

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023

Asesora:

Mag. Flores Caballero, Lidia Melchora

Autora:

Cayllahua Puma, Milagros Carmen

Para optar el Título Profesional:

Licenciada en Enfermería

Abancay – Apurímac – Perú

2024



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 035-2024-UTEA-FCS-EPE.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería:

- | | |
|---|------------------------------|
| ✓ Dra. Gilda Lucy Loayza Rojas | PRESIDENTE |
| ✓ Lic. en Enf. Romulo Contreras Merino | PRIMER JURADO - DICTAMINANTE |
| ✓ Mag. Rosa Evangelina Lizarraga Valer | SEGUNDO JURADO - REPLICANTE |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Don (ña): **Cayllahua Puma, Milagros Carmen** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.


MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**

TITULADA: "CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 20 A 60 AÑOS ATENDIDOS EN EL PUESTO DE SALUD AYMAS ABANCAY DE JUNIO - DICIEMBRE 2023".


Habiendo aprobado con la nota de: **DIECISIETE (17)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° 50.

Abancay, 3 de diciembre del año 2024



Dra. Gilda Lucy Loayza Rojas
Presidente



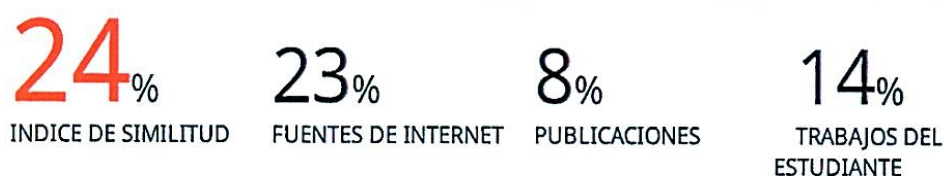
Lic. en Enf. Romulo Contreras Merino
Dictaminante



Mag. Rosa Evangelina Lizarraga Valer
Replicante

Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Metadatos

Datos del autor	
Apellidos y nombres	: Cayllahua Puma, Milagros Carmen
Tipo de Documento de Identidad	: DNI
Numero de Documento de Identidad	: 72897699
URL ORCID	:
Datos del asesor	
Apellidos y nombres	: Mag. Flores Caballero, Lidia Melchora
Tipo de Documento de Identidad	: DNI
Número de Documento de Identidad	: 31037439
URL ORCID	: https://orcid.org/0000-0001-7864-6918
Datos de la investigación	
Facultad	: Ciencias de la Salud
Escuela Profesional	: Enfermería
Línea de Investigación	: Salud Pública
Rango de años en que realizó la investigación	: junio 2023 - septiembre 2024
Fuente de financiamiento	: Autofinanciado
Porcentaje de similitud	: 24%
URL de OCDE	: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para cumplir esta meta.

A mis padres y por todo su amor y por motivarme a seguir adelante, A mis dos mamás Vero y Mary quienes son mi inspiración y las que más creyeron en mí desde el inicio de mi carrera hasta hoy.

También a mis hermanos en especial a mi hermano mayor que desde el cielo es mi luz en mi camino y mi apoyo más grande y al pequeño que es la fuente de inspiración de querer lograr mis sueños y mi fortaleza.

A mis amigas(o) que siempre están motivándome y brindándome su apoyo moral.

Milagros Carmen Cayllahua Puma

Agradecimiento

Primeramente, Agradecerle a Dios por guiar mis pasos y brindarme siempre fortaleza y conocimiento, a los Docentes de la Escuela Profesional de enfermería por su guía, dedicación y apoyo en mi Proyecto.

Al personal del Puesto de salud Aymas por su apoyo incondicional para la realización de este Proyecto.

A los Usuarios del Establecimiento de Salud Aymas por su apoyo y colaboración al momento de la recolección de datos.

Milagros Carmen Cayllahua Puma

Resumen

Objetivo: Determinar la calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el puesto de salud Aymas Abancay de Junio – diciembre 2023.

Metodología: Tipo básico, nivel relacional y diseño no experimental. Población de estudio conformado por 556 usuarios asegurados al sistema integral de salud del Puesto de salud Aymas, muestreo probabilístico aleatorio simple, muestra 227 usuarios.

Resultados: Los resultados muestran el 88.1% de los usuarios están satisfechos y solo el 11.9% refirió encontrarse insatisfechos con la calidad atención. Las percepciones 50.2% y expectativas 50.7% en fiabilidad, así como las percepciones 56.4%y expectativas 56.8% en aspectos tangibles, muestran resultados medios de satisfacción. Mediante la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman mostraron los valores de significancia bilateral para las cinco dimensiones relacionadas con las expectativas se obtuvo un valor de fiabilidad $p = 0.035 (\leq 0.05)$, capacidad de respuesta $p = 0.000 (\leq 0.05)$, seguridad $p = 0.003 (\leq 0.05)$, empatía $p = 0.024 (\leq 0.05)$ y aspectos tangibles $p = 0.000 (\leq 0.05)$, asimismo las cinco dimensiones relacionadas con percepciones se obtuvo un valor de fiabilidad $p = 0.015 (\leq 0.05)$, capacidad de respuesta $p = 0.003 (\leq 0.05)$, seguridad $p = 0.019 (\leq 0.05)$, empatía $p = 0.000 (\leq 0.05)$ y aspectos tangibles $p = 0.000 (\leq 0.05)$.

Conclusión: El estudio concluye que existe una relación positiva directa entre calidad de atención y el nivel satisfacción en usuarios de 20 a 60 años atendidos en el puesto de salud Aymas.

Palabras clave: expectativas, percepciones, calidad de atención, satisfacción.

Abstract

Objective: Determine the quality of care related to the level of satisfaction of users aged 20 to 60 years treated at the Aymas Abancay health post from June to December 2023.

Methodology: Basic type, relational level and non-experimental design. Study population made up of 556 users insured to the comprehensive health system of the Aymas Health Post, simple random probabilistic sampling, sample 227 users.

Results: The results show that 88.1% of users are satisfied and only 11.9% reported being dissatisfied with the quality of care. Perceptions 50.2% and expectations 50.7% in reliability, as well as perceptions 56.4% and expectations 56.8% in tangible aspects, show average satisfaction results. By checking with the Rho Spearman statistician, bilateral significance values were shown for the five dimensions related to expectations, a reliability value $p = 0.035 (\leq 0.05)$, responsiveness $p = 0.000 (\leq 0.05)$, security $p = 0.003 (\leq 0.05)$, empathy $p = 0.024 (\leq 0.05)$ and tangible aspects $p = 0.000 (\leq 0.05)$, likewise the five dimensions related to perceptions obtained a reliability value $p = 0.015 (\leq 0.05)$, responsiveness $p = 0.003 (\leq 0.05)$, security $p = 0.019 (\leq 0.05)$, empathy $p = 0.000 (\leq 0.05)$ and tangible aspects $p = 0.000 (\leq 0.05)$.

Conclusion: The study concludes that there is a direct positive relationship between quality of care and the level of satisfaction in users aged 20 to 60 years treated at the Aymas health post.

Keywords: expectations, perceptions, quality of care, satisfaction.

Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	13
II. Planteamiento del problema	15
2.1 Descripción y formulación del problema.....	15
2.2 Objetivos.....	18
2.2.1 Objetivo general	18
2.2.2 Objetivos específicos	18
2.3 Justificación e importancia	19
2.4 Hipótesis	21
2.5 Variables.....	23
III. Marco teórico	25
3.1 Antecedentes	25
3.1.1 A nivel internacional	25
3.1.2 A nivel nacional.....	29
3.1.3 A nivel regional o local	32
3.2 Bases teóricas	35
3.2.1 Definición de calidad de atención	35
3.2.2 Elementos de la calidad	35
3.2.3 El modelo SERVQUAL.....	36
3.2.4 Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	37

3.2.5 Definición de satisfacción del paciente	38
3.2.6 Percepciones	38
3.2.7 Expectativas.....	39
3.2.8 Niveles de satisfacción	40
3.3 Definición de términos.....	40
IV. Metodología	42
4.1 Tipo y nivel de investigación	42
4.2 Ámbito temporal y espacial	42
4.3 Población y muestra.....	43
4.4 Instrumentos	44
4.5 Procedimientos	46
4.6 Análisis de datos.....	47
4.7 Consideraciones éticas	48
V. Resultados y discusión.....	49
VI. Conclusiones.....	86
VII. Recomendaciones.....	88
VIII.Referencias	90
IX. Anexos	95

Índice de tablas

Tabla 01. <i>Operacionalización de variables</i>	23
Tabla 02. <i>Rangos de correlación del Coeficiente de Rho de Spearman</i>	48
Tabla 03. <i>Variable calidad de atención</i>	49
Tabla 04. <i>Variable satisfacción del usuario</i>	50
Tabla 05. <i>Calidad de atención relacionado a la satisfacción de usuario</i>	51
Tabla 06. <i>Fiabilidad relacionada al nivel de expectativas</i>	53
Tabla 07. <i>Fiabilidad relacionado al nivel de percepciones</i>	55
Tabla 08. <i>Capacidad de respuesta relacionada al nivel de expectativas</i>	57
Tabla 09. <i>Capacidad de respuesta relacionada al nivel de percepciones</i>	59
Tabla 10. <i>Seguridad relacionada al nivel de expectativas</i>	61
Tabla 11. <i>Seguridad relacionada al nivel de percepciones</i>	63
Tabla 12. <i>Empatía relacionada al nivel de expectativas</i>	65
Tabla 13. <i>Empatía relacionada al nivel de percepciones</i>	67
Tabla 14. <i>Aspectos tangibles al nivel de expectativas</i>	69
Tabla 15. <i>Aspectos tangibles al nivel de percepciones</i>	70
Tabla 16. <i>Variable calidad de servicio y nivel de satisfacción</i>	72
Tabla 17. <i>Dimensión Fiabilidad y nivel de expectativas</i>	73
Tabla 18. <i>Dimensión Fiabilidad relacionado a nivel de percepciones</i>	74
Tabla 19. <i>Dimensión calidad de respuesta y nivel de expectativas</i>	75
Tabla 20. <i>Dimensión calidad de respuesta y nivel de percepciones</i>	76
Tabla 21. <i>Dimensión seguridad y nivel de expectativas</i>	77
Tabla 22. <i>Dimensión seguridad y nivel de percepciones</i>	78
Tabla 23. <i>Dimensión empatía y nivel de expectativas</i>	79
Tabla 24. <i>Dimensión empatía y nivel de percepciones</i>	80
Tabla 25. <i>Dimensión Aspectos tangibles y nivel de expectativas</i>	81
Tabla 26. <i>Dimensión Aspectos tangibles y nivel de percepción</i>	82

Índice de figuras

Figura 01. <i>Variable calidad de atención</i>	49
Figura 02. <i>Variable satisfacción del usuario</i>	50
Figura 03. <i>Calidad de atención relacionado a la satisfacción de usuario</i>	51
Figura 04. <i>Fiabilidad relacionada al nivel de expectativas</i>	53
Figura 05. <i>Fiabilidad relacionado al nivel de percepciones</i>	55
Figura 06. <i>Capacidad de respuesta relacionada al nivel de expectativas</i>	57
Figura 07. <i>Capacidad de respuesta relacionada al nivel de percepciones.</i>	59
Figura 08. <i>Seguridad relacionada al nivel de expectativas</i>	61
Figura 09. <i>Seguridad relacionada al nivel de percepciones</i>	63
Figura 10. <i>Empatía relacionada al nivel de expectativas</i>	65
Figura 11. <i>Empatía relacionada al nivel de percepciones</i>	67
Figura 12. <i>Aspectos tangibles al nivel de expectativas</i>	69
Figura 13. <i>Aspectos tangibles al nivel de percepciones</i>	70

I. Introducción

La calidad de la atención juega un papel muy importante en el ejercicio del derecho a la salud, busca maximizar los beneficios y minimizar riesgo a través de la atención oportuna. En la actualidad, la calidad de atención en los servicios de salud se evalúa desde la perspectiva del usuario, esto permite obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas con la atención recibida, información útil para los proveedores de servicios de salud, prestadores directos para los usuarios en sus necesidades y expectativas. La calidad de atención en salud forma parte de los indicadores de la prestación de los servicios de salud, la opinión del usuario y su grado de satisfacción son herramientas cruciales para mejorar la calidad del servicio y la gestión de las instituciones prestadoras de salud.

