

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

“Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario externo del Centro
de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022”

Presentada por:

Bach. ANGELA TAIPE MITMA

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Andahuaylas - Apurímac - Perú

2023

Tesis

“Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario externo del Centro de
Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022”

Línea de Investigación

Salud Pública

Asesora

Mg. Jessica Marilyn Guerra Salazar



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA DE CHICMO
ANDAHUAYLAS 2022

Presentado por la Bach: **ANGELA TAIPE MITMA**, para optar el título profesional
de: **LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Sustentado y aprobado el 07 de setiembre del 2023, ante el jurado:

Presidente	: Mg. Hugo Domínguez Gonzales
Primer Miembro	: Dra. Rocío Cahuana Lipa
Segundo Miembro	: Mg. Reina Iris Quispe Rivas
Asesor	: Mg. Jessica Marilyn Guerra Salazar

Revisión tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	4%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes	5%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.utea.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.untumbes.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.unc.edu.pe	
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Con profunda gratitud, afecto y optimismo, dedico esta disertación a mi madre, cuya guía inestimable en el desarrollo de emociones nobles, conductas saludables y principios éticos ha sido un baluarte durante los periodos más desafiantes de mi vida.

Además, a mi hija Emilia, que proporciona un estímulo incesante para persistir en la ruta académica, con el anhelo de convertirme en un modelo a seguir para ella, también dedico este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, mi reconocimiento más sincero a Dios, que me ha orientado y proporcionado la resiliencia necesaria para continuar con mi camino.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud a mi familia, cuya compasión constante, aliento y respaldo sin reservas han sido vitales durante mi trayectoria académica.

Finalmente, extendiendo mi agradecimiento a todos aquellos que, de diversas formas, contribuyeron al desarrollo y finalización de este proyecto académico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada.....	i
Posportada.....	ii
Página de jurados	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Acrónimos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLAN DE INVESTIGACION	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Identificación y Formulación del problema	19
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problemas Específicos	19
1.3 Justificación de la Investigación	20
1.4 Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1 Objetivo General.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos	21
1.5 Delimitaciones de la investigación	22
1.5.1 Espacial	22
1.5.2 Temporal	22

1.5.3	Social.....	22
1.5.4	Conceptual	22
1.6	Viabilidad de la investigación	22
1.7	Limitaciones de la Investigación.....	23
CAPÍTULO II		24
MARCO TEÓRICO		24
2.1	Antecedentes de investigación.....	24
2.1.1	A nivel internacional.....	24
2.1.2	A nivel nacional.....	28
2.1.3	A nivel regional y local	31
2.2	Bases teóricas.....	32
2.2.1	Calidad de atención	32
2.2.2	Calidad de atención en salud	33
2.2.3	Modelo SERVQUAL (Service Quality)	34
2.2.4	Dimensiones de la calidad de atención según modelo SERVQUAL ...	35
2.2.5	Satisfacción del usuario	40
2.3	Marco conceptual.....	43
CAPÍTULO III		45
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		45
3.1	Hipótesis	45
3.1.1	Hipótesis General	45
3.1.2	Hipótesis Específicas.....	45
3.2	Método	46
3.3	Tipo de investigación.....	46
3.4	Nivel o alcance de investigación	46
3.5	Diseño de investigación	47
3.6	Operacionalización de variables	48

3.7	Población, muestra y muestreo	50
3.8	Técnicas e instrumentos	51
3.9	Consideraciones éticas	52
3.10	Procesamiento estadístico	53
CAPÍTULO IV.....		54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		54
4.1	Resultados	54
4.2	Discusión de Resultados.....	63
4.3	Prueba de Hipótesis.....	66
CONCLUSIONES.....		70
RECOMENDACIONES		72
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		74
Recursos		74
Cronograma de actividades.....		74
Presupuesto y Financiamiento		75
Presupuesto		75
Financiamiento		75
BIBLIOGRAFÍA		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la calidad de atención.....	54
Tabla 2. Frecuencia de la satisfacción del usuario externo	56
Tabla 3. Contingencia entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo	57
Tabla 4. Contingencia entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo	58
Tabla 5. Contingencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	59
Tabla 6. Contingencia entre seguridad y satisfacción del usuario externo	60
Tabla 7. Contingencia entre empatía y satisfacción del usuario externo	61
Tabla 8. Contingencia entre tangibilidad y satisfacción del usuario externo	62
Tabla 9. Prueba de normalidad.....	66
Tabla 10. Prueba de hipótesis general	66
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1	67
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2	67
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 3	68
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 4	68
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 5	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la calidad de atención	54
Figura 2. Frecuencia de la satisfacción del usuario externo.....	56
Figura 3. Contingencia entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo	57
Figura 4. Contingencia entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo	58
Figura 5. Contingencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo	59
Figura 6. Contingencia entre seguridad y satisfacción del usuario externo.....	60
Figura 7. Contingencia entre empatía y satisfacción del usuario externo.....	61
Figura 8. Contingencia entre tangibilidad y satisfacción del usuario externo	62

ACRÓNIMOS

SERVQUAL: Service Quality

SERVPERF: Service Performance

OMS: Organización Mundial de la Salud

CA: Calidad de atención

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, se aplicó el método hipotético-deductivo para probar las hipótesis, en base a un alcance correlacional y diseño no experimental - transaccional. La población fue conformada por un total de 200 usuarios que acuden al Centro de Salud Santa María de Chicmo. Para evaluar la calidad de atención se aplicó el modelo de SERVQUAL y para la satisfacción el cuestionario denominado satisfacción del usuario externo. En el análisis de los resultados, los datos revelaron que 90.9% de usuarios valoraron la calidad de atención en un nivel bueno y un 9.1% opinaron que la calidad de atención regular. Asimismo, al evaluar la satisfacción se pudo evidenciar que 85.6% de los usuarios externos encuestados manifestaron una alta satisfacción, mientras que un 14.4% indicaron una satisfacción media. En cuanto a la valoración relacional, se pudo evidenciar que 85.6% de usuarios externos calificaron la calidad de atención como "Buena" y su satisfacción fue "Alta". Se logró determinar que existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, lo que sugiere que la calidad de atención es un factor importante para lograr una alta satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción, Servqual, Usuario externo

ABSTRACT

The main purpose of the research was to determine the association between quality of care and external user satisfaction at the Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022 Health Center. The hypothetico-deductive method was applied to test the hypotheses, based on a correlational scope and non-experimental - transactional design. The population consisted of a total of 200 users attending the Santa María de Chicmo Health Center. The SERVQUAL model was used to evaluate the quality of care and the external user satisfaction questionnaire was used to evaluate satisfaction. In the analysis of the results, the data revealed that 90.9% of users rated the quality of care as good and 9.1% thought that the quality of care was fair. Likewise, when evaluating satisfaction, 85.6% of the external users surveyed expressed high satisfaction, while 14.4% indicated medium satisfaction. As for the relational assessment, 85.6% of external users rated the quality of care as "Good" and their satisfaction was "High". It was possible to determine that there is a significant association between quality of care and external user satisfaction at the Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, suggesting that quality of care is an important factor in achieving high satisfaction.

Key words: Caring Quality , Satisfaction, Servqual, External user.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en la atención de enfermería es de vital importancia porque influye en el bienestar y la satisfacción del paciente. Una atención de enfermería de calidad puede mejorar la recuperación del paciente, reducir la duración de la hospitalización y disminuir la tasa de reingreso al hospital. Además, una atención de enfermería de calidad también puede aumentar la confianza del paciente en el personal de enfermería, lo que puede mejorar la comunicación y la colaboración entre el paciente y el personal de salud.

En la actualidad, la medición del grado de satisfacción del usuario externo, ya sea paciente o acompañante, se ha convertido en una herramienta fundamental e indispensable para los responsables y administradores encargados de supervisar los servicios de salud. Esto se debe a que permite evaluar tanto el desempeño como el funcionamiento de un servicio de atención específico y así elaborar planes y programas de mejora que permitan garantizar la calidad y eficacia de los servicios de salud. Además, la evaluación de la satisfacción del usuario externo también es útil para monitorear el estado de salud y bienestar de la población atendida y tomar medidas en consecuencia. En definitiva, se trata de una herramienta de gran utilidad para garantizar la calidad de los servicios de salud y mejorar la atención al usuario.

Por lo que el estudio es de mucha importancia porque brindará conocimientos extraídos de fuentes científicas que garantizan una definición o una teoría sobre el tema de investigación. Además, su aporte práctico está centrado en los resultados estadísticos obtenidos, los cuales generará más conocimiento entre los involucrados para tomar la mejor decisión y se pueda mejorar la calidad de atención

para la satisfacción de los usuarios externos. Su importancia social, está centrado en la garantía que se preste para la buena atención de los usuarios y principalmente se logre satisfacción como consecuencia de una calidad en la atención.

En el primer capítulo del trabajo se explica la situación problemática que se investigará, además de presentar los problemas y objetivos planteados, la justificación y las limitaciones encontradas en el estudio. El segundo capítulo corresponde al marco teórico, que incluye las bases teóricas, los antecedentes nacionales e internacionales y la definición de términos. El tercer capítulo se enfoca en la metodología utilizada en el estudio, incluyendo la descripción de la población-muestra y los instrumentos aplicados. Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, así como las conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir de la investigación.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACION

1.1 Descripción de la realidad problemática

Una de las principales preocupaciones de salud pública que ha llevado a más cambios en el sistema de salud es la calidad de la atención (1). Ciertos elementos, como la política, el marco organizacional, las particularidades del puesto, así como las características personales de cada individuo, tienen un impacto en la calidad de atención y la satisfacción del usuario (2). Un tema de importancia académica y gerencial en el sistema de salud es la calidad de la atención y la satisfacción del usuario (3). Existen muchos obstáculos para brindar una atención de salud efectiva, oportuna, adecuada y de alta calidad a toda la población. En el proceso de mejora continua de este proceso, la satisfacción del usuario ha sido y sigue siendo un componente clave para su evaluación (4).

Actualmente, conocer el nivel de satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) se ha convertido en una herramienta potente e imprescindible para los gestores y administradores que supervisan los servicios de salud, tanto para evaluar el desarrollo como el funcionamiento de un servicio específico. se elaboran planes y programas de mejora y se evalúa el estado de salud (5). El grado en que una organización de salud cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que brinda se mide por su nivel de satisfacción con esos servicios, es un componente subjetivo crucial de la capacidad del proceso para brindar atención de alta calidad, que ofrece una institución (6). Un determinante clave de la alta calidad de la atención en los servicios de salud es la satisfacción del usuario (7).

En Europa y Norteamérica, La provisión de atención médica de alta calidad es priorizada por las normas sanitarias; sin embargo, en Latinoamérica existen pocas propuestas de políticas de salud y pocas herramientas de evaluación que permitan altos niveles de satisfacción. En naciones como México y Colombia se están poniendo en práctica políticas de gestión en salud, asegurando la eficacia de la atención médica y brindando a los usuarios la debida atención (8). En Brasil se ha realizado un estudio, en el cual el 98% de la población del país cree que el sistema de salud del país es ineficiente. Esta merma en la calidad de la atención afecta directamente a la salud e incluso puede poner en peligro su vida (9). Según un estudio realizado en Colombia, la evaluación de la calidad del servicio hospitalario de la ciudad toma en cuenta factores como los tiempos de

espera, el ambiente y el trato al paciente, lo que a su vez incide en la satisfacción del usuario (3).

