión Entorno, que presento un mayor porcentaje de pacientes Medianamente Satisfecho (11%) e Insatisfechos (3%).

Así mismo, se encuentra similitud con los resultados obtenidos por Sandoval Salazar J.²⁶, quien logro evidenciar los usuarios atendidos en los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, presentaban un Alto grado de satisfacción con el 41.4%, esto debido a que el servicio de Emergencia logro sobrepasar las expectativas de los usuarios en todas sus dimensiones, así mismo un 54.5% indico sentirse Medianamente Satisfecho y solo un 4.1% manifestaron estar Insatisfecho.

En contraste con los resultados de la investigación, se difiere con los evidenciados por Izquierdo Infante G. y Sosa Lozano L.²⁹, quienes en su estudio señalan un alto nivel de insatisfacción (61.85%) por parte de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 SAGARO. Este resultado se obtiene como consecuencia, de que el servicio no cumple con las expectativas de las pacientes, haciendo que las mismas se sientan insatisfechas en cada una de las dimensiones establecidas, un 52.8% en la dimensión fiabilidad, un 52.2% en la dimensión capacidad de respuesta, un 58.05% en la dimensión seguridad, un 65.13% en la dimensión empatía y un 83% en la dimensión aspectos tangibles.

Finalmente, en el cuadro 11 se logra evidenciar que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, dado que se alcanzó un valor de 0,562 en el coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de (0,000). Estos resultados, permitieron dar por aprobada la hipótesis alternativa (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0) de la investigación.

Estos resultados coinciden con los entregados por Seminario Luna Y.²⁷, quien a través de su investigación logro evidenciar que existe una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario (Rho de Spearman =

0,672, junto a un nivel de significancia = 0,000), de esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa. Se enfatiza igualmente que los usuarios atendidos en la Red Asistencial de ESSALUD, Tumbes, clasificaron como “Alto” la calidad de atención (53.5%) y el nivel de satisfacción (47.7%).

Así mismo, los resultados coinciden con los encontrados por Sánchez Jaeger²², quien en su investigación alcanzo los valores de $r = 0.594$ y $p_v = 0.00$, determinaron así que existe una correlación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, esto le permitió aprobar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. El autor señala que el 52.8% de los usuarios clasifican como “Buena” la calidad de atención y un 93% indico sentirse “Satisfecho”.

De igual manera, estos valores coinciden con los de Canzio Meneses¹⁴ quien, en su investigación, logro aprobar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, dado que comprobó una relación estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho de Spearman 0.538 y $p_v = 0.000$). Así mismo, se evidenció que, si existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario, tal es el caso, que la dimensión Fiabilidad presentaban una relación de $\alpha = 0.000$, la dimensión Capacidad de Respuesta presentaban una relación de $\alpha = 0.000$, la dimensión Seguridad presentaban una relación de $\alpha = 0.001$, la dimensión Empatía presentaban una relación de $\alpha = 0.034$, y la dimensión Elementos Tangibles presentaban una relación de $\alpha = 0.000$. Todos estos resultados, permitieron demostrando que, al haber un impacto positivo dentro de las dimensiones de la calidad, se pueden generar altos niveles de satisfacción en el usuario.

V. CONCLUSIONES

Los datos obtenidos del presente estudio de investigación, permitieron concluir:

1. Se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula dado que, se alcanzó un valor de 0,562 en el coeficiente Rho de Spearman y un nivel de significancia de (0,000), mismo que se traduce como que si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción en el usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”.
2. En relación a la variable Calidad de Atención, se evidencia que en promedio la gran mayoría de usuarios atendidos califican a esta como Muy Buena (62.2%), así mismo, la investigación refleja que se alcanzaron calificaciones de “Muy Bueno” en sus 5 dimensiones, siendo estas: Fiabilidad con un 73.3%, capacidad de respuesta (47.8%), seguridad (85.6%), empatía (85.6%) y tangible (27.8%) respectivamente.
3. Así mismo para la variable Grado de Satisfacción, se logró evidenciar que en su mayoría los usuarios se sienten “Muy Satisfechos” (53.3%) con la atención que les ofrece en el Centro de Salud “Aguas Verdes”, del mismo modo, sus 3 dimensiones alcanzaron porcentajes del 31.1% en “Tecnológica y Científica”, 71.1% en “Humanística” y 36.7% en “Entorno” en relación a la categoría de “Muy Satisfecho”.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar una evaluación de forma mensual sobre la calidad de atención que ofrece el Centro de Salud Aguas Verdes, utilizando los cuestionarios de calidad de atención y grado de satisfacción a fin de conocer a través de los nuevos resultados la percepción del usuario e implementar mejoras, de tal manera que se siga garantizando el buen servicio. Así mismo, se debe continuar brindando un ambiente de comodidad, orden y limpieza para seguir manteniendo altos los niveles de satisfacción en el usuario, puesto que la dimensión del entorno influye y generan un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes.

Elaborar un plan de capacitación en temas de calidad de servicio para los empleados pertenecientes al Centro de Salud Aguas Verdes, teniendo como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación. Este plan de capacitación deberá ponerse en práctica de manera constante, a fin de seguir garantizando los altos niveles de satisfacción por parte del usuario y brindarle al mismo un buen servicio dentro de los aspectos actitudinales, procedimentales y cognoscitivos.

Se sugiere establecer políticas de desarrollo humano y profesional, con la finalidad de fomentar la innovación y creatividad del personal al momento de brindar el servicio al usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Messarina Santolalla P. Calidad de Atención del Personal de Salud y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Resonancia Magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. [Tesis de postgrado]. Perú: Universidad César Vallejo. 2018.

URL disponible:

[file:///C:/Users/Advance/Downloads/Dialnet/CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe6181530%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Advance/Downloads/Dialnet/CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe6181530%20(1).pdf)

2. Maggi Vera 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. [Tesis de postgrado]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018.

URL disponible:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

3. Del Salto Mariño E. 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 postgrado]. Quito: Universidad Central del Ecuador. 2014.

URL disponible:

<http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

4. Ordinola Callenova C. Diagnóstico de la Calidad de Atención a los Usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología, año 2017. [Tesis de postgrado]. Perú: Universidad César Vallejo. 2018.
URL disponible:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15364/Ordinola_CJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Díaz Guevara M. Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014. [Tesis de postgrado]. Chota. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014.
URL disponible:
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Panta Quiroga A. y Reyes Mosquera 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 de postgrado]. Perú: Universidad Nacional del Callao. 2018.
URL disponible:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3396/PANTA%20Y%20REYES_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ruelas Barajas E. y Zurita Garza B. Nuevos Horizontes de la Calidad de la Atención a la Salud. Salud Pública de México. Mayo-Junio 1993. volumen 35 numero 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pp 235-237.
URL disponible:
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10635301.pdf>

8. Gonzales Díaz H. Calidad de Atención [Tesis de post grado]. Atlantic International University. Honolulu, Hawaii 2005.
URL disponible:
<https://www.aiu.edu/publications/student/spanish/180-207/PDF/HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.pdf>
9. Sistema de Gestión de Calidad de Salud, Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA. Lima, Perú. 2007.
URL disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf
10. Zevaleta E. y García Saldaña L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis de postgrado]. Perú. 2018.
URL disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Jiménez L., Báez R., Pérez B., y Reyes I. (1996). Metodología para la Evaluación de la Calidad en Instituciones de la Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Salud Pública. 22(1):37-43.
URL disponible:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008
12. Albrecht, K y Zemke R. Gerencia del Servicio. Legis Editores. Bogotá. 1988.
13. Valarie A. Zeithaml M. Marketing de Servicio. AMGH Editora. 2001.