La satisfacción del usuario no solo refleja características específicas de la calidad percibida en la atención por parte del profesional, como los tiempos de espera, la empatía por parte del profesional de salud hacia el paciente, también existen factores como deficiencia de insumos médicos, falta de personal durante el turno y ambientes inadecuados para la atención.

Por lo expuesto, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Aymas Abancay durante el año 2023. Los resultados y conclusiones de este trabajo están a disposición para los profesionales de la salud, autoridades e instituciones que deseen utilizar este estudio como referencia que permita desarrollar estrategias de mejoras en la calidad de atención al usuario en este puesto de salud.

Este trabajo se estructura en cuatro capítulos, el primero presenta la realidad problemática, los objetivos, hipótesis, justificación y cuadro de variables. El segundo expone el marco

teórico, antecedentes y bases teóricas. El tercer capítulo describe la metodología, incluyendo el tipo, nivel, diseño, población, muestra e instrumentos. El cuarto muestra los resultados, la discusión, prueba de hipótesis, conclusiones recomendaciones. Finalmente, se añaden la bibliografía y anexos con los instrumentos de recolección, autorizaciones y evidencias fotográfica.

II. Planteamiento del problema

2.1 Descripción y formulación del problema

La calidad de atención en los servicios de salud es un tema muy relevante que impacta directamente en la satisfacción de los usuarios, esta problemática se centra en cómo la calidad de atención brindada por los profesionales de la salud es percibida por los usuarios, se relaciona directamente en su nivel de satisfacción. La satisfacción del usuario es crucial, ya que un paciente satisfecho se convierte en un activo valioso para el servicio. En contraste, un paciente insatisfecho tiende a compartir su experiencia negativa, lo que puede llevar a que sus expectativas y percepciones sean insatisfechas. (1)

La calidad de la atención se define como el grado en que los servicios de salud proporcionan a los usuarios y comunidades incrementando la probabilidad de alcanzar resultados positivos en el área de salud. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. (2)

El nivel de satisfacción es un indicador de la calidad de atención proporcionada en los servicios de salud, evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios esto facilita a identificar áreas de mejora y reconocer fortalezas, siendo esencial para desarrollar estrategias efectivas que optimicen el sistema de salud. (3)

El reporte del Lancet Global Health Comisión sobre los sistemas de salud de alta calidad revela que en los países de América Latina y el Caribe, se ve afectados más de 8 millones de usuarios por múltiples problemas de salubridad que pudieran ser perfectamente prevenibles por los sistemas de salud. De acuerdo a este reporte el 60% de

morbimortalidad podrían haberse tratado oportunamente, estos resultados son el claro reflejo de las consecuencias de una baja calidad de atención. (4)

A nivel nacional, los datos brindados de Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), actualmente, existe un total de 25,242 establecimientos de salud activos Inscritos al Ministerio de Salud (MINSA), tanto públicos y privados, la gran mayoría enfrentan múltiples deficiencias en materia de calidad de atención y satisfacción al usuario ,en la provisión de los servicios de salud con un total de 8,297 de los 8,783 establecimientos del primer nivel de atención, cuentan con instalaciones inadecuadas, de acuerdo con estimaciones del Ministerio de Salud. Es decir, el 94.5% de estos establecimientos públicos cuenta con una infraestructura precaria y un equipamiento obsoleto, inoperativo o insuficiente, cabe resaltar que este resultado representó un mínimo progreso con respecto al 95.9% reportado durante 2021. (5)

A nivel regional según análisis situacional de la dirección regional de salud Apurímac en 2023. La evaluación de la medición de la Satisfacción del usuario se ha realizado en todos los niveles de atención de salud. Alcanzando un nivel de satisfacción de 55.1%, y una insatisfacción de 44.9%. En dimensión capacidad de respuesta se observa el 60.8% de insatisfacción y 39.2% de satisfacción. En dimensión seguridad se observa que alcanzó el nivel de satisfacción de 50.3%, y tuvo un nivel de insatisfacción de 49.7%. En dimensión empatía alcanzo una insatisfacción de 67.6%, y un 32.4% de satisfacción. En aspectos tangibles arrojó un 60 % de insatisfacción. (1)

Durante el internado rural en el Puesto de Salud Aymas, se percibió diversas necesidades del establecimiento. Muchos usuarios manifestaron que la calidad de atención debía mejorar, especialmente en aspectos como la implementación de servicios de laboratorio y odontología y una infraestructura nueva y adecuada ya que no cuenta con ello, y así evitar derivaciones a otros centros donde recibieron una atención insatisfactoria. Además, otros usuarios señalaron la necesidad de mejorar el abastecimiento de materiales e insumos médicos para que los profesionales puedan brindar una mejor atención. Por ello, se reconoció la importancia de realizar este trabajo de investigación en dicho Puesto de salud.

Problema general

¿Cómo la calidad de atención se relaciona al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la fiabilidad está relacionado al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la fiabilidad está relacionado al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la capacidad de respuestas está relacionado al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta está relacionado al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la seguridad está relacionado al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la seguridad está relacionado al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera la empatía está relacionado al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?

- ¿De qué manera la empatía está relacionado al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera los aspectos tangibles está relacionado al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?
- ¿De qué manera los aspectos tangibles está relacionado al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023

2.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre fiabilidad y nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar relación entre fiabilidad y nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023
- Identificar la relación entre capacidad de respuestas y nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

- Identificar la relación entre capacidad de respuesta y nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre seguridad y nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre seguridad y nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre empatía y nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre empatía y nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre aspectos tangibles y nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Identificar la relación entre aspectos tangibles y nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

2.3 Justificación e importancia

Justificación social

Esta investigación reveló deficiencias en la calidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud de Aymas, lo que pone de manifiesto el deseo de la población de recibir una atención sanitaria eficaz y compasiva. Los resultados de este estudio ofrecerán información valiosa al personal del Puesto de Salud,

quienes podrán diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención. Al implementar estas mejoras, se buscará garantizar que las expectativas y percepciones de los usuarios sean satisfactorias, reconociendo que ellos son los beneficiarios directos de estos servicios. De esta manera, se contribuirá a fortalecer la confianza y el bienestar de la comunidad atendida.

Justificación práctica

A partir de los resultados obtenidos en este estudio sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en este Puesto de Salud, se espera que la jefa y el personal del establecimiento implementen mejoras en áreas claves, como el equipamiento de insumos y materiales, los tiempos de espera y la seguridad, así como en la atención empática hacia los usuarios. Asimismo, es fundamental gestionar la infraestructura. Al abordar estas deficiencias contribuirá de manera significativa a cerrar las brechas existentes entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Justificación teórica

A nivel teórico, la investigación proporciona información valiosa para futuros estudios sobre la evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el contexto de establecimientos de la región. Los datos servirán como antecedentes para investigaciones posteriores que deseen considerar el estudio de estas variables, facilitando un marco de referencia más sólido para el análisis y la comprensión de la relación entre ellas.

Justificación metodológica

Se utilizaron instrumentos validados para evaluar tanto la calidad de atención como el nivel satisfacción del usuario. Estos instrumentos garantizaron la fiabilidad y validez de los datos recopilados, lo que permitió obtener resultados precisos y significativos.

2.4 Hipótesis

Hipótesis general

La calidad de atención tiene relación positiva directa al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Hipótesis específicas

- La fiabilidad está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La fiabilidad está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La capacidad de respuesta está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La capacidad de respuesta está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La seguridad está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La seguridad está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- La empatía está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

- La empatía está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Los aspectos tangibles están relacionado significativamente al de nivel de expectativas de los de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.
- Los aspectos tangibles están relacionado significativamente al de nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

2.5 Variables

Tabla 01.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala SERVQUAL
V1. Calidad de atención.	Se refiere a la medida en los que servicios de salud prestados a las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia, es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal donde se usará la escala de SERVQUAL que mide la calidad de atención mediante sus 5 dimensiones calificando del 1 a 7. (2)	Fiabilidad: Es cuando el establecimiento cumple en primer momento en el tiempo indicado la atención sin privilegios siempre respetando a los usuarios (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Atención sin privilegios • Respeto al orden de llegada. • Cumplimiento de Horarios. • Atención de Quejas y Reclamos • Farmacia abastecida. 	1-5
		Capacidad de Respuesta: Se le brinda una rápida solución al problema manteniéndolo informado durante todo el proceso de atención. (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida en admisión. • Tiempo de Atención. • Mecanismos para resolver problemas o dificultades. • Respuesta a interrogantes. 	6-9
		Seguridad: Capacidad del Establecimiento en brindar seguridad, confianza por el servicio que esta por recibir haciéndolos sentir seguros durante toda la atención, reclutando al personal capacitado y con buena comunicación. (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de salud inspira confianza. • Privacidad en la Atención. • Respuesta a interrogantes • Examen físico completo. 	10-13

		<p>Empatía: Se refiere a la facultad del Personal de Salud en contacto con los usuarios brindándole atención que muestre preocupación, interés de solucionar problemas y entender sus necesidades. (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad con el paciente. • Trato en Admisión. • Trato en Farmacia. • Explicación de Resultados. • Explicación del tratamiento 	14-18	
		<p>Aspectos tangibles: Son los elementos físicos que el Establecimiento posee equipos modernos, infraestructura, personal correctamente uniformado. (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización adecuada • Ambientes limpios y cómodos. • Personal correctamente uniformado. • Limpieza SS.HH.. • Equipos/Materiales disponibles, Infraestructura. 	19-22	
V2. Nivel de satisfacción.	Es la medición de la respuesta de los usuarios con respecto al servicio o atención del establecimiento de salud. Se utilizó una escala multidimensional tipo Likert de 1 a 7, para comparar las expectativas de los usuarios con sus percepciones, clasificando a los usuarios como satisfechos o insatisfechos. (3)	<p>Expectativas: Es aquello que el usuario espera encontrar cuando acude a un servicio sanitario. (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Tiempo de espera • Equipos completos 	1-11	1: Totalmente en desacuerdo.
		<p>Percepciones: Es aquello que el usuario percibe con la atención recibida cumple con la entrega del servicio de salud ofrecido. (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de valor • Amabilidad • Confianza 	12-22	2: En desacuerdo. 3: Algo en acuerdo 4: Indiferente. 5: Algo de acuerdo. 6: De acuerdo 7: Totalmente de acuerdo.

III. Marco teórico

3.1 Antecedentes

3.1.1 A nivel internacional

Castellón, en el año 2019 en el estudio Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio Objetivo, Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida el servicio de medicina interna y de consulta externa del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.

Diseño Metodológico: Se realizó un estudio descriptivo transversal. Con un universo de 550 usuarios y una muestra de 227 usuarios, se utilizó un instrumento denominado SERVQUAL, adaptado para el sector sanitario. Este se basó en 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, que se dividieron en cinco dimensiones. Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La información recogida se introdujo en una base de datos de Microsoft Excel. Los resultados indicaron que el 54,6% eran mujeres, y el grupo de edad entre 50 y 59 años representaba el 34,3%. Se observó un alto índice de satisfacción en las expectativas, con una empatía del 95,0% y una percepción de fiabilidad del 89,49%. Responsabilidad, con un porcentaje menor en expectativas del 89,3% y una percepción del 74,24%. El índice de Responsabilidad fue de 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46. En conclusión: El género predominante fue el femenino, con una mayor proporción entre 50 y 59 años. En términos de expectativas, la

mayor proporción correspondió a los Aspectos Tangibles, mientras que la menor proporción correspondió a la Capacidad de Respuesta. En cuanto a la percepción, el índice de empatía fue el más elevado, mientras que el de capacidad de respuesta fue el más bajo. El índice de calidad es inferior a uno, considerando el servicio recibido como satisfactorio. (7)

Pérez-Cantó et al.; en el año 2019 en el estudio Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias España”, objetivo “analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017.