Solo una pequeña porción de los servicios de salud en el Perú son proporcionados por el sector privado, siendo la mayoría proporcionados por el Estado y de carácter público (5). A través de la planificación, organización, evaluación y mejora de las políticas y lineamientos sobre la calidad de la atención, el Ministerio de Salud y los prestadores de servicios de salud han buscado elevar el nivel de satisfacción de los usuarios (1). En consecuencia, la investigación sobre este tema se realizó en todo el país, razón por la cual el estudio de Dextre et al. contenía información de estos diversos estudios, quienes evaluaron la satisfacción del usuario externo en un hospital peruano llegaron a la conclusión de que el porcentaje medido de satisfacción general fue de 56,2%, lo que fue visto como un valor por debajo de la meta (10).

Se ha constatado que los servicios públicos, y de manera especial aquellos correspondientes al ámbito de la salud, a menudo proporcionan una atención subóptima debido a la confluencia de diversos factores tanto internos como externos que favorecen esta situación. Los principales perjudicados son los usuarios que experimentan insatisfacción con los servicios brindados, lo que repercute negativamente en su confianza y fidelidad hacia la institución sanitaria en cuestión. Este escenario no es desconocido en el Centro de Salud Santa Maria de Chicmo. Allí, se evidencia una notable ausencia de suficientes recursos humanos y tecnológicos, así como una carencia de materiales adecuados. Además, se percibe un deterioro en la infraestructura del centro, lo que refleja un notorio desamparo

por parte del Estado y un alejamiento entre sus políticas de salud y la situación actual del sector sanitario.

1.2 Identificación y Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la asociación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?
- b) ¿Cuál es la asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?
- c) ¿Cuál es la asociación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?
- d) ¿Cuál es la asociación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?
- e) ¿Cuál es la asociación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

A nivel social, esta investigación permitió identificar las brechas en la calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud, lo cual es una demanda y necesidad de la población para recibir servicios de salud pública eficientes y humanizados. Los resultados proveen información útil para que las autoridades implementen mejoras orientadas a garantizar los derechos de los usuarios a una atención oportuna, segura y de calidad.

A nivel teórico, esta investigación sentó base como antecedente para futuros estudios sobre evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el contexto de establecimientos de salud pública de la región.

A nivel práctico, el estudio diagnosticó problemas críticos en la calidad de atención del centro de salud y generó recomendaciones específicas para que las autoridades implementen mejoras en áreas deficientes como infraestructura, equipamiento, tiempos de espera y competencias del personal. Al atender estas áreas problemáticas, se contribuye directamente a resolver las brechas en calidad y satisfacción de los usuarios que motivaron la investigación.

Metodológicamente, se emplearon instrumentos validados para evaluar la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario. Las dimensiones consideradas entregaron un completo diagnóstico. La metodología cuantitativa permitió probar relaciones entre variables y obtener datos objetivos.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer la asociación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- b) Establecer la asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- c) Establecer la asociación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- d) Establecer la asociación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- e) Establecer la asociación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Espacial

La investigación se realizó en la jurisdicción del distrito de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

1.5.2 Temporal

La investigación se realizó en el año 2022 y parte del año 2023.

1.5.3 Social

Grupo social objeto de estudio fueron los usuarios de diferentes grupos etarios atendidos en el Centro de Salud Santa María de Chicmo.

1.5.4 Conceptual

La investigación se realizará en base a conceptos y definiciones que se vinculen a la calidad de atención y satisfacción del usuario.

1.6 Viabilidad de la investigación

A nivel económico, la investigación es viable porque se contó con el presupuesto correspondiente para solventar los gastos previstos.

A nivel social también es viable porque se tuvo la participación de los involucrados en la investigación, de manera directa serán los usuarios externos.

A nivel técnico la investigación es viable porque se conocen las estrategias metodológicas para poder redactar el proyecto de investigación y el informe correspondiente de la investigación.

1.7 Limitaciones de la Investigación

Una de las limitaciones encontradas durante la investigación fue la recolección de datos, debido a las restricciones impuestas por la pandemia. Esto limitó la participación masiva de los usuarios del centro de salud. No obstante, la recolección de información se llevó a cabo de manera paulatina y coordinada con el jefe del Centro de Salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Pozo, W. en el año 2021 el objetivo fue investigar la relación entre la satisfacción de los pacientes externos y la calidad de la atención brindada en el Departamento de Atención, Ecuador. Se realizó un estudio de tipos correlaciones no experimentales, transversales y de rango. - correlación. La muestra estuvo conformada por 72 usuarios externos o acompañantes del mismo servicio que participaron de encuestas y cuestionarios diseñados como métodos de investigación. La confiabilidad de ambos dispositivos ha sido verificada y probada por expertos en el campo. La investigación ha demostrado que los usuarios del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador,

muestran un nivel regular y bueno en la calidad de atención, específicamente en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta. Además, se ha identificado que las dimensiones humanas, científica y entorno en la variable de satisfacción del usuario también son valoradas positivamente por los encuestados. En resumen, los resultados indican una fuerte relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.958 (11).

Alejo, E. en el año 2020 se propuso en su estudio conocer el grado de satisfacción de los pacientes de las clínicas privadas de la ciudad de La Paz con la calidad de la atención médica. Se entregaron 25 encuestas al personal médico y 119 encuestas a los pacientes durante el período del estudio, que abarcó del 26 de junio al 10 de julio de 2020. Utilizando un enfoque cuantitativo y cualitativo con alcance descriptivo y correlacional. Es importante señalar que las clínicas privadas no estaban obligadas a aceptar pacientes con COVID-19 en ese momento. Se encontró que los pacientes de las clínicas privadas estudiadas otorgan mayor valor a la dimensión confiabilidad, expresando un nivel de satisfacción con la puntualidad del servicio del 73%. La lealtad de los pacientes puede verse afectada positivamente por sus altos niveles de satisfacción de confiabilidad, lo que hace que sea más probable que recomienden a amigos y familiares a los servicios de estas clínicas. Los resultados de SERVPERF muestran cuán crucial es que las clínicas privadas

brinden un servicio rápido y confiable para aumentar la satisfacción y lealtad del paciente (12).

Guadalupe, F. et al. en el año 2019 se realizó un estudio de investigación en el Hospital General IESS Milagro que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado en el área de urgencias. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y para la recolección de datos se utilizó un diseño no experimental con corte transversal. Los resultados del estudio mostraron que las áreas susceptibles de mejora en términos de calidad asistencial fueron la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad, mientras que la dimensión tangibilidad obtuvo la puntuación más alta. Los usuarios mostraron un nivel de satisfacción moderado, con una puntuación media de 3,62, que superaba ligeramente la media establecida en 3,5. Los resultados de la investigación podrían tener implicaciones importantes para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, lo que constituye una información relevante para los profesionales y administradores sanitarios. Cabe señalar que el estudio se centró principalmente en la evaluación de la calidad de la atención en el área de urgencias del hospital (13).

Cortez, F. et al. en el año 2018 el objetivo del estudio fue medir la satisfacción del paciente y la calidad de atención brindado por las unidades operativas de atención primaria de salud de Milagro. Para medir la satisfacción de los usuarios se utilizó una herramienta de medición construida a partir de los parámetros del modelo

SERVQUAL, el cual es una metodología cuantitativa del tipo transversal-descriptiva. Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los usuarios (77%) están satisfechos con la infraestructura y las instalaciones del centro médico. Además, mostraron un alto porcentaje (81%) de estar satisfechos con la atención del personal en estas unidades. Asimismo, la mayoría de los usuarios (80%) cree que el número de camillas existente es suficiente. Luego de analizar estos aspectos a través de las percepciones de los usuarios en la investigación realizada, se concluyó que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios fueron en un nivel promedio (14).

Arevalo, A. en el año 2018 el objetivo del estudio es examinar la relación entre la calidad del trabajo y la satisfacción del paciente y determinar los factores más importantes que afectan la satisfacción del paciente. El método utilizado en este estudio se basa en un método mixto en el que se utiliza el modelo Servperf en el análisis numérico. Luego de utilizar diversos métodos de análisis, se logró detectar errores en la respuesta del sistema de salud, lo que incentiva el uso de un programa de mejora. El objetivo del estudio es reducir el tiempo de espera y el número de traslados de medicamentos necesarios, para aumentar la satisfacción de los usuarios al aumentar el tiempo de permanencia en el servicio. Se concluyó que la calidad del tratamiento era regular y se necesitaba un programa para aumentar los tiempos de espera y reducir el desabasto de medicamentos (15).

2.1.2 A nivel nacional

Maza, A. en el año 2022 en su investigación el objetivo principal del estudio fue evaluar la correlación existente de la calidad de atención entre la satisfacción del paciente externo en el Hospital Distrital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2019. El método utilizado fue cuantitativo y no experimental. diseño descriptivo, interactivo e inmersivo. La muestra estuvo conformada por 72 usuarios. Resultados: Se encontró que la mayoría de usuarios recibió atención de calidad media, la mayoría recibió atención de alta calidad y una minoría recibió atención de baja calidad. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, más de la mitad de ellos manifestaron estar satisfechos, pero la mayoría no estaban satisfechos. Entendiendo que la satisfacción externa de los usuarios es un factor importante al momento de evaluar la calidad de los servicios médicos, lo cual es la causa de los constantes problemas del sistema de salud de nuestro país (16).

Delgado, J. en el año 2022 el objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en las oficinas externas de los Servicios de Salud San Juan - Chimbote en el año 2021. Estos se realizaron utilizando métodos cuantitativos, diseños transversales y métodos de correlación descriptivos. Una muestra de 50 pacientes atendidos en los ambulatorios del servicio médico conformó la unidad de análisis. Después de obtener el consentimiento informado, los datos se recopilaron mediante el método de encuesta utilizando cuestionarios

modificados de la escala de satisfacción del usuario y calidad de la atención. Resultados: Solo el 6% de los pacientes opinaron que el nivel de atención del servicio de salud era regular, en comparación con el 18% que opinaron que era eficiente. Más de la mitad de los pacientes, o el 52%, opinaron que era muy eficiente. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 76% de los pacientes dijeron estar muy satisfechos, frente a un 20% que dijo estar satisfecho y un 4% que dijo estar poco satisfecho. Se concluye que calidad de atención tiene una correlación con la satisfacción, lo cual se sustenta en el análisis realizado en relación a las diversas dimensiones de ambas variables (17).

Vargas, K. y Torres, M. en el año 2021 el propósito del estudio realizado en el año 2021 fue investigar la conexión entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en relación con el uso de los servicios de hospitalización en la Clínica San José ubicada en Cusco. Para describir la asociación se diseñaron los métodos aplicado y no experimental, y se tomó como tamaño de muestra 70 pacientes. En los hallazgos se observó que el 30% de los pacientes percibió la calidad de la atención de enfermería como mala, mientras que el 42% la describió como de nivel regular y el 27% la consideró de nivel bueno. Del mismo modo, el 38,6% de los pacientes declararon un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 40% dijo que se situaba en un nivel medio y el 21,4% en un nivel alto. En consecuencia, se encontró una estrecha correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes internados en

el Hospital Clínica San José, Cusco en el año 2021, con un alto índice medido de 0,700 valor de correlación de Spearman que indica una correlación significativa. Este estudio aporta elementos críticos sobre la calidad de la atención de enfermería y su impacto en los niveles de satisfacción de los pacientes en un lugar específico, lo que podría ser de gran utilidad para mejorar la prestación de los servicios de hospitalización en el futuro (18).