14. 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.
URL disponible:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
15. Benavente Malaga J. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente Sunat Puno 2018. [Tesis de pre grado]. Puno. Universidad Nacional del Altiplano. 2019.
URL disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Suprenant, C. Una investigación sobre los determinantes de la insatisfacción del cliente. Revista de investigación de mercados. 1982.
17. Dios Anticon D y Nole Vargas W. Calidad del Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. [Tesis de pre grado]. Perú. 2018
URL disponible en:
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/240/TESIS%20-%20DIOS%20Y%20NOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Noboa Mora C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Tesis de postgrado]. Esmeraldas. Ecuador. 2021.
URL disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>

19. Gonzales Sanchez C. Nivel de Satisfacción en Usuarios Internados en el Servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional de Loja. Ecuador 2020.
URL disponible en:
https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
20. Pabon Cordoba M, Palacios Díaz K, Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Tesis de pregrado]. Universidad de la Costa, Barranquilla. Colombia. 2020.
URL disponible en:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Mongui Palacios E. Percepción de la Calidad de la Atención Médica en Población con Discapacidad Físico-Motora que Acude a la Fundación A.P.R.I.L.P. [Tesis de postgrado]. La Plata, Argentina: Universidad Nacional De La Plata. 2015.
URL disponible:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Hermida Salcedo D. Satisfacción de la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro De Salud N° 2. Cuenca. 2014. [Tesis de postgrado]. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. 2015.
URL disponible:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

23. Ríos Mori de Arce. C y Calvo Veramendi C. Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. [Tesis de postgrado]. Perú: Universidad César Vallejo. 2018.

URL disponible:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33613/rios_m_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Canzio Meneses C. | [Tesis de pre grado]. Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. 2019.

URL disponible:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

25. Sánchez Jaeger M. Calidad de la Atención de Salud y Satisfacción del Usuario Externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. [Tesis de postgrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. 2019.

URL disponible:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%20N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%20N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20TEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

26. Arteaga Torres 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 postgrado]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2017.

URL disponible:

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Reaño Villalobos R. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. [Tesis de pregrado]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. 2021.

URL disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Caycay Ugaz N. Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. [Tesis de post grado]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2018.

URL disponible en:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29. Sandoval Salazar J. Calidad de la Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. [Tesis de post grado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2019.

URL disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1708/TE%20SIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Seminario Luna Y. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes – 2018. [Tesis de post grado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2021.

URL disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2559/TE%20SIS%20-%20SEMINARIO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

31. Callata Vargas D, Peña Herrera W. Satisfacción Del Usuario sobre la Atención que Brinda Enfermería en el Consultorio Cred del Centro de Salud Corrales - Tumbes 2017. [Tesis de pre grado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2017.

URL disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/377/TESIS%20-%20CALLATA%20Y%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

32. Izquierdo Infante G. y Sosa Lozano L. Nivel de Satisfacción de las Usuarías Atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes 2016. [Tesis de pre grado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2017.

URL disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/83/TESIS%20-%20IZQUIERDO%20Y%20SOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33. Hernández R. y eat. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México DF: McGRAW-HILL. 2014. [revised 27/04/2021].

URL disponible en:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO 01

“CUESTIONARIO DE 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 02

“ESCALA DE VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Está estructurado en 5 dimensiones, La primera dimensión está constituido por 4 ítems, que medirán el indicador “Fiabilidad”, la segunda dimensión está constituida por 4 ítems, que medirán el indicador “Capacidad de Respuesta”, la tercera dimensión está constituida por 4 ítems, que medirán el indicador “Seguridad”, la cuarta dimensión está constituido por 4 ítems, que medirán el indicador “Empatía”, la quinta dimensión está constituido por 4 ítems, que medirán el indicador “Tangible”.

1. NÚMERO DE ÍTEMS

El cuestionario estará conformado por 20 ítems.