Métodos: Estudio longitudinal que analiza la progresión de ocho medidas de opinión pública y satisfacción sobre el sistema nacional de salud y sus comunidades autónomas desde 2005 hasta 2017. Los datos se obtuvieron del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, además del Barómetro Sanitario. Se utilizó el enfoque autorregresivo de Prais-Winsten. Se observó una tendencia continua en la opinión sobre la funcionalidad del sistema sanitario (PC = 1,898; IC 95% -0,954-4,751). Se observó una tendencia decreciente en la impresión de mejora de la calidad de la atención primaria (PC = -0,283; IC 95%: -0,335 a -0,121), la atención especializada (PC = -0,241; IC 95%: -0,74 a -0,109) y la hospitalización (PC = -0,171; IC 95%: -0,307 a -0,036). Ha aumentado la satisfacción con la información y el seguimiento proporcionados por el médico de familia y el pediatra (APC = 7,939; IC 95%: 3,965-11,914). La satisfacción con los médicos y profesionales sanitarios fue constante. No se observaron disparidades sustanciales en la progresión de las variables analizadas entre las comunidades autónomas.

Conclusiones: Según los usuarios del sistema nacional de salud español, se observa una tendencia desfavorable. Entre las posibles causas se encuentran las discrepancias en la financiación, la gestión del personal, los sistemas de control de calidad y las comunidades autónomas. (8)

Morales et al. en el año 2018 con el estudio Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá Colombia, objetivo para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados por las Instituciones del sector público de salud de Bogotá.

Método. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en el que se encuestó a 12 573 usuarios de 196 puntos de atención dentro de la sub red de servicios de salud que administran planes de beneficios Capital Salud EPS y la Institución rectora del sistema de salud en Bogotá, en aspectos relacionados con la calidad y el nivel satisfacción percibidos. Se desarrollaron tres instrumentos con calificación entre 1 y 5, de estos puntajes de 4 y 5 representaron satisfacción, se presentan en cinco categorías. El resultado general del rendimiento del sistema, Se entiende como la confianza que genera el sistema y su posicionamiento; 2. Si hay mejora en la gestión respecto al año anterior; 3. El nivel de cumplimiento de tratamiento 4. La intención de cooperar con el sistema, y5. La experiencia vivencial integral, como la suma de las interacciones durante el proceso de atención. Aunque se ha alcanzado un nivel aceptable de satisfacción aceptables, se identifican diversas áreas de mejora. Se concluye y analiza la importancia y relevancia de los estudios, se prevén algunas acciones de mejora y se recomienda la implementación sistemática de este tipo de investigaciones. (9)

Vázquez-Cruz et al. en el año 2018 en el estudio Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica México, objetivó Determinar la satisfacción percibida de los usuarios con la prestación de calidad de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica.

Método. Investigación descriptiva transversal. Se evaluó la satisfacción percibida de los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención. En Puebla, México, una Unidad Médica atendió a una población de 395 usuarios. Se aplicó la encuesta SERVPREF para

evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficacia de los servicios médicos. Resultados: El total de pacientes fue de 395, siendo 260 (66%) mujeres y 135 (34%) hombres. La edad media fue de 42,80 años, con un rango de 19 a 91 años, y una desviación estándar de + 16,64 años. La satisfacción de la consulta con el médico de familia fue del 65%, con los cuidados de enfermería del 74%, con el personal no sanitario del 59%, con los aspectos tangibles del 82%, con la accesibilidad y organización del 65%, y con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y derivaciones del 49%. La satisfacción percibida con los servicios de la unidad médica supera el 60%. Existen discrepancias entre los años de estudio cursados y la satisfacción percibida. En conclusión, la atención de la unidad médica es percibida como satisfactoria por más de 60% de la población. (10)

Arévalo et al.; en el año 2018 en el estudio Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de Guayaquil Ecuador Objetivo el estudio se realizó en el Centro de Salud de la ciudad de Zaruma, con una muestra de 376, determinando las dimensiones que influyen significativamente en la satisfacción del paciente.

La técnica del estudio emplea un enfoque cuantitativo, basado principalmente en el modelo cuantitativo Servperf. La investigación incluyó una encuesta a los pacientes participantes, que abarcó cinco variables: características tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se realizaron entrevistas para mejorar la comprensión de los factores examinados. Se emplearon programas estadísticos para compilar y evaluar los resultados. Resultado: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están significativamente correlacionadas, como demuestra la significación de 0,000, inferior a 0,05. Además, los resultados de la atención sanitaria se evalúan en términos de eficacia, eficiencia, percepción del paciente, bienestar físico y mental y satisfacción con los resultados. La correlación de Pearson

($r=0,556$) sugiere que la relación es positiva, ya que el valor es cercano a uno. En consecuencia, se demostró que la satisfacción del usuario es directamente proporcional a la calidad del servicio prestado por el centro de salud. Por el contrario, la satisfacción de los usuarios disminuye cuando la calidad del servicio es insuficiente. En conclusión, se implementa estrategias de mejora para minimizar los tiempos de espera y reducir el desabasto de medicamentos, optimizando el tiempo en el servicio de salud logrando incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios. (11)

3.1.2 A nivel nacional

Morales Baldeón en el año 2022 con el estudio Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

El objetivo del estudio fue conocer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión de la zona de Pasco. Se realizó una investigación no experimental correlacional con una muestra de 70 pacientes del servicio de emergencia de la IPRESS especificada. Los pacientes fueron elegidos mediante un enfoque no probabilístico, y se administró una encuesta SERVQUAL modificada para evaluar la calidad del trato y la satisfacción con el servicio prestado. Los resultados revelaron una asociación positiva sustancial entre satisfacción y calidad de la atención ($r=0,786$), con un valor p inferior a 0,05. Por el contrario, las expectativas iniciales del estudio no se cumplieron, ya que solo el 14,3% de los pacientes reportaron un alto nivel de calidad del tratamiento en la dimensión de aspectos tangibles. El componente de lealtad tuvo un valor de correlación de ($r=0,505$), lo que indica una asociación positiva moderada entre ambas dimensiones. (12)

Febres Ramos en el año 2020 con el estudio Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel

Alcides Carrión, Huancayo, Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016”.

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 292 usuarios. Para evaluar la calidad del servicio del sistema de salud en términos de satisfacción de los usuarios se empleó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Resultados: La muestra estuvo conformada por un 57% de mujeres y la edad de los participantes varió entre 36 y 45 años. De los mismos, el 36% de los consumidores tenía educación secundaria completa y el 63% eran pacientes actuales. El índice de satisfacción agregado fue de 60.3%. Los valores porcentuales de satisfacción fueron de 86.8% y 80.3% en las dimensiones seguridad y empatía, respectivamente. La dimensión aspectos tangibles presentó el mayor nivel de insatisfacción, con un 57.1% de usuarios que reportaron insatisfacción. La capacidad de respuesta de los servicios de salud fue la siguiente dimensión, con un índice de insatisfacción de 55.5% entre los consumidores. Conclusión: Para garantizar que los consumidores reciban atención oportuna y de alta calidad, los sistemas de salud deben implementar estrategias para mejorar sus servicios de atención. (3)

Guzmán en el año 2020 con el estudio Calidad de atención de Salud y Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD – TACNA, Objetivo se determina la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión-Es salud-Tacna el 2020. Método el diseño del estudio fue no experimental y correlacional, y el tipo de investigación fue cuantitativa transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado y un cuestionario de satisfacción que se administró a una muestra de 367 usuarios que acudieron al Servicio de Urgencias. Se observó una correlación

sustancial entre la satisfacción y las cinco dimensiones de calidad percibida de la atención médica, fiabilidad Rho 0,144p valor 0,006, capacidad de respuesta Rho 0,611, p valor 0,001, seguridad Rho 0,596, p valor 0,001, empatía Rho 0,637, p valor 0,001 y elementos tangibles Rho 0,634, p valor 0,001. Conclusión la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia Rho 0,319, p valor 0,001. (13)

Paredes, en el año 2019 con el estudio Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. El objetivo de la presente investigación, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019, fue conocer la correlación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Se realizó un Método de estudio no experimental que fue descriptivo, transversal y correlacional. Al ambulatorio acudieron 240 usuarios mayores de edad, de ambos sexos, durante los meses de mayo y junio de 2019. De esta población se seleccionó una muestra de 148 usuarios. Resultados el investigador construyó dos instrumentos para la recogida de datos, que se operacionalizaron de acuerdo con las variables. Estos instrumentos se utilizaron para obtener los datos necesarios para el presente estudio. Ambos instrumentos resultaron tener validez de juicio de expertos y fueron calificados como fiables por el alfa de Cronbach, con valores de 0,989 para la calidad de la atención y 0,996 para la satisfacción. Se emplearon tablas y figuras para ilustrar los datos, que se procesaron con el programa estadístico SPSS.25. Los resultados indicaron que existía una correlación sustancial con la satisfacción de los usuarios en los ámbitos de la capacidad de respuesta, la empatía, la lealtad y la fiabilidad. Se concluye que existe una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. (14)

Nina, en el año 2018 con el estudio Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tamegua, 2018. El propósito de este estudio fue determinar el alcance de la correlación entre la calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua.

El tipo de investigación según su profundidad es correlacional y según su alcance temporal es transversal, el diseño del estudio es no experimental. Las muestras se tomaron de una población de 114 usuarios con una muestra de 42 usuarios registrados en el Centro de Salud Samegua, mediante el método de muestreo aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables calidad de atención del personal y satisfacción del usuario. Los resultados indican que las variables calidad asistencial del personal y satisfacción de los usuarios tienen una relación directa positiva, como demuestra el valor p de 0,003, inferior a 0,05. En conclusión, existe un grado de relación directa y significativa entre la calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tamegua, 2018. (15)

3.1.3 A nivel regional o local

Rosmery Layme, en el año 2022 con el estudio Calidad de atención por el personal de salud percibido por los usuarios del Centro de Salud Santa María de Chimo, Andahuaylas 2022, El objetivo principal de la investigación fue conocer la calidad del servicio que brinda el personal de salud de Santa María de Chicmo y cómo es percibida por los consumidores del Centro de Salud Santa María de Chicmo Andahuaylas al 2022.

Método 94 de 247 usuarios participaron en esta investigación observacional básica, transversal y descriptiva, que se llevó a cabo con un diseño no experimental. Los participantes fueron evaluados mediante encuestas y seleccionados de forma probabilística. Resultado el nivel de calidad de las

dimensiones fiabilidad y seguridad se mantuvo sistemáticamente de acuerdo con los objetivos específicos. En las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, los demás objetivos específicos se cumplieron con un alto nivel de calidad. Conclusión se determinó que el nivel de calidad percibido por los usuarios visitantes del Centro de Salud Santa María de Chimo, fue de nivel regular a nivel de la percepción de la calidad de atención por los usuarios del centro de salud Santa María de Chimo. (16)

Nora Lujan, en el año 2022 con el estudio Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha Grau Apurímac, este proyecto tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Yanacancha, Apurímac.

El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, cuyo nivel de estudio aplicado fue correlacional y finalmente el diseño de estudio estuvo considerado no experimental-transversal. La muestra estuvo constituida por 100 usuarios que acudieron por consulta externa a diferentes servicios del Centro de Salud de Yanacancha. Los resultados obtenidos fueron que la calidad de atención en los usuarios presenta una categoría de muy bueno 69% y bueno 31%. Es decir, los pacientes valoran como muy bueno y bueno con respecto a la manera de ser atendidos en este centro de salud. Asimismo, con respecto a la satisfacción del usuario, la categoría de satisfecho en un porcentaje del 81% y la categoría medianamente satisfecha en un porcentaje del 19% lo que indica que el centro de salud cumple con las expectativas de la población que se atiende. En lo que concierne a la hipótesis general podemos manifestar que aceptamos dicha hipótesis, ya que su valor p es 0.020 el cual es menor a 0.050, lo cual demuestra la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Yanacancha, 2022. (17)

Ovalle et al, en el año 2022 con el estudio Factores demográficos asociados a la satisfacción de usuarios del Centro de Salud Dr. Carlos Ayestas, Abancay. El objetivo identificara los factores demográficos asociados a la satisfacción de usuarios Centro de Salud Dr. Carlos Ayestas Abancay,2022. Método, investigación básica, nivel relacional y diseño no experimental. Población asegurada al SIS 7578 usuarios, población de estudio 480 usuarios que son atendidos al establecimiento de salud, muestra 214 y muestreo probabilístico aleatorio simple. Resultados los usuarios del establecimiento tienen características diferentes frente a la atención en los diferentes servicios prestados. El 96% de las mujeres expreso insatisfacción y el 4% se mostró satisfecha. El 98.5% de adultos dijo estar insatisfecho y el 1.5% satisfechas(os). El 97.9% con educación secundaria manifestaron estar insatisfechas(os) y el 2.1% satisfechas(os). El 97.1% fueron solteras(os), casadas(os) y otros expresaron estar insatisfechas(os) y el 2.9% satisfechas(os). El 97.3% con ocupaciones independientes, trabajo dependiente y otros expresaron estar insatisfechas(os) y el 2.7% satisfechas(os). Estadísticos de prueba Fisher y U de Mann-Whitney. Conclusión no se logró demostrar la relación entre factores demográficos y satisfacción de usuarios. (18)

Dávila en el año 2020 con el estudio, Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac. El objetivo de este estudio es, “determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.”