Alván, G. y Quiroz, L. en el año 2021 El objetivo principal de la investigación realizada en el año 2021 fue evaluar la correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería brindada en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. El diseño del estudio implicó un enfoque descriptivo, transversal y correlacional. La muestra de la investigación incluyó 336 pacientes adultos entre 18 y 65 años de edad. El análisis de los resultados reveló que el 76,5% de los pacientes calificó la calidad de la atención de enfermería como buena, mientras que el 21,1% la consideró regular y sólo el 2,4% la consideró mala. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 76,2% de ellos se mostraron satisfechos con los cuidados prestados y sólo el 23,8% se declararon insatisfechos con la calidad de los cuidados de enfermería. Con base en el análisis, se concluyó que satisfacción del paciente se ve influenciada por la atención de calidad que brindan en el en el área de emergencia. El estudio alcanzó un valor P de 0,000, un coeficiente de correlación alto de 0,946 y un nivel de significación de 0,01 (19).

Guzman, K. en el año 2021 para evaluar el nivel de calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión - Essalud - Tacna en el año 2021, los investigadores realizaron un análisis cuantitativo integral y formal. El estudio empleó un diseño correlacional no experimental como enfoque de investigación cuantitativa transversal. Los datos sobre el servicio de urgencias se analizaron junto con las respuestas de la encuesta SERVQUAL para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención médica. Los resultados ilustraron una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de las cinco dimensiones de la atención médica. En conjunto, el estudio confirma que la calidad de la atención prestada por los servicios de urgencias del hospital tiene un fuerte impacto en la satisfacción de los usuarios (20).

2.1.3 A nivel regional y local

Zúñiga, D. en el año 2022 el estudio tuvo como objetivo establecer una relación entre los niveles de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención ofrecida por el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas Apurímac 2021. La investigación Se realizó mediante un enfoque cuantitativo y no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Un total de 450 madres beneficiarias del servicio de vacunación formaron parte de la población de estudio, mientras que 203 madres fueron seleccionadas aleatoriamente para la muestra. La calidad de la atención y la

satisfacción de los usuarios se midieron mediante dos cuestionarios basados en el modelo Servqual, y los resultados indicaron una fuerte correlación entre los niveles de satisfacción y la calidad de la atención disponible, con un coeficiente de correlación de Spearman significativo. La hipótesis general fue aceptada con un alto nivel de confianza en el centro de salud Andahuaylas Apurímac 2021 (21).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

La calidad de servicio se refiere a la percepción y valoración que tiene un usuario sobre el desempeño y atención recibida por parte de una organización. Implica que el servicio cumpla consistentemente con sus requerimientos y expectativas en cuanto a desempeño, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Para alcanzar una óptima calidad de servicio, todos los niveles de la organización desde la alta dirección hasta el personal de atención al usuario deben comprometerse con la excelencia, la mejora continua (22).

La calidad a menudo está vinculada al grado de adhesión a los principios y estándares profesionales, así como al grado en que la atención de la salud brindada a los pacientes y grupos sociales aumenta la probabilidad de resultados positivos para el bienestar. Esto significa que la calidad se puede evaluar tanto desde una perspectiva personal como desde la perspectiva de los grupos de población (23). La percepción de la calidad está ligada a la percepción del usuario, por lo que la calidad se trata de cumplir con las

expectativas, para satisfacer las necesidades de los usuarios (24). El nivel de calidad de un servicio se puede medir por el grado de coincidencia del resultado con las expectativas del usuario. Esto lo determina la empresa y todos los servicios que presta (25).

Comprender las necesidades del usuario y poder ir más allá de sus expectativas en relación con un servicio en particular ayuda a establecer un servicio de calidad a los ojos del usuario (26). Además, mejorar la calidad de cualquier servicio, ya sea que lo brinden los sectores público o privado, garantiza la satisfacción del usuario, lo que a su vez garantiza ingresos, supervivencia a largo plazo y una ventaja competitiva. La excelencia en este sentido mejora la percepción de los usuarios sobre la reputación de la organización (27).

2.2.2 Calidad de atención en salud

El nivel de satisfacción del usuario, que revela información sobre el calibre de la atención médica que se brinda, es un factor crucial para determinar la efectividad del sistema de atención médica, también la calidad en la atención al paciente tiene que ver no sólo con el trato dado al paciente, sino también con el trato dado a sus acompañantes y al personal del establecimiento (28).

La medida en que es más probable que los servicios de salud individuales y comunitarios brinden los resultados deseados y se adhieran al conocimiento científico basado en la información disponible se conoce como calidad de la atención. Al evaluar la calidad de la atención médica, se toman en cuenta varios factores,

que incluyen la promoción del bienestar, la prevención de enfermedades, la curación, la recuperación y el alivio de los síntomas. Esto implica el uso de procedimientos respaldados por investigaciones científicas, así como tener en cuenta las preferencias y necesidades de los pacientes, las familias y las comunidades para elevar continuamente el nivel de atención (29).

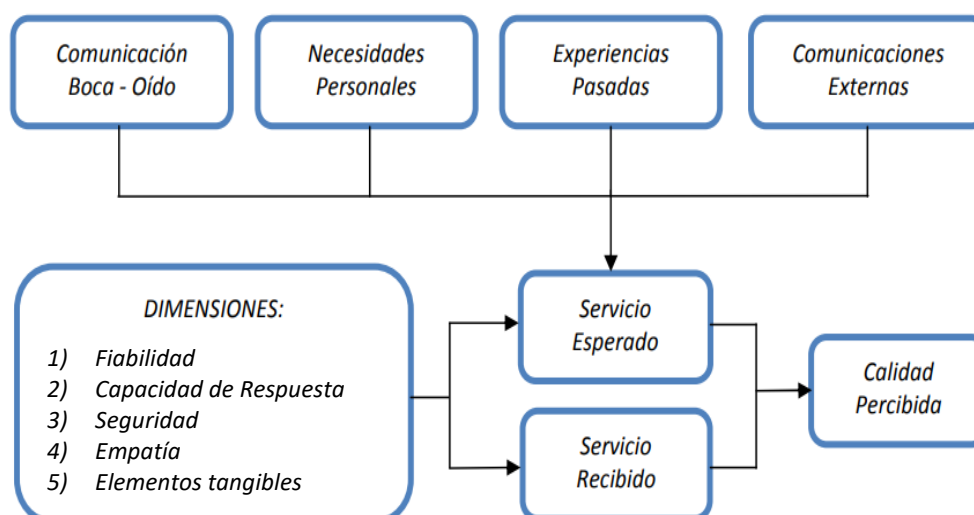
2.2.3 Modelo SERVQUAL (Service Quality)

El modelo denominado Service Quality (SERVQUAL) es el modelo más conocido y aplicado con mayor frecuencia. Se trata de un instrumento para evaluar la excelencia del servicio a partir de las variaciones en la percepción. Es una herramienta con múltiples niveles y un alto nivel de confiabilidad. En este modelo se contemplan dos aspectos de las expectativas. Esperanzas razonables y aspiraciones positivas (30).

Los instrumentos servperf (del inglés: Service Performance) y servqual (del inglés: Service Quality), son frecuentemente utilizados en este tipo de investigaciones, han sido utilizados por algunos autores para realizar la calidad de la atención. El Servperf consiste en los mismos componentes y factores que se emplean en Servqual, solo que se ha eliminado la sección relacionada con las expectativas del usuario y su objetivo principal es evaluar y medir la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio (31). Esta herramienta evalúa la calidad del servicio al comparar la opinión del usuario con sus expectativas y percepciones. Se considera que el servicio es de

calidad cuando el valor percibido por el usuario es igual o mayor al valor que se esperaba (32).

Gráfico 1. Modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio



Fuente: Casadesús et. al. (33)

La escala SERVQUAL se divide en dos secciones, cada una con veintidós elementos. La primera sección examina las expectativas de los usuarios sobre el servicio que reciben, y la segunda sección mide sus percepciones de los servicios que han recibido. La disparidad entre las expectativas y las percepciones de los usuarios determinará qué tan bien se califican los servicios de una organización en términos de calidad (32).

2.2.4 Dimensiones de la calidad de atención según modelo SERVQUAL

2.2.4.1 Fiabilidad

Es la capacidad del centro de salud para llevar cabo un el servicio prestado con precisión y cuidado

(34). Según Solano et al. (35) la fiabilidad se compone de diversos factores como: la capacidad de los colaboradores para comunicarse y generar confianza, el aseguramiento de la eficacia y la eficiencia del servicio prestado, el conocimiento y habilidades del personal, la efectividad en la ejecución y la repetición del servicio hasta lograr la satisfacción del usuario.

El potencial para brindar un excelente servicio al usuario y cumplir con las expectativas iniciales. En este momento, los usuarios pueden evaluar la destreza de los médicos expertos durante la cita médica, la manera en que se les proporciona información sobre su salud y la seguridad que pueden transmitir; inclusive, pueden valorar cómo se aclaran sus dudas (36).

2.2.4.2 Capacidad de respuesta

Se trata de la voluntad mostrada para atender a los usuarios y brindar un servicio ágil; esto también incluye la comodidad del usuario para ponerse en contacto con la organización, es decir, los métodos y la sencillez para hacerlo, así como el cumplimiento de los compromisos asumidos (37).

Es el compromiso de atender a los usuarios de manera eficiente y adecuada ante cualquier solicitud, ofreciendo una respuesta de alta calidad y en un tiempo

razonable (38). La Capacidad de Respuesta se refiere a una suma de habilidades, aptitudes, actitudes que se refiere a la capacidad de actuar rápidamente a una situación o respuesta. También describe la disposición para atender las inquietudes de los usuarios y la facilidad con la que se pueden acelerar los trámites de atención (9).

2.2.4.3 Seguridad

La calidad de la atención depende de las habilidades y conocimientos de los empleados, y los usuarios sienten confianza cuando interactúan (34). A juicio de Landa (39) se indica que la seguridad implica la habilidad, aptitud y cualidad de las personas para proporcionar información clara y precisa acerca de los servicios que se ofrecen. Además, es la capacidad de generar confianza en los demás para que puedan expresar sus necesidades, permitiendo así brindarles la ayuda necesaria.

Se debe evaluar el nivel de confianza creado por el comportamiento del personal al brindar servicios de salud, incluida su demostración de experiencia, discreción, cortesía, habilidades comunicativas y generando la confianza (40). La forma como el personal demuestra confianza a los usuarios. Aquí es importante

señalar que se tiene en cuenta la seguridad que transmite cada empleado del hospital, la profesionalidad del personal administrativo y la forma en que el personal de seguridad recibe al usuario al ingresar al establecimiento (36).

2.2.4.4 Empatía

Es la habilidad de una persona para empatizar con otra persona y comprender y satisfacer sus necesidades de manera apropiada (40). La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus demandas, sentimientos y emociones para comprender recíprocamente sus necesidades (9).

La motivación y la adquisición de información tiene un papel importante en la empatía, ya que su objetivo es ayudar a aliviar las necesidades de los demás y proporcionar así información valiosa sobre cómo valorar su bienestar. Se podría afirmar que una persona posee empatía si es capaz de prestar atención a los demás al escucharlos, y aún más importante, si sabe identificar el momento adecuado para expresarse y debatir sobre los problemas con el fin de hallar una solución conjunta. Por tanto, la empatía consiste en tener la habilidad de comprender emocionalmente a los

demás, lo cual resulta fundamental para lograr el éxito en las relaciones humanas (41).

2.2.4.5 Elementos tangibles

El usuario las experimenta como las características físicas de la institución. Hablan sobre la apariencia de las instalaciones, el personal, el equipo, las instalaciones, la limpieza y la comodidad (40). Además, se trata de factores físicos del entorno, la infraestructura, el equipamiento, las instalaciones y los recursos que facilitan que el personal pueda ofrecer comodidad a los usuarios (9).