2. ESCALA

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Fiabilidad	01 – 02 – 03 – 04	4 pts. = Muy Bueno 3 pts. = Bueno 2 pts. = Regular 1 pts. = Malo
Capacidad de Respuesta	05 – 06 – 07 – 08	4 pts. = Muy Bueno 3 pts. = Bueno 2 pts. = Regular 1 pts. = Malo
Seguridad	09 – 10 – 11 – 12	4 pts. = Muy Bueno 3 pts. = Bueno 2 pts. = Regular 1 pts. = Malo
Empatía	13 – 14 -15 -16	4 pts. = Muy Bueno 3 pts. = Bueno 2 pts. = Regular 1 pts. = Malo
Tangible	17 – 18 – 19 -20	4 pts. = Muy Bueno 3 pts. = Bueno 2 pts. = Regular 1 pts. = Malo

3. CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

CALIFICACIÓN	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE POR DIMENSIÓN
MALO	20 – 34 pts.	04 – 06 pts.
REGULAR	35 – 49 pts.	07 – 09 pts.
BUENO	50 – 64 pts.	10 – 12 pts.
MUY BUENO	65 – 80 pts.	13 – 16 pts.

ANEXO 03

“CUESTIONARIO SOBRE 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”

N°	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 04

“ESCALA DE VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

Está estructurado en 3 dimensiones, La primera dimensión está constituido por 5 ítems, que medirán el indicador “Humanística”, la segunda dimensión está constituida por 5 ítems, que medirán el indicador “Tecnológica - Científica”, la tercera dimensión está constituida por 5 ítems, que medirán el indicador “Entorno”.

1. NÚMERO DE ÍTEMS

El cuestionario estará conformado por 15 ítems.

2. ESCALA

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Humanística	01 – 02 – 03 04 – 05	4 pts. = Muy Satisfecho 3 pts. = Satisfecho 2 pts. = Poco Satisfecho 1 pts. = Insatisfecho
Tecnológica – Científica	06 – 07 – 08 09 – 10	4 pts. = Muy Satisfecho 3 pts. = Satisfecho 2 pts. = Poco Satisfecho 1 pts. = Insatisfecho
Entorno	11 – 12 – 13 14 – 15	4 pts. = Muy Satisfecho 3 pts. = Satisfecho 2 pts. = Poco Satisfecho 1 pts. = Insatisfecho

3. CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

CALIFICACIÓN	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE POR DIMENSIÓN
INSATISFECHO	15 – 25 pts.	05 – 08 pts.
POCO SATISFECHO	26 – 36 pts.	09 – 12 pts.
SATISFECHO	37 – 48 pts.	13 – 16 pts.
MUY SATISFECHO	49 – 60 pts.	17 – 20 pts.

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en los Servicios de Atención Primaria, Centro De Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud	General: Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.	H₁: Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021.	Calidad de Atención	- Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles	Cuestionario
			Grado de Satisfacción	- Humanística - Tecnología y Científica - Entorno	

“Aguas Verdes”, Tumbes, 2021?	Específicos: - Determinar el nivel de calidad en la atención que perciben los usuarios, atendidos en las Áreas de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. - Determinar el grado de satisfacción que perciben los usuarios, atendidos en las Áreas de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021	H₀: No existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los Servicios de Atención Primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021			
--------------------------------------	--	---	--	--	--

ANEXO 06

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

C.S. AGUAS VERDES
RECIBIDO
FECHA: 31/01/22
HORA: 19:60

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para la aplicación de encuesta a los pacientes del Centro de Salud Aguas Verdes

LIC. OBST. NANCY MELINA JIMENEZ ARISMENDIZ
JEFA DEL C. S AGUAS VERDES

Yo, TATIANA ALEXANDRA SANCHEZ TORRES, identificada con N° DNI 72753033, maestrante en Gerencia en los Servicios de Salud, Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, con el debido respeto me presento ante usted para solicitar se me brinden las facilidades para aplicar dos encuestas a los pacientes atendidos en el Centro de Salud Aguas Verdes, información que servirá para la elaboración de mi tesis, la misma que se titula "Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en los Servicios de Atención Primaria, Centro De Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021.

En tal sentido agradeceré de ante mano la atención que le brinde a la presente.