La población estuvo conformada por 50 usuarios externos y la metodología fue fundamentalmente cuantitativa y de diseño no experimental. La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios se evaluaron mediante dos instrumentos confiables y validados. Los resultados obtenidos en base a

los 50 encuestados, se demostró que la calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría baja que representa un 84%, demostrándose que sus dimensiones tienen una mayor frecuencia en la categoría media, teniendo en la dimensión fiabilidad un 54% mientras que la dimensión Aspectos tangibles presenta un 36%, asimismo la dimensión seguridad presenta un 26% y la dimensión empatía un 36%. Se demostró que entre satisfacción del usuario y fiabilidad existe una relación positiva, lo cual indica que a mayor valor presenta la satisfacción el usuario, mayor es el valor obtenido en fiabilidad. Conclusión existe relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. (19)

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Definición de calidad de atención

La palabra latina qualitas o qualitatis, que implica perfección, es el origen del término calidad. Se define como una propiedad o conjunto de propiedades que posee algo y que permite valorar su mérito, según el diccionario de la Real Academia Española. En esta definición, la calidad es una cualidad o característica que distingue a las personas, los productos y los servicios. (20)

Se define como la atención que un profesional sanitario presta a un usuario que presenta un episodio de enfermedad claramente establecido con respecto a un usuario concreto. Esta atención tiene dos componentes: el primero es la técnica, que detalla la utilización de la ciencia y la tecnología para resolver un problema de salud. El segundo es la relación interpersonal, que abarca las interacciones sociales, culturales y comerciales entre los profesionales de la salud y los usuarios. (21)

3.2.2 Elementos de la calidad

Actualmente existe un claro consenso evidente sobre la atención de servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- Eficaces: Proporcionarán servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesiten.
- Seguros: Evitarán daños a los usuarios a quienes se les brinda la atención.
- Centrados: Se le brindará atención adecuada según las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan entorno a las necesidades del usuario.
- Oportunos: Reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones perjudican, tanto para los usuarios como para los profesionales de la salud que brindan la atención.
- Equitativos: La calidad de atención brindada no debe variar por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.
- Integrados: Brindarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios a lo largo de la vida.
- Eficientes: Aprovecharán al máximo los beneficios de los recursos disponibles y evitarán despilfarros (22).

3.2.3 El modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, introducido en el año 1988 por Parasuraman desde entonces ha experimentado diversas mejoras, se enfoca en evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Propone que la satisfacción del usuario se determina por la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido identificando las cinco dimensiones (23).

El modelo SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en comparar las expectativas que tienen los usuarios antes de probar el servicio con las opiniones que comparten después de recibir el

servicio. El método SERVQUAL consiste en identificar cinco dimensiones clave que se miden mediante cuestionario de 22 preguntas de expectativas y percepciones (24).

El modelo SERVQUAL es un modelo de evaluación del usuario basado en la calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario donde define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. Por lo tanto, el equilibrio favorable para las percepciones, en el que estas superen a las expectativas, indicaría una alta calidad percibida del servicio y una mayor satisfacción. (23)

Identificar ciertos factores claves que determinan las expectativas de los usuarios comunicación, boca a boca u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio, necesidades personales, experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, comunicaciones externas que la propia institución realice sobre la atención brindada de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad de atención en un servicio. (25)

3.2.4 Dimensiones del modelo SERVQUAL

Como mencionamos, el modelo SERVQUAL se basa en la premisa de que la calidad del servicio se compone de cinco dimensiones, las cuales son:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad del Sistema de Salud para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto incluye aspectos el cumplimiento de los plazos acordados, entregar un servicio sin errores y cumplir con las expectativas del usuario. (26).
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición y voluntad del personal de Salud para ayudar a los usuarios y brindar un servicio oportuno. Esto incluye la capacidad del personal de salud para responder rápidamente a

las necesidades del usuario, brindar asistencia y mostrar una actitud proactiva. (26).

- Seguridad: Se refiere al conocimiento y habilidades del personal para realizar el servicio de manera efectiva. Esto implica contar con profesionales capacitados y bien informados, que puedan abordar las preguntas e inquietudes de los usuarios de manera adecuada y eficiente. (26).
- Empatía: La empatía en el servicio al usuario se refiere a la capacidad de los Establecimientos para comprender las necesidades y expectativas del usuario y proporcionar un servicio personal y personalizado. Esto incluye mostrar interés genuino a los usuarios, escuchar sus inquietudes y tratarlos de manera individualmente. (26).
- Aspectos Tangibles: Se refieren a los elementos físicos y visibles asociados al servicio, como las instalaciones, el equipo utilizado, la apariencia del personal y los materiales promocionales. Los Aspectos tangibles pueden estar relacionados en la percepción general de la calidad del servicio por parte de los usuarios (26).

3.2.5 Definición de satisfacción del paciente

Es el grado de concordancia entre las expectativas del usuario sobre la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de la atención de los servicios prestados. Es la percepción general del paciente sobre la atención recibida, esto es positivo ya que han sido cubiertas sus necesidades, tanto físicas y emocionales (24).

3.2.6 Percepciones

Se refiere al desempeño (en términos de valor entregado) que el usuario considera haber obtenido después de adquirir un servicio. Es decir, es el

resultado que el usuario percibe al adquirir un servicio. El desempeño percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, no del Establecimiento.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el servicio brindado.
- Se basa en las percepciones del usuario; no necesariamente en la realidad.
- Ser influenciados de las opiniones de otros usuarios influyen en el usuario.
- Depende del estado de ánimo y de sus razonamientos del usuario. Debido su complejidad, el rendimiento percibido puede determinarse después una investigación exhaustiva que comienza y termina en el usuario. (27)

3.2.7 Expectativas

En términos de salud, se refiere a los resultados que el usuario espera encontrar cuando acude a recibir un servicio sanitario. (28)

Las expectativas básicas son condiciones simples que hay que cumplir con la finalidad de lograr una buena calidad de atención, como una mesa tener una base o una superficie estable. (27)

Las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas hacen que los usuarios sientan que han recibido algo único, especialmente cuando se les trata de manera individual. En la parte que depende del Establecimiento, se debe tener cuidado de establecer el nivel adecuado de expectativa. (27)

3.2.8 Niveles de satisfacción

La satisfacción del usuario depende del desempeño percibido del servicio y las expectativas que tiene el usuario, porque existen 2 niveles de satisfacción.

(29)

- **Insatisfacción:** Se da cuando la percepción del usuario respecto a la calidad de la atención brindada no alcanza las expectativas del usuario. (30)
- **Satisfacción:** Se produce cuando la percepción del usuario respecto a la calidad de la atención brindada si coincide con las expectativas del usuario. (30)

3.3 Definición de términos

- a) **Calidad de atención:** Es garantizar que cada usuario reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento sean más adecuados para una atención de salud óptima. (31)
- b) **Fiabilidad:** Es la capacidad que el Establecimiento tiene para brindar el servicio de forma segura y eficientemente, libre de infracciones, en el que el usuario se pueda confiar. (31)
- c) **Capacidad de Respuesta:** Es la capacidad de responder de manera rápida en situaciones de emergencia y urgencias. (32)
- d) **Empatía:** Es una habilidad cognitiva más que emocional, la cual es fundamental. La empatía facilita la relación y colaboración de los usuarios en la mejora la atención sanitaria. (33)
- e) **Seguridad:** Es la capacidad expresar para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención sin la existencia peligros, riesgos o dudas. (34)
- f) **Aspectos Tangibles:** Es la apariencia y condiciones de las instalaciones, equipos y apariencia del personal. (35)
- g) **Nivel de satisfacción:** Es una medida que indica qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad de atención brindada. (36)

- h) **Percepción:** Cómo percibe el usuario la calidad de atención brindada cumple con el servicio de salud ofrecido. (6)
- i) **Expectativa:** Se define como el usuario espera recibir la calidad de atención brindada por el Establecimiento. (6)
- j) **Satisfecho:** Complacido, sentirse feliz, está satisfecho de los resultados obtenidos. (37)
- k) **Insatisfecho:** No satisfecho con los resultados obtenidos. (38)
- l) **SERVQUAL:** Es un cuestionario con preguntas estandarizadas que se utiliza para la medición de la calidad de la atención. (39)

IV. Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo

El presente trabajo de investigación fue de tipo básico, lo que implica que se enfoca en la generación de conocimiento teórico. Esta investigación descriptiva establece una base para futuros estudios relacionales, permitiendo explorar relaciones entre variables en investigaciones posteriores. (40)

Nivel

El nivel de la investigación es correlacional, evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios relacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen la relación entre ambas variables. (40)

Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan las variables de manera deliberada. En este enfoque, se observan situaciones y condiciones que ya existen en el contexto natural, lo que permite al investigador analizar fenómenos sin intervenir directamente en ellos. (40)

4.2 Ámbito temporal y espacial

Temporal

El presente trabajo de investigación se realizó desde junio a diciembre 2023.

Espacial

El presente estudio de investigación se realizó en el Puesto de Salud Aymas, situado en el distrito de Abancay, provincia de Abancay, departamento de Apurímac.

4.3 Población y muestra

Población

La población finita de 556 usuarios afiliados al SIS, que acuden al Puesto de Salud Aymas en el periodo junio - diciembre 2023 en el distrito de Abancay en el departamento de Apurímac.

Muestreo

Probabilística, se utilizó un muestreo aleatorio simple en el que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido.

Muestra

Compuesta por un total de 227 usuarios atendidos durante el periodo junio - diciembre 2023.

Criterios de inclusión:

- Usuarías(os) aseguradas o asegurados al Sistema Integral de Salud Aymas.
- Usuarios entre 20 a 60 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios no asegurados en el Puesto de Salud Aymas.
- Usuarios menores de 20 años
- Usuarios mayores de 60 años.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

- Z = En un nivel de confianza del 95% = 1.96

- σ = Desviación estándar (0.5)

- e = Margen de error (0.05)

- N = Población (556)

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (556)}{0.05^2(556 - 1) + 1.96^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 227.43$$

$$n = 227 \text{ usuarios (a)}$$

4.4 Instrumentos

El instrumento a usar fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman diseñada para medir la calidad de atención en contexto el Ministerio de salud realiza pequeñas modificaciones en el modelo del cuestionario obteniendo su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud. (41)

El instrumento para el nivel de satisfacción Se consideró un cuestionario aplicado en dos tiempos uno para el servicio esperado y percibido, las expectativas muestran las características que debe tener un servicio para ser percibido los usuarios, La segunda parte muestra la percepción del usuario sobre el servicio prestado en tiempo real. (42)

Instrumento variable 1 calidad de atención

Instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención

Autor: Taipe Mezares en el año 2019

Ítems: 22 ítems

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles

Escala: tipo Likert 1 al 7.

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: Raramente

4: A veces

5: Con frecuencia

6: Casi siempre.

7: Siempre

Tiempo:10 min

Instrumento variable 2 nivel de satisfacción

Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción de usuario

Autor: Miluska Tosia Del Mar Salízar 2021

Ítems:22 ítems

Dimensiones: expectativas, percepciones

Escala: tipo Likert 1 al 7

1: Totalmente en desacuerdo.