Cuando los usuarios evalúan la calidad de una organización, se destaca la importancia de sus componentes físicos. Aunque son intangibles, los servicios aún requieren componentes materiales para ser preparados y consumidos. Esta infraestructura física consta aspectos como el logotipo, la selección de materiales utilizados de calidad, la decoración del edificio, la implementación de equipos, entre otros. La percepción del usuario de que los servicios tienen una calidad física se basa en cómo parecen ser las instalaciones físicas, las herramientas, las personas y los materiales de comunicación (42).

2.2.5 Satisfacción del usuario

La percepción y expectativas de los usuarios en los hospitales públicos son consideradas un indicador interno de su satisfacción, y se utilizan para evaluar el desempeño del sistema sanitario en Perú. Cuando se cumplen o superan las expectativas de un usuario del servicio de salud, se dice que ese usuario está satisfecho (43). En este sentido, la percepción y la expectativa, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario (44).

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (45) el valor de los componentes físicos de una organización se destaca cuando los usuarios evalúan la calidad. A pesar de ser intangibles, los servicios requieren componentes materiales para su preparación y consumo. Esta infraestructura física consta aspectos como el logotipo, la selección de materiales utilizados de calidad, la decoración del edificio, la implementación de equipos, entre otros. La percepción del usuario de que los servicios tienen una calidad física se basa en cómo parecen ser las instalaciones físicas, las herramientas, las personas y los materiales de comunicación.

Dado que sirve como vínculo entre lo que los usuarios quieren de los servicios de salud y lo que realmente reciben, se piensa que el proceso de recopilación de información es responsable de la satisfacción. Desde este ángulo, se considera que los componentes de la prestación de atención del consultorio médico representan su nivel de calidad: interacciones interpersonales, la duración de la

consulta, la realización del examen físico y el diagnóstico; Mediante su estado de salud, las particularidades de sus infraestructuras físicas, humanas y organizacionales, junto con los aspectos vinculados a la facilidad de acceso (44).

Las opiniones de los usuarios son favorables cuando se cumplen o superan sus expectativas, y dependen de sus actitudes y expectativas hacia el producto o servicio que han adquirido. Para ello se evalúan los valores, aptitudes, competencias y configuración del servicio (9). Para que los gestores identifiquen, analicen los servicios de salud y hagan sugerencias de mejora, necesitan considerar indicadores reales de salud humana basados en las actitudes y acciones de los usuarios con respecto al trabajo que realizan. Esto significa que la satisfacción del usuario será positiva si se cumplen o superan las expectativas del usuario (46).

2.2.5.1 Aspectos positivos

La satisfacción del usuario se considera positiva cuando sus anticipaciones sobre la atención que obtienen se cumplen o mejoran, una satisfacción positiva genera recomendación en su entorno a futuros y potenciales usuarios aumentando los beneficios de la empresa, generando confianza en la marca (47).

En el ámbito de la salud, es sumamente importante que los profesionales de la salud se encuentren comprometidos ya que el trato que se les

otorgue a los pacientes de diferentes caracteres influirá en la tener una buena satisfacción (48). Además, destaca que este elemento se muestra cuando los pacientes tienen una percepción positiva respecto a la satisfacción con el trato de enfermería (49).

2.2.5.2 Aspectos negativos

La satisfacción indica cuán bien los deseos de un consumidor han sido cumplidos después del uso de un servicio. Si lo que recibe es menor de lo que se esperaba, el usuario probablemente sentirá insatisfacción. Por lo tanto, al menos debes ser capaz de comprender lo que el usuario necesita (50). La principal diferencia se da entre lo que los usuarios esperan y que los directivos creen que los usuarios esperan; esta es una falla fundamental que tiene graves consecuencias porque, independientemente de los sistemas que implemente la institución, no podrán lograr los resultados deseados o servicios de alta calidad si no se conocen las expectativas de los usuarios (51).

Al aplicar estos planteamientos al contexto de la insatisfacción, podemos comprender que la falta de confianza en expectativas negativas causada por una experiencia insatisfactoria produce una serie de sentimientos negativos. En consecuencia, la falta de

confianza repercutiría en la insatisfacción de forma directa e indirectamente por medio sentimientos negativos (52).

2.3 Marco conceptual

1. **Bienes tangibles.** Son aquellos activos institucionales que se materializan en algo tangible, tienen un fundamento físico y son sencillos de identificar y cuantificar dentro del marco institucional (53).
2. **Calidad.** Es la constante utilidad y satisfacción que proporciona un bien o servicio. Crear un producto de calidad que sea siempre el más asequible para el usuario mediante su desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento (54).
3. **Comunicación efectiva:** La comunicación efectiva se refiere a la capacidad del personal de salud para establecer una comunicación clara y efectiva con los pacientes (55).
4. **Accesibilidad:** La accesibilidad se refiere a la capacidad del Centro de Salud para brindar servicios de salud a toda la población, sin discriminación y con una atención equitativa (55).
5. **Confianza.** Hace referencia a la confianza que los usuarios tienen en cuanto al uso de un servicio en particular. De igual forma la base fundamental de la fidelidad es la confianza, por lo que no hay confianza sin lealtad (56).
6. **Empatía.** Es aquella capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus problemas, prioridades y sentimientos para responder adecuadamente a las reacciones emocionales (56).

- 7. Expectativas.** Es la evaluación de los individuos usando criterios para la calidad de un encuentro de servicio (55).
- 8. Necesidades satisfechas.** Esto indica que los usuarios están utilizando los diferentes servicios bancarios de la entidad y las necesidades antes mencionadas logrando una alta satisfacción en los usuarios (56).
- 9. Necesidades.** Es un deseo profundo e inconsciente que a menudo está relacionado con aspectos de la personalidad y la vida de las personas (55).
- 10. Percepción.** La proporciona el individuo porque elige, ordena e interpreta todos los datos que ha recopilado en el desempeño del servicio, formando una imagen exterior (56).
- 11. Seguridad.** Es la sensación que tienen los usuarios cuando entregan sus problemas a una entidad empresarial y confían en que sus problemas e inconvenientes serán resueltos de una manera óptima (56).
- 12. Servicio.** Es la reacción de una persona a una experiencia de consumo lo que hace que comparen el rendimiento de un producto o el resultado percibido con sus expectativas, estas reacciones pueden ser sentimientos de placer o decepción (55).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe asociación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- b) Existe asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

- c) Existe asociación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- d) Existe asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.
- e) Existe asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

3.2 Método

El método es hipotético – deductivo, en palabras de Rodríguez y Pérez (57) en este método, las hipótesis son el punto de inicio para nuevas inferencias y si hay coincidencia con los datos experimentales, se verifica si la hipótesis de partida es cierta o no.

3.3 Tipo de investigación

Es de tipo básica, para Borda (58) el objetivo es crear teorías mediante la identificación de amplias generalizaciones o principios, en otras palabras, generar nuevos conocimientos o ajustar los principios teóricos existentes para aumentar los conocimientos científicos.

3.4 Nivel o alcance de investigación

El alcance es correlacional, el propósito de este tipo de alcance es comprender como se relacionan las variables, por medio del planteamiento

de hipótesis. Pero la causa y el efecto no se pueden determinar, solo se determinan la relación de las variables (59).

3.5 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, en palabras de Neill y Cortez (60) se basa fundamentalmente en hacer observaciones, sin participar o realizar intervenciones en el entorno, y transversal ya que el estudio de hechos o fenómenos solo se da en un momento determinado.

3.6 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Calidad de atención La calidad de la atención al paciente no sólo abarca el tratamiento de los pacientes, sino también la actitud de quienes los atienden e incluso del personal que trabaja en el centro, garantizando la comodidad del paciente en todos los aspectos, como la infraestructura, la amabilidad, la rapidez de los pagos y los trámites, la comodidad y la información (61).	Dimensión 1: Fiabilidad Es la capacidad que los servicios de salud llevan a cabo en el servicio prestado con precisión y cuidado (34).	1.1 Atención correcta y sin errores 1.2 Atención según el horario establecido 1.3 Atención según el orden de llegada 1.4 Atención sin discriminación	Ítems 1 - 5	Ordinal
	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta Se trata de la voluntad mostrada para atender a los usuarios y brindar un servicio ágil; esto también incluye la comodidad del usuario para ponerse en contacto con la organización (37).	2.1 Atención rápida 2.2 Solución inmediata a su problema o dificultad 2.3 Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces 2.4 Permanencia constante del personal en su servicio	Ítems 6 - 9	
	Dimensión 3: Seguridad La seguridad implica la habilidad, aptitud y cualidad de las personas para proporcionar información clara y precisa acerca de los servicios (39).	3.1 Confianza hacia el personal 3.2 Conocimientos sobre personal 3.3 Tiempo suficiente para responder las dudas 3.4 Respeto por la confidencialidad	Ítems 10 - 13	
	Dimensión 4: Empatía Es la habilidad de una persona para empatizar con otra persona y comprender y satisfacer sus necesidades de manera apropiada (40).	4.1 Trato respetuoso al usuario 4.2 Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo 4.3 Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista 4.4 El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad	Ítems 14 - 18	

	Dimensión 5: Tangibilidad Es la percepción del usuario sobre las características físicas de la institución, el personal, el equipo, las instalaciones, la limpieza y la comodidad (40).	5.1 Impacto visual del servicio de farmacia 5.2 Señalización adecuada para ubicar el servicio 5.3 Baños disponibles y limpios 5.4 Sala de espera adecuada y cómoda	Ítems 19 - 22	
Variable 2: Satisfacción del usuario externo La satisfacción del usuario procede de la perspectiva y el comportamiento del servicio, determinando lo esperado y lo obtenido supeditando los factores como valores, habilidades, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del cliente (9).	Dimensión 1: Afectos positivos La satisfacción del usuario se considera positiva cuando sus anticipaciones sobre la atención que obtienen se cumplen o mejoran, una satisfacción positiva genera recomendación en su entorno a futuros (47).	1.1 Interés y entusiasmo 1.2 Energía e inspiración 1.3 Estímulo y decisión 1.4 Atención y alerta. 1.5 Actividad	Ítems 1 - 10	Ordinal
	Dimensión 2: Afectos negativos La falta de confianza repercutiría en la insatisfacción de forma directa e indirectamente por medio sentimientos negativos (52).	2.1 Irritabilidad y tensión 2.2 Molestia y temor 2.3 Vergüenza y nerviosismo 2.4 Miedo y susto 2.5 Culpabilidad y hostilidad.	Ítems 11 – 20	

3.7 Población, muestra y muestreo

Población. La población en el estudio se conformó por un total de 200 usuarios de 18 a 50 años que acuden regularmente durante un mes al Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas, dicha información fue cotejada con la información del establecimiento, en la opinión de Hernández et al. se conceptualiza a la población a los elementos en general a quienes está dirigido el estudio en curso (62).

Muestra. La muestra del estudio se conformó por 132 usuarios de 18 a 50 años que acuden regularmente durante un mes al Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas, en palabras de Hernández et al. (62) se conceptualiza como muestra a aquella parte significativa del universo, de quienes se obtendrá los datos del estudio.

Muestreo. Para el cálculo de la muestra se usó el método probabilístico. El nivel de confianza con el que se trabajó fue del 95% y un margen de error del 5%. Del cual se define mediante la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{(200 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

- Z = Valor del nivel de confianza (95%), varianza de 1.96
- p = Proporción de referencia, cuando no se tiene un estudio previo se asume el 50%
- q = Proporción esperada

- e = Margen de error =0.05
- N = Universo o población total= 200

$n=132$ usuarios

3.8 Técnicas e instrumentos

La técnica aplicada fue la encuesta, esta técnica se define como la recopilación de datos a través del uso de encuestas estandarizadas, que permite investigar diversos temas de los individuos o grupos investigados (63).