ATENTAMENTE


TATIANA ALEXANDRA SANCHEZ TORRES
DNI: 72753033

Tumbes, 31 de Enero del 2022

ANEXO 07

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

C.S. AGUAS VERDES
RECIBIDO
FECHA: 31/01/22
HORA: 10:08 am

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

INFORME N°006-2022-GOB.REG.TUMBES-DRST-CS-AV

Señorita:

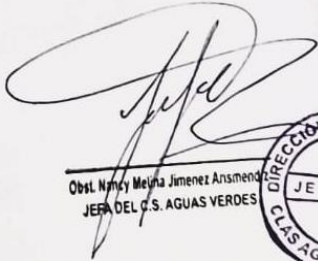
TATIANA ALEXANDRA SANCHEZ TORRES
MAESTRANTE EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente en nombre del Centro de Salud Aguas Verdes y al mismo tiempo manifestarle que, de acuerdo a lo solicitado por su persona, se le **autoriza** realizar la aplicación de encuesta a los pacientes que son atendidos en nuestro Centro de Salud, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación y culminar de manera satisfactoria su Maestría en Gerencia en los Servicios de Salud.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente


Obst. Nancy Mejía Jiménez Ansmendi
JEFA DEL C.S. AGUAS VERDES



TUMBES 31 DE ENERO DEL 2022

ANEXO 08

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, ante usted expongo:

Soy licenciada estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes, la misma que está llevando a cabo un estudio cuyo objetivo principal es establecer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que se atienden en los Servicios de Atención Primaria del Establecimiento de Salud "Aguas Verdes". Mencionada investigación tiene una participación de carácter voluntario y estrictamente confidencial.

La participación para esta investigación, consiste en aplicar a los colaboradores de forma individual, dos (02) cuestionarios, en donde se tendrá que marcar con una "X" la respuesta que más los identifique. Es importante mencionar que ninguno de los cuestionarios a aplicarse en esta investigación es perjudicial para los participantes y que los mismos tienen derecho a abstenerse de participar o incluso retirarse del llenado de estos cuestionarios cuando lo considere conveniente.

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

Yo, Castro Abad Angelica
identificado(a) con DNI o Cédula 44495224..... declaro haber recibido y entendido la información brindada sobre el desarrollo de las dos (02) encuestas del presente trabajo de investigación. En tales condiciones y en pleno uso de mis facultades mentales, expongo que **OTORGO VOLUNTARIAMENTE MI CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN** para participar en el estudio titulado Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en los Servicios de Atención Primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021, a cargo de la Licenciada Sánchez Torres Tatiana Alexandra.

Sí (☒)

No (☐)



FIRMA

Tumbes...02... de febrero....., 2022

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 09

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENCUESTA APLICADA



ANEXO 10

INFORME DE ORIGINALIDAD

CALIDAD DE ATENCIÓN Y
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN PRIMARIA, CENTRO
DE SALUD “AGUAS VERDES”,
TUMBES, 2021.

por Tatiana Sánchez Torres

Fecha de entrega: 24-may-2022 09:55p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1843657752

Nombre del archivo: ORRES_TATIANA_-_CALIDAD_DE_ATENCI_N_Y_GRADO_DE_SATISFACCI_N.docx (1.32M)

Total de palabras: 13432

Total de caracteres: 76210



MG. JOSE MILGUEL SILVA RODRIGUEZ
CODIGO DE ORCID: 0000-0002-9629-0131

ASESOR

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA, CENTRO DE SALUD "AGUAS VERDES", TUMBES, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Nacional de Tumbes

Trabajo del estudiante

1%

6

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unjfsc.edu.pe



MG. JOSE MILGUEL SILVA RODRIGUEZ
CODIGO DE ORCID: 0000-0002-9629-0131

ASESOR

	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	Repositorio.Upagu.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	



MG. JOSE MILGUEL SILVA RODRIGUEZ
CODIGO DE ORCID: 0000-0002-9629-0131
ASESOR

		<1 %
20	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.oalib.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



MG. JOSE MILGUEL SILVA RODRIGUEZ
CODIGO DE ORCID: 0000-0002-9629-0131
ASESOR

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



MG. JOSE MILGUEL SILVA RODRIGUEZ
CODIGO DE ORCID: 0000-0002-9629-0131
ASESOR