2: En desacuerdo.

3: Algo en acuerdo

4: Indiferente.

5: Algo de acuerdo.

6: De acuerdo

7: Totalmente de acuerdo.

Tiempo: 10 min

Validez calidad de atención.

SERVQUAL es un cuestionario instrumento empleado universalmente y que fue propuesta por Parasuraman, fueron adaptados por distintos autores según la realidad de cada país, En nuestro país, el Ministerio de Salud llevó a cabo una adaptación de este instrumento.

Asimismo, el autor Taipe Mesares en 2019 realizó una adaptación específica, obteniendo como resultado de la validez la prueba binomial $p = 0.0461$ que resulta ser válida, además al realizar la prueba de confiabilidad, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.991, indicando una excelente fiabilidad del instrumento adaptado. (41)

Validez satisfacción del usuario

El nivel de satisfacción se evaluó mediante una escala multidimensional, que mide la diferencia entre expectativas y percepciones, tal como lo propuso el Ministerio de Salud en 2016. La primera parte, centrada en las expectativas, identifica las características que un servicio debe poseer para ser percibido como de calidad por los usuarios externos. La segunda parte de la evaluación recoge la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado en un periodo determinado, este enfoque fue adaptado por Tosia Del Mar Salízar en 2021, quien utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario con una escala Likert como instrumento de calificación. La satisfacción se determinó calculando la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios, con dos posibles resultados como satisfecho o insatisfecho, Para los 22 ítems evaluados, el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0,980, superior a 0,90, lo cual indica una excelente fiabilidad del instrumento. En consecuencia, se concluyó que el cuestionario utilizado fue altamente confiable para medir la satisfacción de los usuarios. (42)

4.5 Procedimientos

El procesamiento fue realizado mediante encuesta aplicada a los usuarios del Puesto de salud Aymas mediante 2 cuestionarios, el tiempo máximo de participación será de 20 minutos, distribuidos en dos fases: 15 minutos para aplicar la encuesta de calidad y expectativas, y un mínimo de 5 minutos para registrar las percepciones después de la atención recibida. La recolección de información se llevó a cabo entre junio y diciembre de 2023. Una vez finalizada la recolección de datos, se procedió a la selección, digitación y almacenamiento de la información en una base de datos utilizando el software Excel, versión 2021. En este proceso, se realizó la suma de variables y dimensiones para

consolidarlas en una sola medida, dado que se trata de escalas multidimensionales. Se determinará los intervalos mínimos y máximos y así obtener el rango, se dividirá la amplitud total en categorías de calidad bajo, medio y alto. La amplitud se calculará restando 1 del rango total. Este procedimiento se repetirá también para las cinco dimensiones de calidad. En cuanto a la variable nivel de satisfacción, se buscará de igual manera establecer el intervalo mínimo y máximo para dividir el rango en categorías de satisfacción e insatisfacción, siguiendo el mismo método de cálculo de amplitud igual para las dimensiones de expectativas y percepciones se procesarán de manera similar obteniendo así los baremos. Finalmente, todos los datos se importarán al software SPSS para su análisis estadístico.

4.6 Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo tras la obtención de la información, la cual fue registrada en el software Excel, versión 2021. Posteriormente, todos los datos fueron importados al software SPSS, versión 29.0, donde se realizó la recodificación de variables aplicando los baremos establecidos previamente, una vez recodificadas las variables y dimensiones, se procedió al procesamiento de los datos estadísticos para la obtención de tablas cruzadas, lo que permitirá analizar la relación entre diferentes variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis, se utilizará el estadígrafo Rho de Spearman, que ayudará a determinar si existe una relación significativa entre las variables evaluada.

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es una medida no paramétrica que se utiliza cuando los datos no siguen una distribución normal, permitiendo así probar hipótesis. En esta prueba, se clasifican los datos de las variables por rangos, determinando la relación entre ellas. Es particularmente útil para analizar mediciones ordinales, como las escalas tipo Likert y es aplicable incluso en muestras pequeñas. Los valores obtenidos oscilan entre -1 y +1, donde los extremos indican correlaciones negativas o positivas, mientras que un valor de 0 refleja una ausencia de correlación. (12)

Tabla 02.*Rangos de correlación del Coeficiente de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

4.7 Consideraciones éticas

Dentro de estos aspectos se aplicaron valores como la validez científica sobre el tema de estudio, selección equitativa de los participantes, explicación sobre la investigación con el objetivo de mantener la colaboración de los usuarios; Se guardó confidencialidad en los resultados, la información obtenida fue utilizada exclusivamente para fines de la investigación.

V. Resultados y discusión

Resultados

Tabla 03.

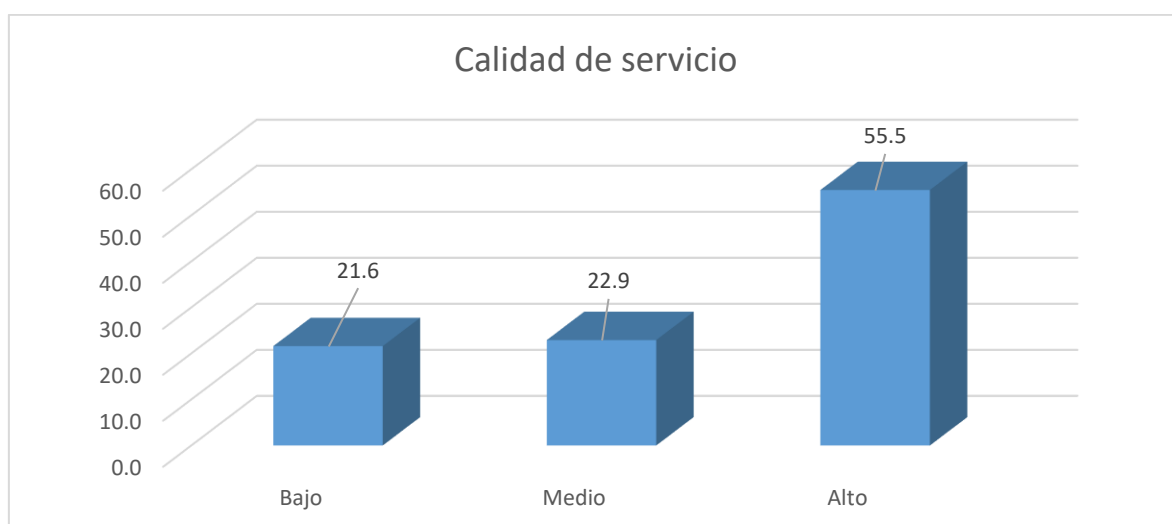
Variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	49	21.6	21.6
Medio	52	22.9	44.5
Alto	126	55.5	100.0
Total	227	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 01.

Variable calidad de atención



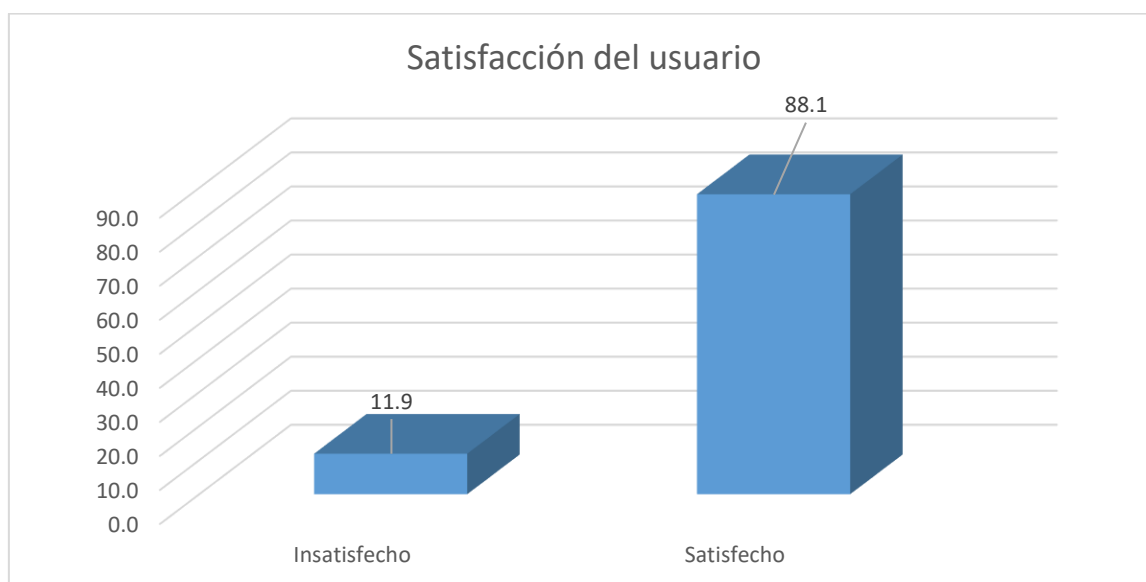
Interpretación y Análisis:

En la tabla 03 y figura 01 mostrada se observa que el 55.5 % indica que la calidad de atención en el puesto de salud es alta y el 22.9% menciona que es media y solo el 21.6 % que es baja, por lo tanto, se puede decir que la calidad de atención en el Puesto de Salud de Aymas es percibida como buena.

Tabla 04.*Variable satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	27	11.9	11.9
Satisfecho	200	88.1	100.0
Total	227	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 02.*Variable satisfacción del usuario***Interpretación y Análisis:**

En la Tabla 04 y la figura 02 se observa que el 88.1% de los usuarios está satisfecho con la atención brindada en el puesto de salud, mientras que solo el 11.9% se encuentra insatisfecho. Esto indica que una gran parte de los usuarios atendidos en este Puesto de Salud se siente satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 05.*Calidad de atención relacionado a la satisfacción de usuario*

		Nivel de satisfacción del usuario		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Calidad de atención	Bajo	6 2.60%	43 18.90%	49 21.60%
	Medio	13 5.70%	39 17.20%	52 22.90%
	Alto	8 3.50%	118 52.00%	126 55.50%
Total		27 11.90%	200 88.10%	227 100.00%

Fuente: Elaboración propia

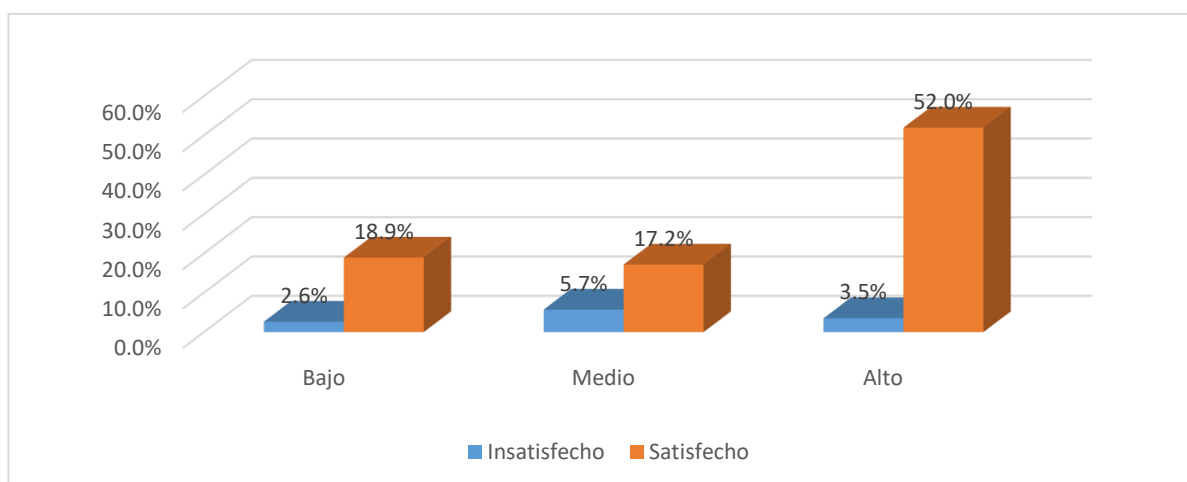
Figura 03.*Calidad de atención relacionado a la satisfacción de usuario***Interpretación y Análisis:**

Tabla 05 y figura 03, donde se observa en la calidad de atención bajo el 18.9% de los usuarios se encuentran satisfechos y 2,6% se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio.