Se aplicó un cuestionario para ambas variables, en palabras de Hernández et al. (62) un cuestionario está compuesto por una serie de preguntas con respecto a una o más variables que se desean medir.

En un principio, el cuestionario de "**calidad de atención**" fue creado por Parasuraman et al. (64), quienes crearon el "Modelo de las Brechas " para evaluar la calidad del servicio con base en las percepciones de los usuarios. Desde entonces, muchas personas han utilizado el cuestionario SERVQUAL, considerado la herramienta más popular en uso en este momento, para evaluar la calidad de la atención. Se utilizó un cuestionario diseñado por Maza (16) para medir la calidad de la atención en el estudio. Consta de 22 preguntas divididas en cinco dimensiones: fiabilidad (5 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), seguridad (4 preguntas), empatía (5 preguntas) y elementos tangibles (4 preguntas). Las respuestas se califican utilizando la escala de Likert, cada opción tiene un valor de 1 a 5, con "nunca" igual a 1 y "siempre" igual a 5.

Para asegurar la **validez** de las herramientas, la autora Maza (16) entrevistó a 3 profesionales de la salud para verificar la redacción y comprensión de las preguntas importantes para mejorar el contenido. En cuanto a la **fiabilidad**, Maza (16) creó un cuestionario en el que aplicó este cuestionario a 20 usuarios que no participaron en este estudio. La consistencia interna de la escala se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,919.

Las preguntas utilizadas para evaluar la "Satisfacción del Usuario Externo" fueron creadas por Lostaunau (76) y posteriormente modificadas por Maza (16). La herramienta contiene 20 preguntas que consta de dos partes principales: positiva, 10 preguntas y negativa, 10 preguntas. Además, se utilizó una escala tipo Likert, que se puntuó del 1 al 5, siendo 1 "nunca" y 5 "intensamente".

Para asegurar la **validez** de las herramientas, la autora Maza (16) entrevistó a 3 profesionales de la salud para verificar la redacción y comprensión de las preguntas importantes para mejorar el contenido. En cuanto a la **fiabilidad**, Maza (16) creó un cuestionario en el que aplicó este cuestionario a 20 usuarios que no participaron en este estudio. La consistencia interna de la escala se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,758.

3.9 Consideraciones éticas

El estudio se llevó a cabo prestando especial atención a las consideraciones éticas y al anonimato de los usuarios. No se solicitó información personal que pudiera comprometer su bienestar. Se respetaron

los principios bioéticos fundamentales como el respeto a la autonomía, lo que implicó proteger la privacidad de la información, obtener el consentimiento informado y mantener el anonimato de los encuestados antes de recopilar los datos. De este modo, se garantizó la igualdad tratando a todos los participantes con respeto, sin discriminación, con comunicación justa y mostrando el mismo respeto. Asimismo, se otorgó el consentimiento informado a los participantes donde se definieron los objetivos del estudio y se tomó la decisión de participar o no. Por último, se aseguró la confidencialidad de los resultados, los cuales no fueron publicados en entornos no académicos.

3.10 Procesamiento estadístico

Los datos obtenidos de los cuestionarios fueron registrados en tablas y gráficos por dimensiones y variables, para luego ser exportados a Excel y codificados. Se realizaron los cálculos estadísticos correspondientes, convirtiendo las respuestas en tablas de distribución y figuras mediante el software SPSS Statistics v.25. Posteriormente, las tablas y figuras fueron exportadas a Word 2016 para su evaluación e interpretación. El análisis se llevó a cabo en dos etapas: primero se utilizó estadística descriptiva para organizar y presentar los resultados de forma clara y concisa. Luego se aplicó estadística inferencial, específicamente la prueba Rho de Spearman, para determinar la existencia de relaciones significativas entre variables.

CAPÍTULO IV

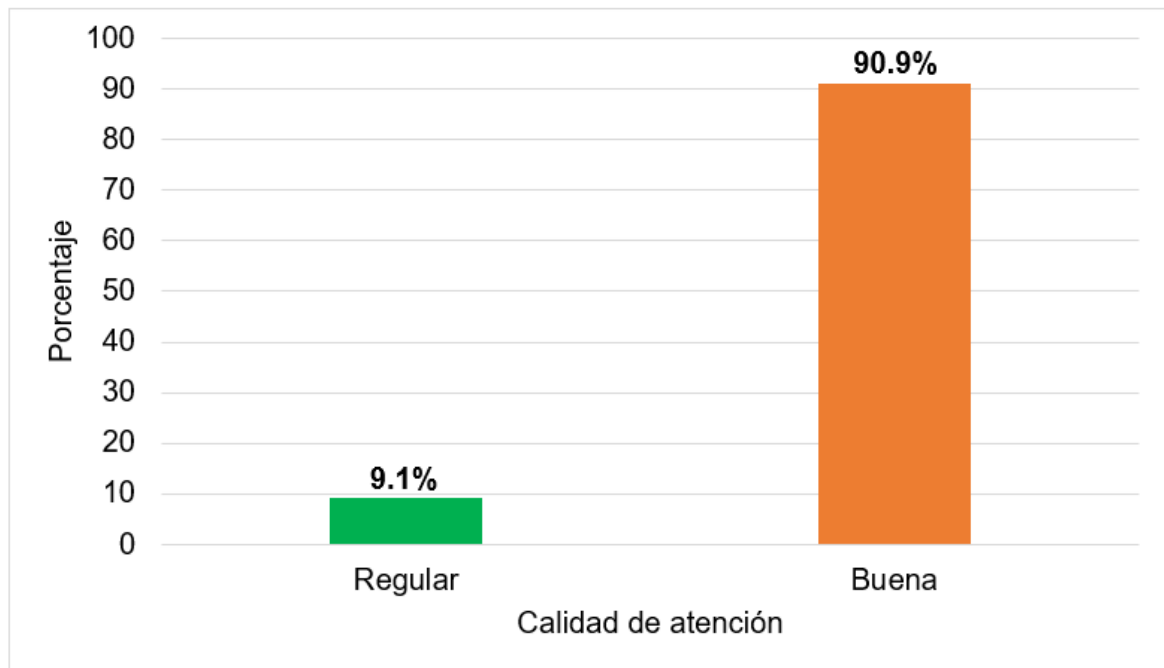
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 1. Frecuencia de la calidad de atención

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0.0
Regular	12	9.1
Buena	120	90.9
Total	132	100.0

Figura 1. Frecuencia de la calidad de atención

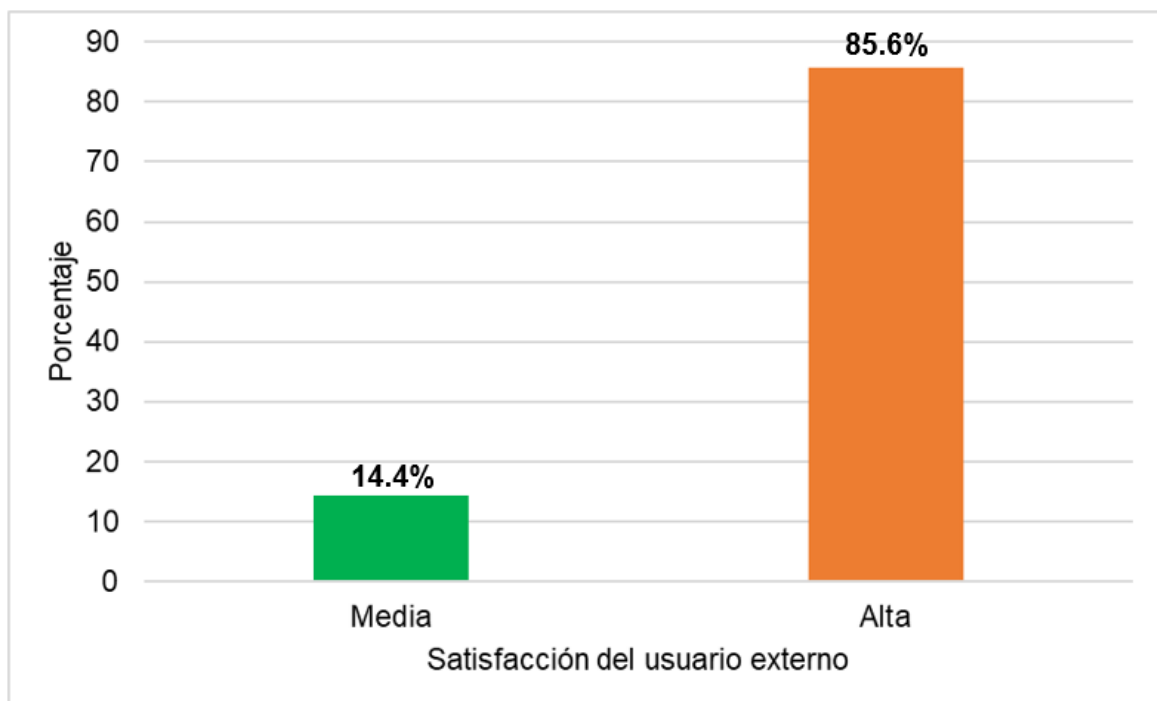


La tabla evidencia que el 9.1% de los participantes evaluó la calidad de atención como "regular", mientras que un abrumador 90.9% la calificó como "buena". Estos datos permiten deducir que gran parte de los individuos encuestados manifiestan satisfacción con el nivel de atención brindada por el Centro de Salud Santa María de Chicmo.

Tabla 2. Frecuencia de la satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario externo	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0.0
Media	19	14.4
Alta	113	85.6
Total	132	100.0

Figura 2. Frecuencia de la satisfacción del usuario externo

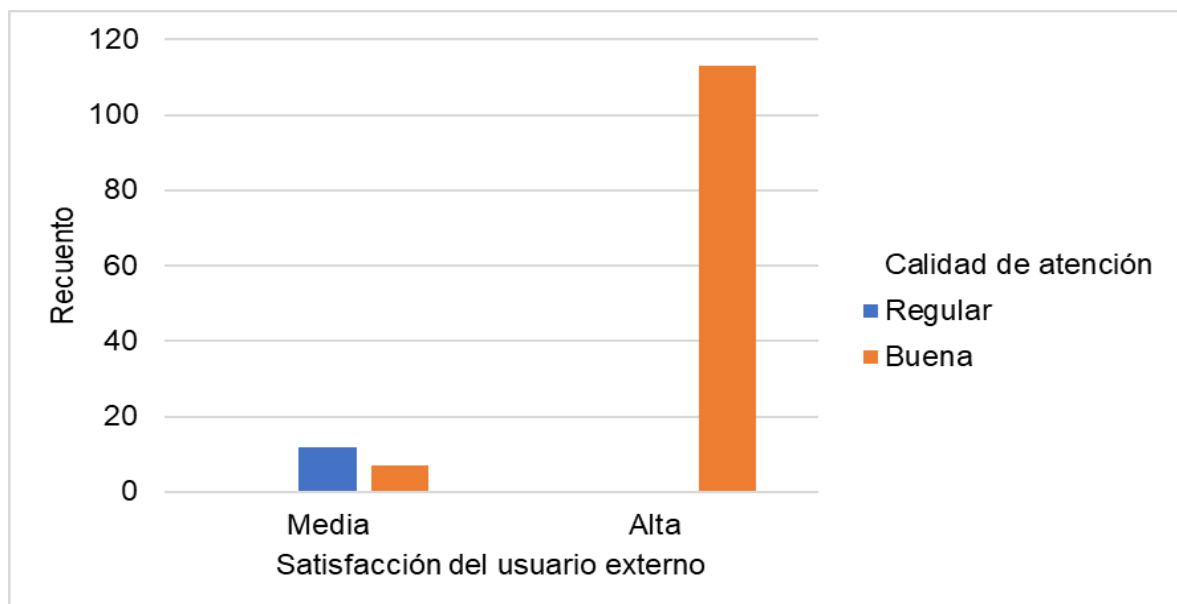


De la tabla se observa que el 85.6% de los usuarios externos encuestados manifestaron una alta satisfacción, mientras que un 14.4% indicaron una satisfacción media. No se reportaron niveles de satisfacción bajos en la muestra analizada. Se puede inferir que la mayoría de los usuarios externos encuestados están satisfechos con el servicio brindado.

Tabla 3. Contingencia entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo

			Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Media	n	0	12	7	19
		%	0.0%	9.1%	5.3%	14.4%
	Alta	n	0	0	113	113
		%	0.0%	0.0%	85.6%	85.6%
Total	n	0	12	120	132	
	%	0.0%	9.1%	90.9%	100.0%	

Figura 3. Contingencia entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo

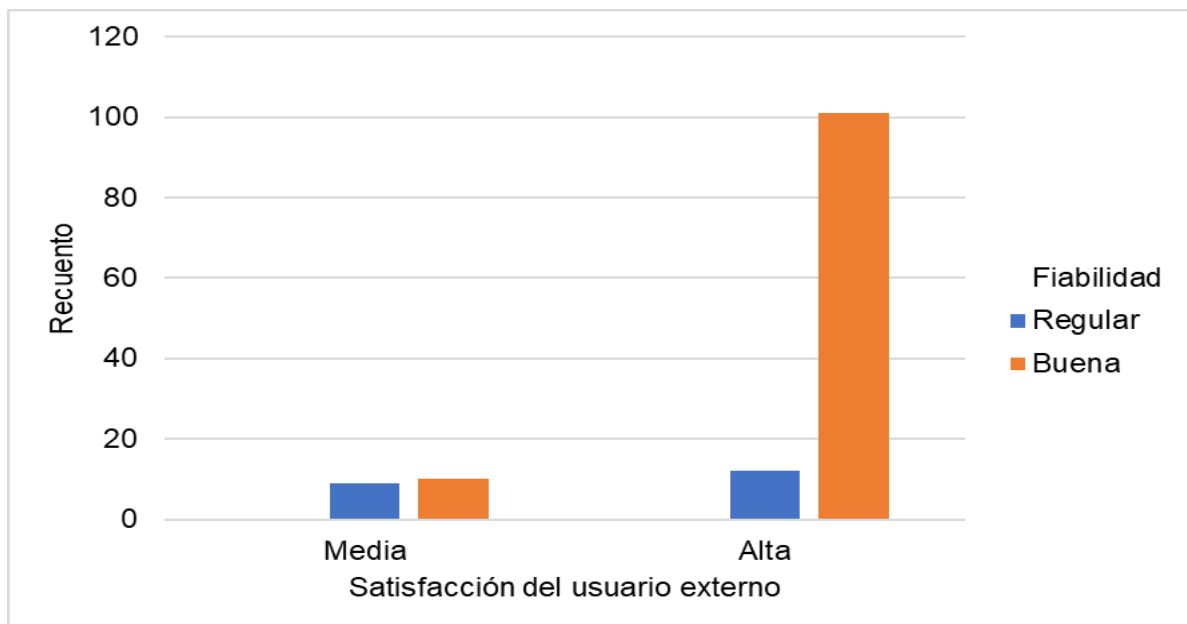


De la tabla se muestra que 85.6% de los participantes calificaron la calidad de atención como "Buena" y su satisfacción fue "Alta", el 9.1% calificaron la calidad de atención como "Regular" y su satisfacción fue "Media", mientras que 5.3% calificaron atención como "Buena" y su satisfacción también fue "Media".

Tabla 4. Contingencia entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

			Fiabilidad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Media	n	0	9	10	19
		%	0.0%	6.8%	7.6%	14.4%
	Alta	n	0	12	101	113
		%	0.0%	9.1%	76.5%	85.6%
Total	n	0	21	111	132	
	%	0.0%	15.9%	84.1%	100.0%	

Figura 4. Contingencia entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

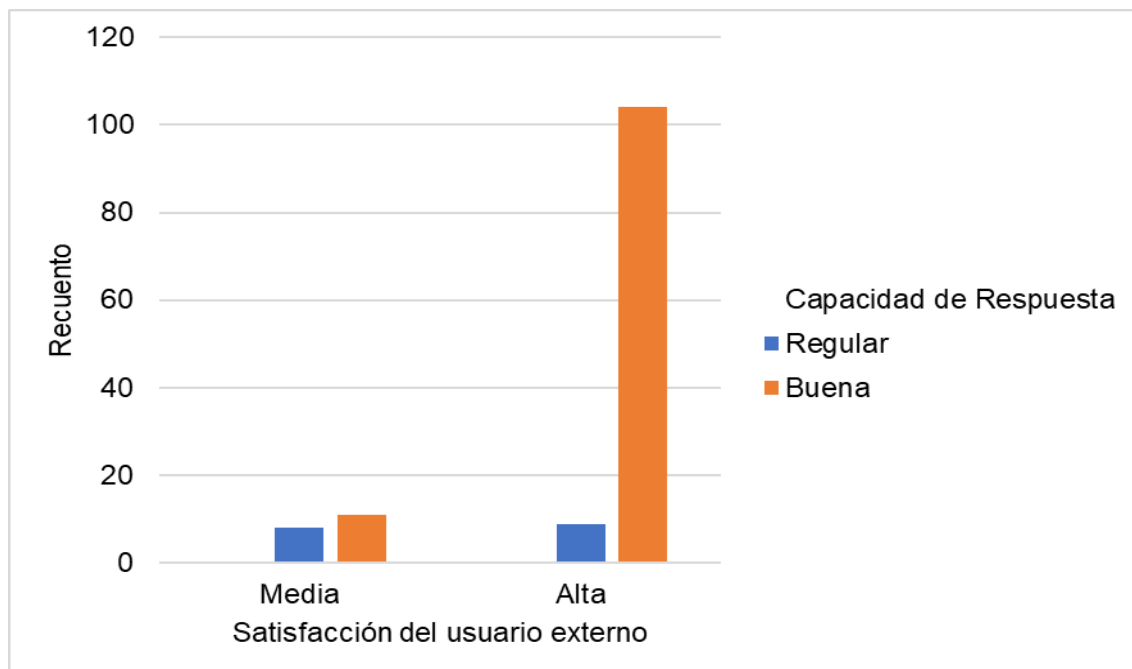


De la tabla se muestra que el 76.5% de los participantes calificaron la fiabilidad como "Buena" y su satisfacción fue "Alta", mientras que el 7.6% calificó como "Buena" y su satisfacción también fue "Media". Además, el 9.1% lo calificaron como "Regular" y su satisfacción fue "Alta".

Tabla 5. Contingencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

			Capacidad de Respuesta			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Media	n	0	8	11	19
		%	0.0%	6.1%	8.3%	14.4%
	Alta	n	0	9	104	113
		%	0.0%	6.8%	78.8%	85.6%
Total	n	0	17	115	132	
	%	0.0%	12.9%	87.1%	100.0%	

Figura 5. Contingencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

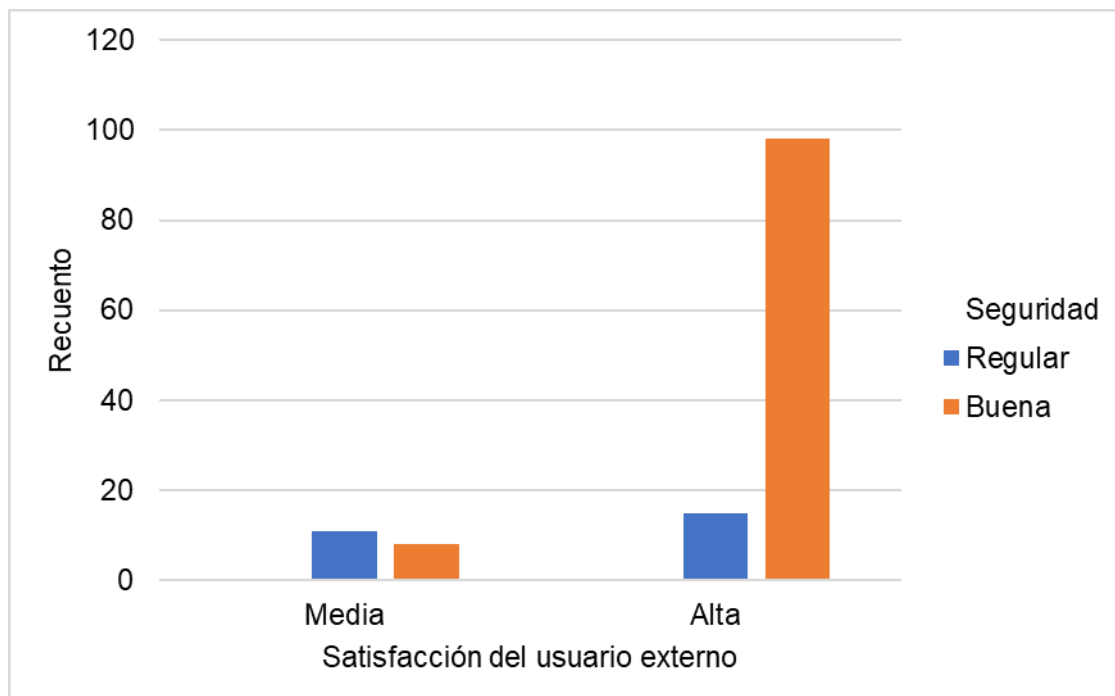


De la tabla se muestra que el 78.8% de participantes calificó la capacidad de respuesta como "Buena" y su satisfacción también fue "Alta". Por otro lado, solo un pequeño porcentaje de usuarios externos 6.1% calificó como "Regular" y su satisfacción fue "Media".