En la calidad de atención medio el 17.2% de usuarios se encuentran satisfechos y 5.7% se encuentran insatisfecho con la atención.

En la calidad de atención alta el 52% de los usuarios se encuentran satisfechos 3,7% se encuentran insatisfechos con la atención.

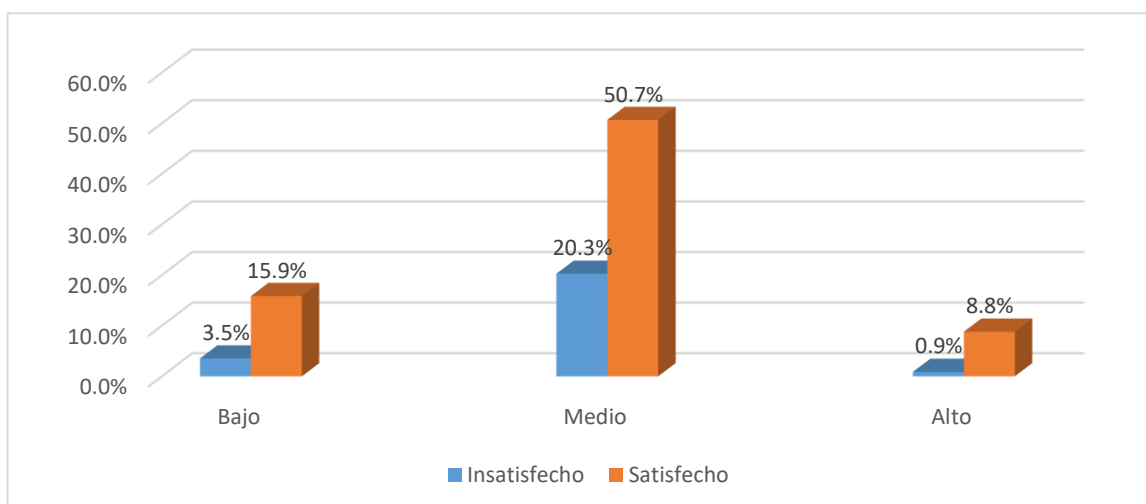
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos manifiestan de encontrarse satisfechos con la atención con un 88.1% y solo el 11.9% refirió encontrarse insatisfechos con la atención brindada.

Estos resultados reflejan que los servicios brindados por los profesionales de salud de este establecimiento son oportunos y responden a las expectativas de los usuarios, esto se debe porque no existe congestión o saturación de los usuarios durante el turno, por estas razones el personal de salud tiene el tiempo y espacios para brindar una atención satisfactoria hacia los usuarios.

Tabla 06.*Fiabilidad relacionada al nivel de expectativas*

	Expectativas	Expectativas		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Fiabilidad	Bajo	8 3.5%	36 15.9%	44 19.4%
	Medio	46 20.3%	115 50.7%	161 70.9%
	Alto	2 0.9%	20 8.8%	22 9.7%
Total		56 24.7%	171 75.3%	227 100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 04.*Fiabilidad relacionada al nivel de expectativas***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 06 y figura 04, donde se observa en la fiabilidad baja el 15.9% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 3.5% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la fiabilidad media el 50.7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 20.3% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la fiabilidad alta el 8.8% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 0.9% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

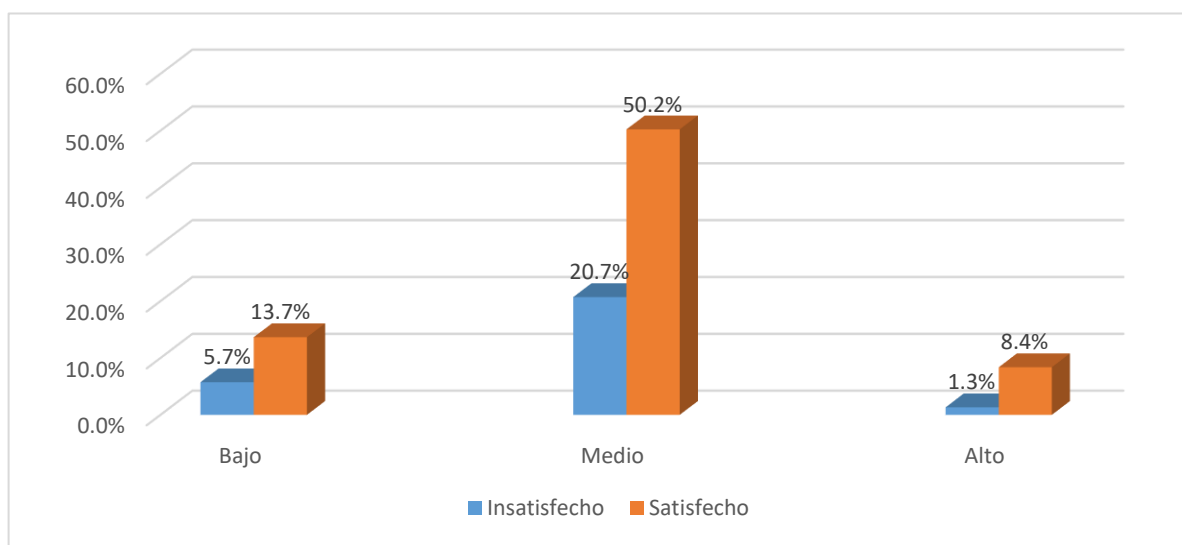
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus expectativas son satisfactorias con un 75.3% en relación con la fiabilidad, y solo el 24.7% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación con la fiabilidad.

Estos resultados sobre la fiabilidad y expectativas de los usuarios fueron en un nivel medio, esto, pueda ser que se deban a las experiencias percibidas anteriormente en este puesto de salud ya que usualmente las diferentes áreas los insumos son escasos a la demanda de los usuarios.

Tabla 07.*Fiabilidad relacionado al nivel de percepciones*

		Percepciones		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Fiabilidad	Bajo	13	31	44
		5.7%	13.7%	19.4%
	Medio	47	114	161
		20.7%	50.2%	70.9%
	Alto	3	19	22
		1.3%	8.4%	9.7%
Total		63	164	227
		27.8%	72.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 05.*Fiabilidad relacionado al nivel de percepciones***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 07 y figura 05, donde se observa en la fiabilidad baja el 13.7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 5.7% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En la fiabilidad media el 50.2% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 20.7 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En la fiabilidad alta el 8.4% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 1.3 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

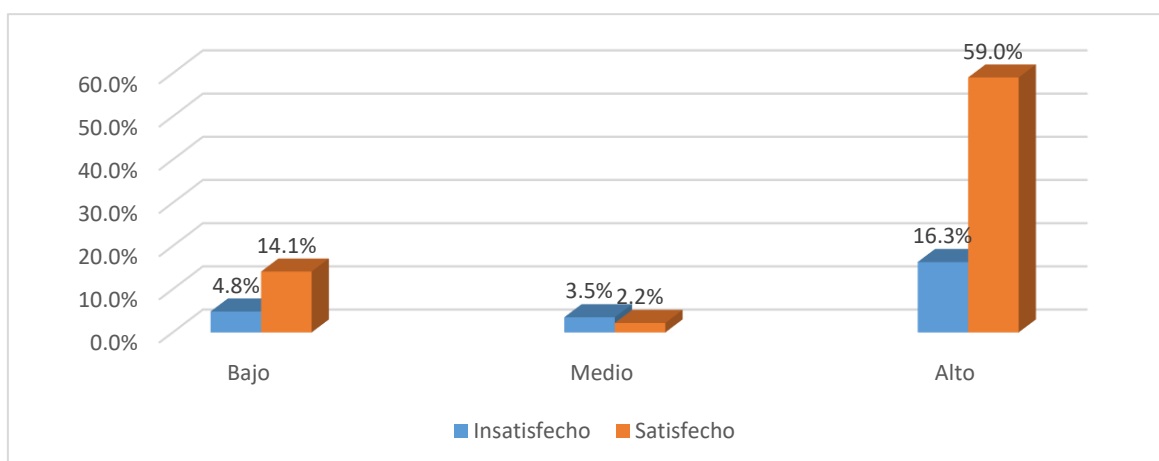
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus percepciones son satisfactorias con un 72.2% en relación con la fiabilidad, y solo el 27.8% refirió que sus percepciones fueron insatisfechas en relación con la fiabilidad.

Los resultados sobre la fiabilidad y las percepciones de los usuarios fueron calificados como medios. Esto puede estar relacionado con la percepción que tuvieron durante la atención en este centro de salud, especialmente en aspectos como el cumplimiento de horarios, la disponibilidad de mecanismos para presentar quejas, el acceso a medicamentos en la farmacia y la atención sin discriminación.

Tabla 08.*Capacidad de respuesta relacionada al nivel de expectativas*

		Expectativas		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Bajo	11	32	43
		4.8%	14.1%	18.9%
	Medio	8	5	13
		3.5%	2.2%	5.7%
	Alto	37	134	171
		16.3%	59.0%	75.3%
Total		56	171	227
		24.7%	75.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 06.*Capacidad de respuesta relacionada al nivel de expectativas***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 08 y figura 06, donde se observa en la capacidad de respuesta baja el 14.1% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 4.8% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la capacidad de respuesta media el 2.2 % de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 3.5 % se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la capacidad de respuesta alta el 59.9% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 16.3% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus expectativas son satisfactorias con un 75.3% en relación con la capacidad respuesta alta, y solo el 24.7% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación con la capacidad respuesta.

Estos resultados sobre las expectativas de los usuarios frente a la capacidad respuesta alta, fue satisfactorio esto se debe que probablemente a las experiencias previas en este centro de salud, percibiendo que la atención fue oportuna y tiempos de espera reducidos para la atención.

Tabla 09.

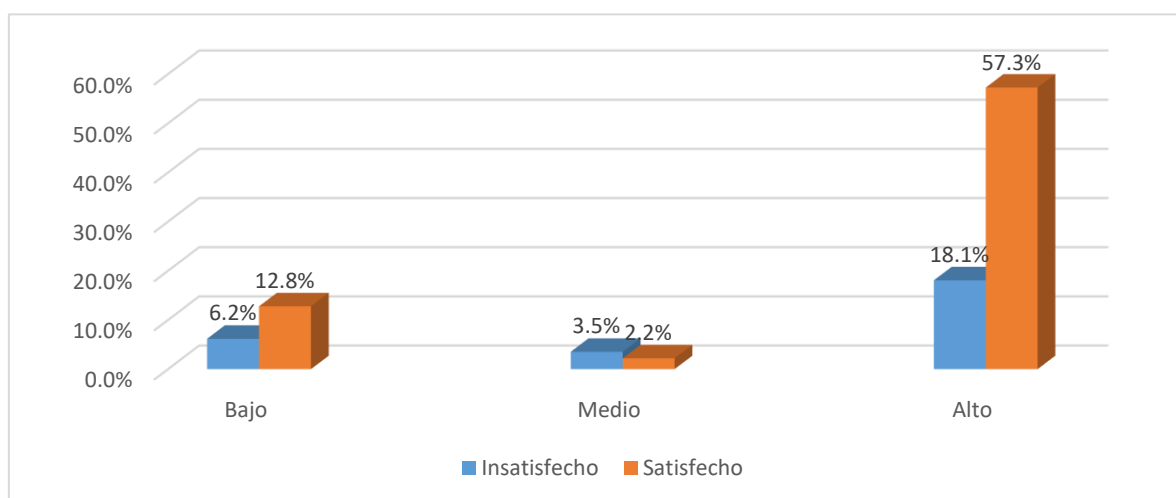
Capacidad de respuesta relacionada al nivel de percepciones.

		Percepciones		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Bajo	14	29	43
		6.2%	12.8%	18.9%
	Medio	8	5	13
		3.5%	2.2%	5.7%
	Alto	41	130	171
		18.1%	57.3%	75.3%
Total		63	164	227
		27.8%	72.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 07.

Capacidad de respuesta relacionada al nivel de percepciones.



Interpretación y Análisis:

En la tabla 09 y figura 07, donde se observa en la capacidad de respuesta baja el 12.8% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 6.2% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En la capacidad de respuesta media el 2.2% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 3.5 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En la capacidad de respuesta alta el 57.3% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 18.1% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

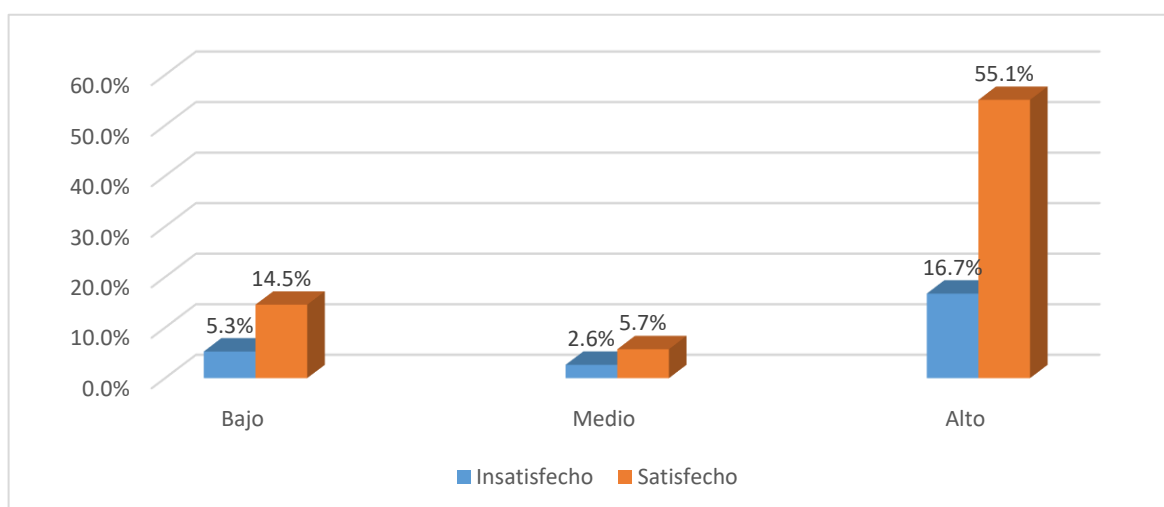
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus percepciones son satisfactorias con un 72.2% en relación con la capacidad respuesta alta, y solo el 27.8% refirió que sus percepciones fueron insatisfechas en relación con la capacidad respuesta.

Estos resultados sobre a las percepciones de los usuarios frente a la capacidad respuesta alta esto puede deberse a las impresiones que tuvieron durante su atención en este centro de salud, especialmente por la atención oportuna, los tiempos de espera reducidos y la privacidad que se les brindó.

Tabla 10.*Seguridad relacionada al nivel de expectativas*

		Expectativas		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Bajo	12	33	45
		5.3%	14.5%	19.8%
	Medio	6	13	19
		2.6%	5.7%	8.4%
	Alto	38	125	163
		16.7%	55.1%	71.8%
Total		56	171	227
		24.7%	75.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 08.*Seguridad relacionada al nivel de expectativas***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 10 y figura 08 donde se observa en la seguridad baja el 14.5% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 5.3% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la seguridad media el 5.7 % de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 2.6 % se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la seguridad alta el 55.1% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 16.7% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus expectativas son satisfactorias con un 75.3% en relación con la seguridad alta, y solo el 24.7% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación con la capacidad respuesta.

Estos resultados sobre las expectativas de los usuarios frente a la seguridad alta, fue satisfactorio esto se debe que probablemente a las experiencias previas, los usuarios valoran que los profesionales de la salud dediquen tiempo para responder sus preguntas y les inspiren confianza durante la atención.

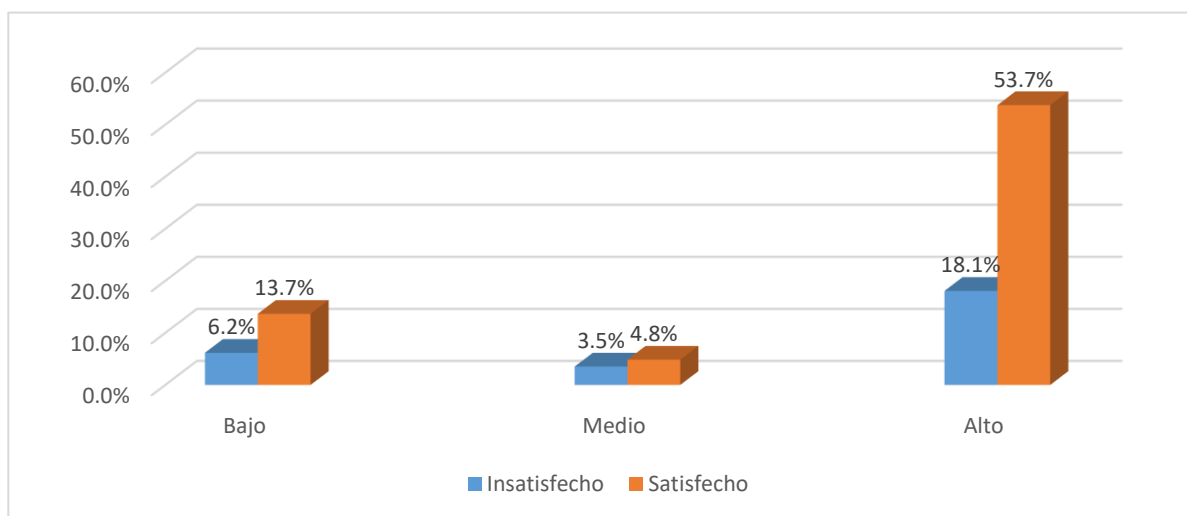
Tabla 11.*Seguridad relacionada al nivel de percepciones*

		Percepciones		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Bajo	14 6.2%	31 13.7%	45 19.8%
	Medio	8 3.5%	11 4.8%	19 8.4%
	Alto	41 18.1%	122 53.7%	163 71.8%
Total		63 27.8%	164 72.2%	227 100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 09.

Seguridad relacionada al nivel de percepciones.

**Interpretación y Análisis:**

En la tabla 11 y figura 09 donde se observa en la seguridad baja el 13.7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 6.2% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En la seguridad media el 4.8% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 3.5 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En seguridad alta el 53.7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 18.1% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

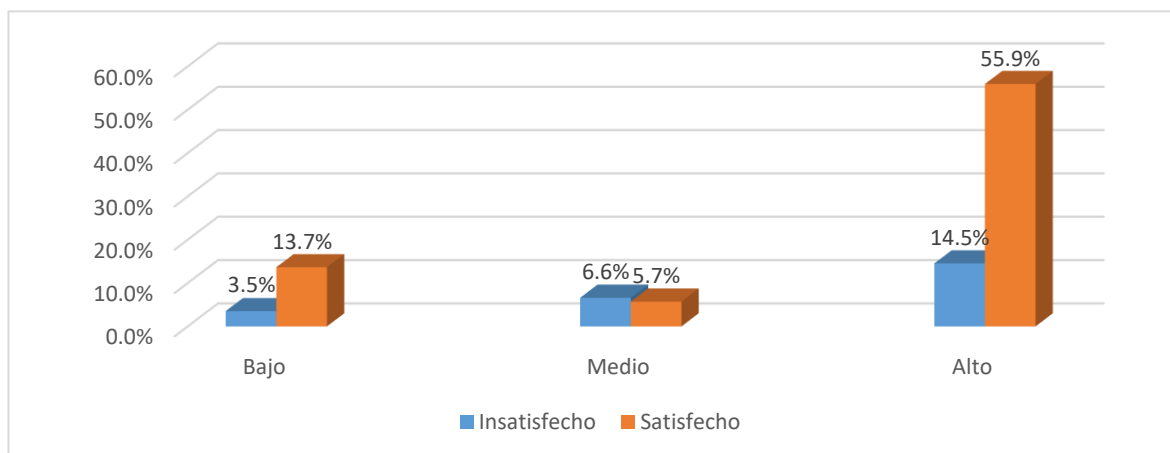
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus percepciones son satisfactorias con un 72.2% en relación con la seguridad alta, y solo el 27.8% refirió que sus percepciones fueron insatisfechas en relación con la seguridad.

Estos resultados reflejan que las percepciones de los usuarios sobre la alta seguridad en la atención son positivas, probablemente debido a la percepción durante la atención. Los pacientes aprecian que los profesionales de salud se tomen el tiempo necesario para aclarar sus dudas y generar un ambiente de confianza.

Tabla 12.*Empatía relacionada al nivel de expectativas*

		Expectativas		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Empatía	Bajo	8	31	39
		3.5%	13.7%	17.2%
	Medio	15	13	28
		6.6%	5.7%	12.3%
	Alto	33	127	160
		14.5%	55.9%	70.5%
Total		56	171	227
		24.7%	75.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10.*Empatía relacionada al nivel de expectativas***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 12 y figura 10, donde se observa en la empatía baja el 13.7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 3.5% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la empatía media el 5,7% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 6.6 % se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En la empatía alta el 55.9% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 14.5% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

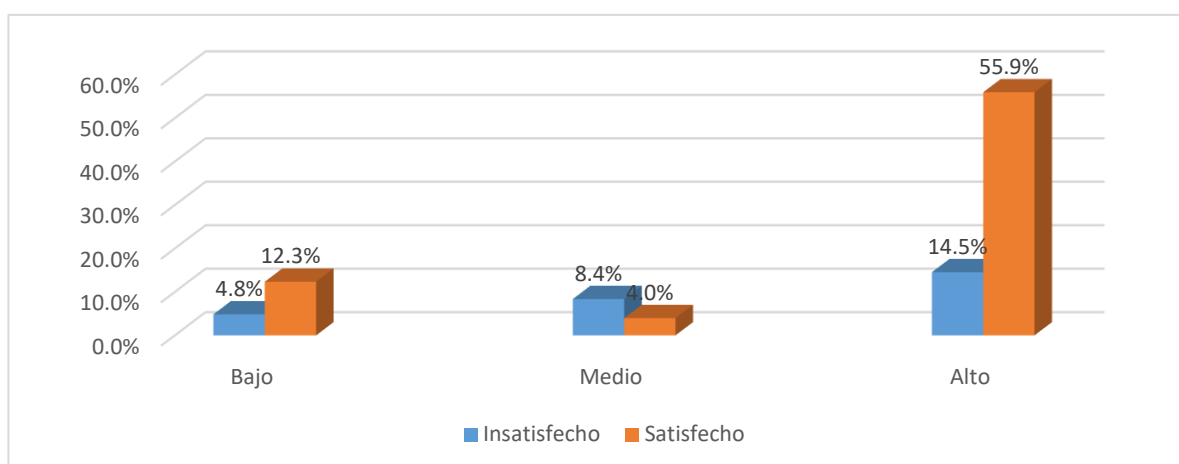
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus expectativas son satisfactorias con un 75.3% en relación con la empatía alta, y solo el 24.7% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación con la empatía.

Los resultados muestran que las expectativas de los usuarios sobre la empatía del personal del puesto de salud son favorables, probablemente porque han experimentado un trato amable, respetuoso, humanizado por parte de los profesionales de salud.