Tabla 6. Contingencia entre seguridad y satisfacción del usuario externo

			Seguridad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Media	n	0	11	8	19
		%	0.0%	8.3%	6.1%	14.4%
	Alta	n	0	15	98	113
		%	0.0%	11.4%	74.2%	85.6%
Total	n	0	26	106	132	
	%	0.0%	19.7%	80.3%	100.0%	

Figura 6. Contingencia entre seguridad y satisfacción del usuario externo

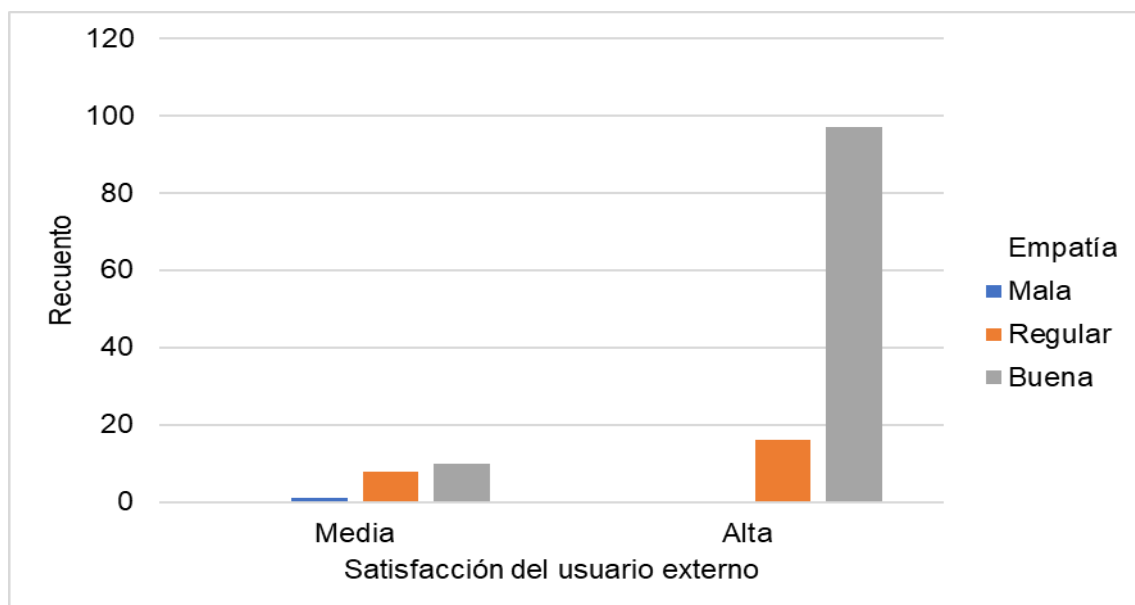


De la tabla se muestra que el 74.2% de participantes calificó la seguridad como "Buena" y su satisfacción también fue "Alta", el 8.3% calificó como "Regular" y su satisfacción fue "Media". Por otro lado, el 11.4% calificó la seguridad como "Regular" y su satisfacción fue "Alta".

Tabla 7. Contingencia entre empatía y satisfacción del usuario externo

			Empatía			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Media	n	1	8	10	19
		%	0.8%	6.1%	7.6%	14.4%
	Alta	n	0	16	97	113
		%	0.0%	12.1%	73.5%	85.6%
Total	n	1	24	107	132	
	%	0.8%	18.2%	81.1%	100.0%	

Figura 7. Contingencia entre empatía y satisfacción del usuario externo

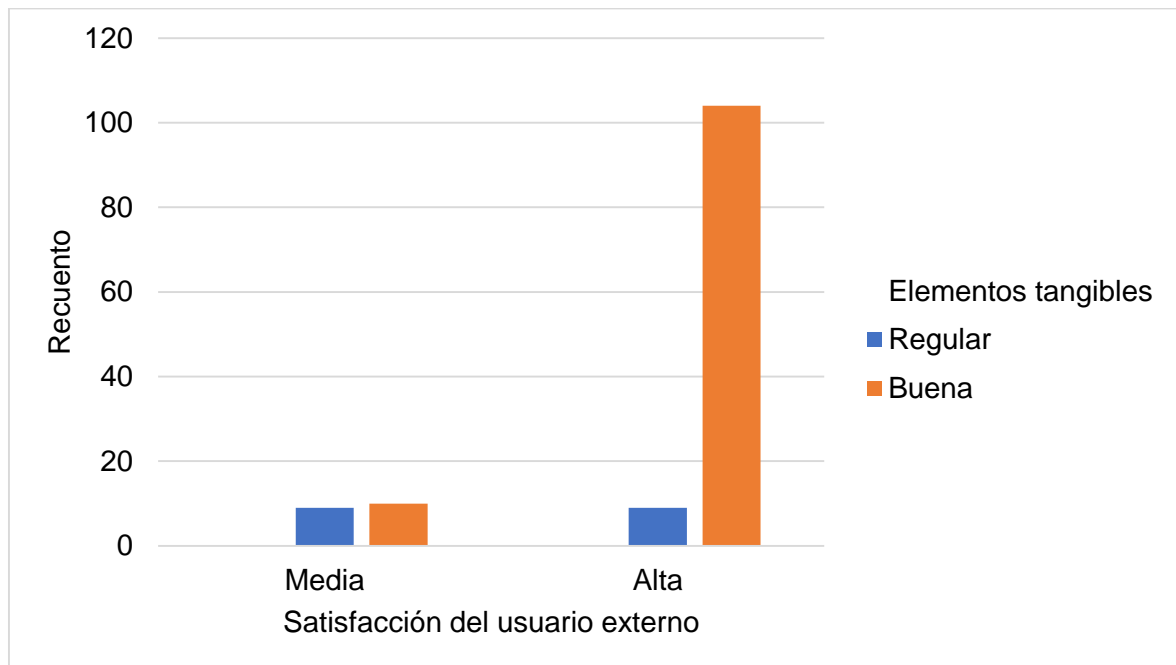


De la tabla se muestra que el 73.5% de usuarios calificaron la empatía como "Buena" y su satisfacción fue "Alta", mientras que 12.1% calificaron como "Regular" y su satisfacción también fue "Alta". Se puede inferir que percibieron una mayor empatía por parte del servicio de atención.

Tabla 8. Contingencia entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo

			Elementos tangibles			Total
			Mala	Regular	Buena	
Satisfacción del usuario externo	Baja	n	0	0		0
		%	0.0%	0.0%		0.0%
	Media	n	0	9	10	19
		%	0.0%	6.8%	7.6%	14.4%
	Alta	n	0	9	104	113
		%	0.0%	6.8%	78.8%	85.6%
Total	n	0	18	114	132	
	%	0.0%	13.6%	86.4%	100.0%	

Figura 8. Contingencia entre tangibilidad y satisfacción del usuario externo



De la tabla se muestra que el 78.8% de los participantes calificaron la tangibilidad como "Buena" y su satisfacción fue "Alta", el 6.8% calificaron la tangibilidad como "Regular" y su satisfacción fue "Media", mientras que el 7.6% calificaron la tangibilidad como "Buena" y su satisfacción también fue "Media".

4.2 Discusión de Resultados

En el análisis de los resultados, los datos revelaron que 90.9% de usuarios valoraron la calidad de atención en un nivel bueno y un 9.1% opinaron que la calidad de atención regular. Asimismo, al evaluar la satisfacción se pudo evidenciar que 85.6% de los usuarios externos encuestados manifestaron una alta satisfacción, mientras que un 14.4% indicaron una satisfacción media. En cuanto a la valoración relacional, se pudo evidenciar que 85.6% de usuarios externos calificaron la calidad de atención como "Buena" y su satisfacción fue "Alta". Es así que Febres y Mercado (65) menciona que la calidad de atención en la atención de enfermería es de vital importancia porque influye en el bienestar y la satisfacción del paciente. Una atención de enfermería de calidad puede mejorar la recuperación del paciente, reducir la duración de la hospitalización y disminuir la tasa de reingreso al hospital. Además, una atención de enfermería de calidad también puede aumentar la confianza del paciente en el personal de enfermería, lo que puede mejorar la comunicación y la colaboración entre el paciente y el personal de salud.

Los hallazgos son similares al estudio de Pozo (11) donde los encuestados valoraron la atención en valores regulares y buenos, similar en las dimensiones de ambas variables. De igual forma, Alejo (12) estudió la satisfacción de la atención, donde el 73% de las usuarias sintieron satisfacción con la lealtad y atención recibida por parte del personal enfermero. En tanto, Guadalupe et al. (66) halló valores distintos, donde evidenció problemas en la atención percibida por los usuarios, solo se determinó valoración alta en los aspectos de tangibilidad del

establecimiento de salud. Es así que Paredes (9) menciona que los elementos tangibles, como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia física del personal, pueden influir en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención que está recibiendo. Si las instalaciones son modernas, limpias y bien equipadas, el usuario puede sentir que está recibiendo una atención de mayor calidad. Por otro lado, si las instalaciones están deterioradas y el equipamiento es antiguo, el usuario puede percibir que la calidad de atención es deficiente. Es así que, en el estudio de Maza (16) donde los usuarios evidenciaron buen equipamiento en un hospital de Chimbote, opinaron que una atención en nivel medio fue percibida por mas de la mitad de los participantes, similares porcentajes fueron evidenciados en la satisfacción de la atención.

En la valoración del objetivo general el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.771$ lo que determinó una relación alta positiva, en cuanto al p-valor $= 0.000 < 0.05$ se concluye que existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022. Los hallazgos son similares al estudio de Delgado (17) quien concluyó de su investigación que la satisfacción en la atención está relacionada con la calidad de atención brindada hacia los usuarios. Asimismo, Vargas y Torres (67) concluyeron que la satisfacción de los pacientes se debe enteramente a una buena calidad de atención por parte de los profesionales de la salud. De tal forma, en la revisión Alván y Quiroz (68) mencionan que un paciente satisfecho es aquel que ha recibido una atención de calidad, y esto se debe a que la calidad de atención tiene un impacto significativo en su percepción del

servicio. Un paciente que recibe una atención adecuada, es decir, que se le brinda información clara y precisa, se le trata con respeto y se le atiende con prontitud, tendrá una percepción positiva de la atención que recibe. Por lo tanto, la calidad de atención es un elemento clave para lograr la satisfacción del paciente.

Es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario no solo se relaciona con la atención de enfermería en sí misma, sino también con otros aspectos del centro de salud, como la calidad de la infraestructura, la disponibilidad de suministros y medicamentos, la limpieza y la accesibilidad. Sin embargo, la calidad de atención en enfermería es un factor clave para garantizar la satisfacción del usuario y, por lo tanto, se debe prestar especial atención a la formación y capacitación del personal de enfermería en este aspecto (29).

4.3 Prueba de Hipótesis

Tabla 9. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.091	132	0.009
Satisfacción del usuario externo	0.155	132	0.000

Se realizó la prueba de normalidad mediante el test de Kolmogorov-Smirnov, se encontró un nivel de significancia de $p=0.009$ para la Calidad de Atención y $p=0.000$ para la Satisfacción del Usuario Externo, lo que indica que la distribución de los datos es no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis correspondiente.

Tabla 10. Prueba de hipótesis general

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 10 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.771$ lo que determina la existencia de una relación positiva alta, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 11 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.353$ lo que determina la existencia de una relación positiva baja, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,358**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 12 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.358$ lo que determina la existencia de una relación positiva baja, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 3

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,394**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 13 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.358$ lo que determina la existencia de una relación positiva baja, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 4

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,304**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 14 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.304$ lo que determina la existencia de una relación positiva baja, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 5

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,403**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

De la tabla 15 se muestra el análisis inferencial, donde el coeficiente de correlación es: $\rho = 0.403$ lo que determina la existencia de una relación positiva moderada, en ese sentido, según el valor $p = 0.000$ es menor al margen de error 0.05, del cual según la regla se decide aceptar la H_a y negar la H_o , es decir, existe asociación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se logró determinar que existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, lo que sugiere que la calidad de atención es un factor importante para lograr una alta satisfacción.
2. En relación al primer objetivo específico, se pudo demostrar que existe asociación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, del cual se concluye que una alta fiabilidad en la atención es un determinante a la satisfacción.
3. Según el segundo objetivo específico, se alcanzó evidenciar que existe asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, esto sugiere que una buena capacidad de respuesta está fuertemente relacionada con una alta satisfacción.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se llegó a probar que existe asociación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, del cual se infiere que una alta percepción de seguridad está relacionada con una mayor satisfacción.
5. En relación al cuarto objetivo específico, se logró determinar que existe asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, del cual se

puede inferir que los usuarios externos que percibieron una mayor empatía por parte del servicio de atención tuvieron una mayor satisfacción.

6. Según el quinto objetivo específico, se logró determinar que existe asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas 2022, esto sugiere que una buena tangibilidad es un factor clave para lograr una alta satisfacción del usuario externo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un programa de capacitaciones periódicas y continuas para todo el personal de salud sobre la importancia de continuar una atención de alta calidad y un trato amable, respetuoso y digno hacia los usuarios externos.
- Para mejorar significativamente la fiabilidad en la prestación de los servicios, se recomienda continuar con un programa de capacitación al personal sobre la importancia de cumplir con los tiempos de atención y brindar un servicio confiable.
- Con el fin de optimizar la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios, se sugiere continuar con protocolos y procesos estandarizados que permitan acortar y agilizar sustancialmente los tiempos de espera y efectividad a las necesidades y requerimientos de los usuarios.
- Para reforzar la percepción de seguridad de los usuarios, es recomendable capacitar al personal para transmitir confianza, garantizar completamente la privacidad de la información de los pacientes y brindar tranquilidad en el servicio.
- Con el propósito de humanizar la atención e interactuar de manera más empática con los usuarios, se sugiere continuar un programa de capacitación al personal sobre la vital importancia de brindar un servicio

personalizado, respetuoso, solidario y que transmita un interés por las necesidades de cada usuario.

- Para mejorar integralmente los elementos tangibles, se recomienda realizar inversiones significativas en la modernización de infraestructura y ambiente, en la adquisición de equipos y recursos materiales de calidad, así como en la adecuada presentación y distinción del personal.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Se requirieron recursos como: Talento humano, en el cual la investigadora se encargó de todo el desarrollo, también recursos tecnológicos, se utilizaron herramientas de Google para la búsqueda de la información, además de los paquetes informáticos, por último, se requirió de recursos financieros, el cual fue autofinanciada por la tesista.

Cronograma de actividades

Descripción	Actividades	Año 2022								Año 2023																
		Nov				Dic				Ene				Feb				Mar				Abr				Sep
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Proyecto de investigación	Planteamiento del título																									
	Problemas y objetivos																									
	Marco teórico																									
	Marco Metodológico																									
	Aspectos administrativos																									
Tesis	Trabajo de campo																									
	Análisis de datos																									
	Conclusiones y recomendaciones																									
	Impresión de borrador																									
	Levantamiento de observaciones																									
	Informe final																									
	Sustentación final																									

Presupuesto y Financiamiento

Presupuesto

Rubros	Descripción	Costo unitario	Costo total
Recursos humanos	Asesor temático metodológico	500.00	S/. 500.00
	Estadista	800.00	S/. 800.00
	Personal de apoyo	300.00	S/. 300.00
Recursos materiales	Libros y revistas	50.00	S/. 500.00
	Anillados	2.50	S/. 12.50
	Plumones	2.50	S/. 25.00
	Fotocopias	0.10	S/. 5.00
	Papel	5.00	S/. 10.00
	Lapiceros	1.00	S/. 10.00
	Pasajes	100.00	S/. 100.00
	Alimentación	10.00	S/. 300.00
	Equipos de bioseguridad	150.00	S/. 150.00
Recursos tecnológicos	Internet	50.00	S/. 150.00
	Herramientas Google	50.00	S/. 50.00
	Aplicaciones	25.00	S/. 50.00
Otros	Servicio de luz	25.00	S/. 150.00
	Otros gastos	100.00	S/. 100.00
TOTAL			S/. 3062.50

Financiamiento

Autofinanciado en su totalidad por la Bach Angela Taipe Mitma

BIBLIOGRAFÍA

1. Zárate-López MM, Luna-Muñoz C, Negrón-Rodríguez JG, Correa-López LE. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un Hospital Nacional de Policías. Rev la Fac Med Humana [Internet]. abril de 2018;18(2). Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1285>
2. Marín W, López A, Ángeles J, Pantoja J, Blas E. Quality in attention and user satisfaction of rehabilitation service, Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz. Conoc para el Desarro [Internet]. 31 de diciembre de 2019;10(2):237–43. Disponible en: <https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/386>
3. Vergara Schmalbach J, Quesada Ibargüen V, Maza Ávila F. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Rev Métodos Cuantitativos Para La Econ Y La Empres [Internet]. 2018;26:203–19. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>
4. Celedón L C. Relación médico paciente. Rev Otorrinolaringol y cirugía cabeza y cuello [Internet]. abril de 2018;76(1):51–4. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48162016000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en
5. Torres Santillán CM. Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019. Rev Científica UNTRM Ciencias Soc y Humanidades [Internet]. 2021;4(2):58–62. Disponible en: <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/714>
6. Becerra-Canales B, Pecho-Chávez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Médica Panacea [Internet]. 30 de diciembre de 2020;9(3):165–70. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
7. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 9 de julio de 2020;20(3):397–403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
8. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al.

- High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Heal* [Internet]. noviembre de 2018;6(11):e1196–252. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214109X18303863>
9. Paredes Larios C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev Científica Enfermería* [Internet]. 2020;9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
 10. Dextre-Vilchez SA, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Rev Cient Cienc Medica* [Internet]. 19 de septiembre de 2022;25(1):21–7. Disponible en: <https://rccm-umss.com/index.php/revistacientificacienciamedica/article/view/464>
 11. Pozo Arcentales WS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56607>
 12. Alejo Yanarico E. Satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz. [Internet]. 2020. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26299>
 13. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Cienc Digit*. julio de 2019;3(3):162–77.
 14. Cortez JEF, Vera-Lorenti FE, Gabriela CMA, Donoso AP V., Noriega MDJL, Jiménez DGS. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev científica INSPILIP V* [Internet]. 2018;2(2). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
 15. Arévalo Torres AR. Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11923>

16. Maza Neyra AS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019 [Internet]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25541>
17. Delgado Mass JM. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88916>
18. Vargas Prado KF, Torres Sánchez MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
19. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. Universidad Científica del Perú; 2021.
20. Guzmán Herrera KM. Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2020. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2021.
21. Zuñiga Palomino DC. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83766>
22. Yoon Y, Cha KC. A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. Sustainability [Internet]. 30 de septiembre de 2020;12(19):8073. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/19/8073>
23. Chang B-L, Kao H-O, Lin S-J, Yang S-H, Kuo Y-W, Jerng J-S. Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. J Formos Med Assoc [Internet]. mayo de 2019;118(5):922–31. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0929664618303401>
24. Arbós LC, Babón JG. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 5ª ed. Barcelona: Profit editorial.; 2017.
25. Fernández A, Calero S, Parra H, Fernández R. Corporate social responsibility

- and the transformation of the productive matrix for Ecuador sustainability. *J Secur Sustain Issues*. 2017;6(4):575–84.
26. Izquierdo Espinoza JR. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Horiz Empres* [Internet]. 1 de julio de 2021;8(1):425–37. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
 27. Shi Z, Shang H. A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En 2020. p. 188–204. Disponible en: http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-50341-3_15
 28. World Health Organization. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=¿Qué es la calidad%3F,profesionales basados en datos probatorios.>
 29. World Health Organization. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
 30. Sáez Molero A, Urdaneta Graterol J. Contabilidad de gestión ambiental en empresas del sector agroindustrial. *Rev Venez Gerenc* [Internet]. 2019;22(88). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051006/movil/index.html>
 31. Palese B, Usai A. The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *Int J Inf Manage* [Internet]. junio de 2018;40:132–40. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0268401217306503>
 32. Yovera C, Rodríguez J. El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, Enfoques Y Apl En Las Ciencias Soc* [Internet]. 2018;10(22):26–38. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>
 33. Casadesús M, Heras I, Merino J. *Calidad Práctica. Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Prentice Hall; 2015.
 34. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón KC. Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*. 2022;9(35):11–5.
 35. Solano Solano J, García Vences D, Uzcátegui Sánchez C. Empleabilidad e

- inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. *Rev Univ y Soc.* 2017;9(4):90–6.
36. Maggi Vera WA. 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 [Internet]. 2018. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
 37. Sarabia Sánchez DL, Simba Lema XDR. Evaluación de la satisfacción y calidad del servicio al cliente mediante el modelo SERVQUAL en la distribuidora K-CENTRO PIKA [Internet]. Universidad Técnica de Cotopaxi; 2018. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5887>
 38. Ministerio de la Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. Peru; 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 39. Landa O. La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”; 2015.
 40. Ministerio de la Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Peru; 2011.
 41. Carcausto Vilcapaza ZY. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016 [Internet]. Universidad Peruana de la Unión; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/879>
 42. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Impacto científico.* 2017;12(2):127–41.
 43. Martínez-Pillado M, Villalobos Hidalgo J, del Llano-Señarís J, Varela Durán M. Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno COVID-19. *Educ Médica* [Internet]. mayo de 2021;22:S16–8. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1575181320301625>
 44. Maqqe Layme AE, Paredes Apaza J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa - 2019 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín

- de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10508>
45. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención [Internet]. Peru: Organización Panamericana de la Salud; 2018. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49549>
 46. Mezones-Holguin E, Amaya E, Bellido-Boza L, Mougnot B, Murillo JP, Villegas-Ortega J, et al. Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 25 de junio de 2019;36(2):196. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/3998>
 47. Godin S. ¿Qué es la satisfacción del cliente? [Internet]. Mucho hablamos de la satisfacción del cliente, pero, realmente ¿sabemos qué es? 2020. Disponible en: <https://blog.spainbs.com/2020/10/879/que-es-la-satisfaccion-del-cliente>
 48. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An la Fac Med [Internet]. 31 de marzo de 2015;76(1):87. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/11084>
 49. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 1 de septiembre de 2019;15(3):413–25. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
 50. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 6 de diciembre de 2019;36(4):620–8. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>
 51. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Rev la Fund Educ Médica [Internet]. 2021;24(5):277. Disponible en:

<https://www.educacionmedica.net/sec/verRevista.php?id=4447a1439a54257361134>

52. Moliner Velázquez B, Fuentes Blasco M. Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. Cuad Gestión [Internet]. 2011;11(1):37–58. Disponible en: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/revista/index.php/numeros?a=da&y=2011&v=11&n=1&o=2>
53. Caceres Gomez VD, Mamani Cataño S. Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Agencia J.L.B. y Rivero - 2019 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12705>
54. Rivera Garcia JJ. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy [Internet]. Universidad Autónoma del Perú; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/826>
55. Rivera Garcia JJ. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy. Universidad Autónoma del Perú; 2018.
56. Caceres Gomez VD, Mamani Cataño S. Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Agencia J.L.B. y Rivero - 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
57. Rodríguez Jiménez A, Pérez Jacinto AO. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev Esc Adm Negocios [Internet]. 26 de julio de 2017;(82):175–95. Disponible en: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
58. Borda M. El Proceso de Investigacion: Visión general de desarrollo. Barranquilla: Universidad del Norte; 2013.
59. Serna G, Gutiérrez G, Zenozaín C, Damián R, Yanowsky G, Vargas-Portugal K. Artículos científicos: Preparación, diseño y publicación [Internet]. Primera ed. Peru: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.084>
60. Neill DA, Cortez Suárez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Primera ed. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH; 2018.
61. Costa DG da, Moura GMSS de, Moraes MG, Santos JLG dos, Magalhães AMM de. Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. Rev Gaúcha Enferm [Internet].

- 2020;41(spe). Disponible en:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472020000200404&tlng=en
62. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio M del P. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGraw-Hill; 2014.
 63. Arias J. Proyecto de tesis - Guía para la elaboración. Primera ed. Arequipa. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2020.
 64. Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12–40.
 65. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Rev la Fac Med Humana. 2020;20(3):397–403.
 66. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Cienc Digit [Internet]. 6 de julio de 2019;3(3):162–77. Disponible en:
<http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
 67. Vargas Prado KF, Torres Sánchez MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/1168>
 68. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020 [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>