Tabla 13.*Empatía relacionada al nivel de percepciones*

		Percepciones		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Empatía	Bajo	11 4.8%	28 12.3%	39 17.2%
	Medio	19 8.4%	9 4.0%	28 12.3%
	Alto	33 14.5%	127 55.9%	160 70.5%
Total		63 27.8%	164 72.2%	227 100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.*Empatía relacionada al nivel de percepciones***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 13 y figura 11, donde se observa en la empatía baja el 12.3% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 4.8% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En empatía media el 4.0% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 8.4 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En empatía alta el 55.9% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 14.5% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

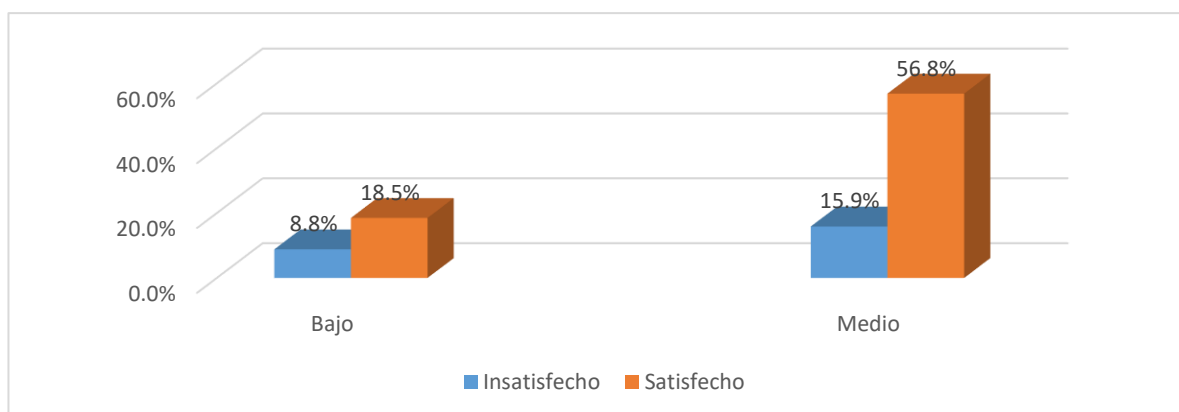
Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus percepciones son satisfactorias con un 72.2% en relación con la empatía alta, y solo el 27.8% refirió que sus percepciones fueron insatisfechas en relación con la empatía.

Los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación la empatía del personal de salud durante la atención es positivas ya que han recibido un trato amable, respetuoso del personal de salud. Sin embargo, un porcentaje de los usuarios refiere encontrarse insatisfecho, lo cual podría deberse a que el personal no habla quechua y utiliza términos técnicos cuando se expresa con los usuarios, esto implica que la comprensión sea deficiente hacia los usuarios.

Tabla 14.*Aspectos tangibles al nivel de expectativas*

		Expectativas		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Aspectos tangibles	Bajo	20	42	62
		8.8%	18.5%	27.3%
	Medio	36	129	165
		15.9%	56.8%	72.7%
Total		56	171	227
		24.7%	75.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.*Aspectos tangibles al nivel de expectativas***Interpretación y Análisis:**

En la tabla 14 y figura 12, se observa en aspectos tangibles bajo el 18.5% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 8.8% se encuentran insatisfechos sus expectativas.

En aspectos tangibles medio el 56.8% de los usuarios se encuentran satisfechos sus expectativas y 15.9 % se encenran insatisfechos sus expectativas.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus expectativas son satisfactorias con un 75.3% en relación con los

aspectos tangibles, y solo el 24.7% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación a los aspectos tangibles.

Los resultados muestran que los usuarios tienen expectativas moderadas respecto a los aspectos tangibles del establecimiento, lo que podría deberse a experiencias previas en las que notaron que el centro no cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención del usuario, y no cuenta con la infraestructura apropiada para ofrecer una atención de calidad.

Tabla 15.

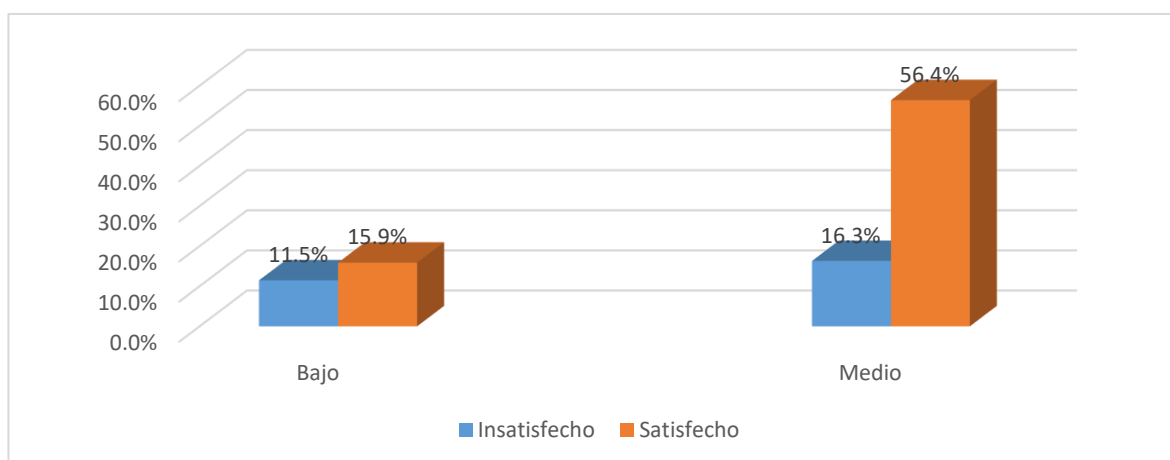
Aspectos tangibles al nivel de percepciones

		Percepciones		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Aspectos tangibles	Bajo	26	36	62
		11.5%	15.9%	27.3%
	Medio	37	128	165
		16.3%	56.4%	72.7%
Total		63	164	227
		27.8%	72.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13.

Aspectos tangibles al nivel de percepciones



Interpretación y Análisis:

En la tabla 15 y figura 13, se observa en aspectos tangibles bajo el 15.9% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 11.5% se encuentran insatisfechos sus percepciones.

En aspectos tangibles medio el 56.4% de los usuarios se encuentran satisfechos sus percepciones y 16.6 % se encuentran insatisfechos sus percepciones.

Por lo tanto, el mayor porcentaje de los usuarios atendidos en este establecimiento manifiestan que sus percepciones son satisfactorias con un 72.2% en relación con los aspectos tangibles, y solo el 27.8% refirió que sus expectativas fueron insatisfechas en relación a los aspectos tangibles.

Los resultados muestran que los usuarios tienen percepciones moderadas respecto a los aspectos tangibles del establecimiento, posiblemente porque durante su atención notaron la falta de equipos inoperativos y falta materiales para la atención del usuario, la ausencia de letreros claros para orientar a los usuarios, y una infraestructura que no es la más apropiada para una atención óptima.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1: La calidad de atención tiene relación positiva directa al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La calidad de atención no tiene relación positiva directa al nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 16.

Variable calidad de atención y Nivel de satisfacción

		Calidad de atención	de	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,251**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	227	227
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,251**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	227	227

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

La tabla 16 muestra una correlación positiva media de 0,251 entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,000 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación positiva directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

Hipótesis específicas

A. Hipótesis específica uno

H1: La fiabilidad está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La fiabilidad no está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 17.

Dimensión fiabilidad y nivel de expectativas

			Fiabilidad	Expectativas
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,140*
		Sig. (bilateral)		0.035
		N	227	227
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,140*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.035	
		N	227	227

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

La tabla 17 muestra una correlación positiva media de 0,140 entre la fiabilidad y el nivel de expectativas. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,035 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de expectativas, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

B. Hipótesis específica dos

H1: La fiabilidad está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La fiabilidad no está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 18.

Dimensión fiabilidad relacionado a nivel de percepciones

			Fiabilidad	Percepciones
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,162*
		Sig. (bilateral)		0.015
		N	227	227
	Percepciones	Coeficiente de correlación	,162*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.015	
		N	227	227

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

La tabla 18 muestra una correlación positiva media de 0,162 entre la fiabilidad y el nivel de percepciones. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,015 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de percepciones, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

C. Hipótesis específica tres

H1: La capacidad de Respuesta está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La capacidad de Respuesta **no** está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 19.

Dimensión capacidad de respuesta y nivel de expectativas

			Capacidad de	
			respuesta	Expectativas
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,278**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	227	227
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,278**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	227	227

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

La tabla 19 muestra una correlación positiva media de 0,278 entre la capacidad de respuesta y el nivel de expectativas. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,001 \leq 0,05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de expectativas, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

D. Hipótesis específica cuatro

H1: La capacidad de respuesta está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La capacidad de respuesta no está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 20.

Dimensión capacidad de respuesta y nivel de percepciones

			Capacidad de respuesta	Percepciones
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	,210**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	227	227
	Percepciones	Coefficiente de correlación	,210**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	227	227

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

La tabla 20 muestra una correlación positiva media de 0,210 entre la capacidad de respuesta y el nivel de percepción. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,001 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de percepciones, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

E. Hipótesis específica cinco

H1: La seguridad está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La seguridad no está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 21.

Dimensión seguridad y nivel de expectativas

			Seguridad	Expectativas
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,196**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	227	227
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,196**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	227	227

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

La tabla 21 muestra una correlación positiva media de 0,196 entre seguridad y el nivel de expectativas. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,003 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la seguridad y el nivel de expectativas, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

F. Hipótesis específica seis

H1: La calidad de atención tiene relación significativa al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La calidad de atención no tiene relación significativa al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 22.

Dimensión seguridad y nivel de percepciones

		Seguridad	Percepciones	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,155*	
		N	227	
	Percepciones	Coeficiente de correlación	,155*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.019	
		N	227	227

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

La tabla 22 muestra una correlación positiva media de 0,155 entre la seguridad y el nivel de percepción. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,019 \leq 0.05$, lo que significa existe una relación significativa entre la seguridad y el nivel de percepciones, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

G. Hipótesis específica siete

H1: La empatía está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La empatía no está relacionado significativamente al nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 23.

Dimensión empatía y nivel de expectativas

			Empatía	Expectativas
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,150*
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	227	227
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,150*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	227	227

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

La tabla 23 muestra una correlación positiva media de 0,150 entre la empatía y el nivel de expectativas. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,024 \leq 0,05$, lo que significa que existe una relación significativa entre la empatía y el nivel de expectativas, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

H. Hipótesis específica ocho

H1: La empatía está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el puesto de salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

H0: La empatía no está relacionado significativamente al nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el puesto de salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 24.

Dimensión empatía y nivel de percepciones

			Empatía	Percepciones
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	227	227
	Percepciones	Coeficiente de correlación	,368**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	227	227

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

La tabla 24 muestra una correlación positiva media de 0,368 entre la empatía y el nivel de percepción. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,000 \leq 0.05$, lo que significa que existe una fuerte relación entre la empatía y el nivel de percepciones, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

H. Hipótesis específica nueve

H1: Los aspectos tangibles están relacionado significativamente al de nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023

H0: Los aspectos tangibles no están relacionado significativamente al de nivel de expectativas de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 25.

Dimensión aspectos tangibles y nivel de expectativas

			Aspectos tangibles	Expectativas
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,276**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	227	227
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,276**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	227	227

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

La tabla 25 muestra una correlación positiva directa de 0,276 entre los aspectos tangibles y el nivel de expectativas. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,000 \leq 0.05$, lo que significa que existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de expectativas, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

H. Hipótesis específica diez

H1: Los aspectos tangibles están relacionado significativamente al de nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023

H0: Los aspectos tangibles no están relacionado significativamente al de nivel de percepciones de los usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas Abancay de junio – diciembre 2023.

Tabla 26.

Dimensión aspectos tangibles y nivel de percepción

		Aspectos tangibles		Percepciones	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,277**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	227	227	
	Percepciones	Coeficiente de correlación	,277**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	227	227	

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

La tabla 26 muestra una correlación positiva media de 0,277 entre los aspectos tangibles y el nivel de percepción. A la comprobación de la significancia bilateral se obtuvo el valor de $p = 0,000 \leq 0.05$, lo que significa existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de percepciones, por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

Discusión de resultados

En el estudio realizado por Castellón Sequeira, "Satisfacción del usuario y la calidad de la atención recibida en medicina interna, consulta externa, Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019". Los resultados que obtuvo fueron que el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas en relación a empatía fue 95,0% y en percepción en relación a la fiabilidad fue 89,49%, la capacidad de respuesta, en relación a las expectativas fue 89,3% y percepción 74,24%. Estos resultados son similares en el estudio realizado en el Puesto de Salud Aymas en los usuarios de 20-60 años donde se obtuvo las expectativas en relación a la empatía 75,5 %, la percepción en relación a la fiabilidad 75.3%, la capacidad de respuesta en relación las expectativas 75.3% y percepciones 72.2%.

En el estudio realizado por Arévalo Torres "Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud zona 7 de la provincia de El Oro Ecuador 2018, los resultados que obtuvo fueron que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están significativamente relacionados, como demuestra el valor de significancia bilateral de $p = 0,000$, que es inferior a 0,05. Estos resultados son similares en el estudio en el Puesto de Salud Aymas en los usuarios de 20-60 años donde se obtuvo con el estadígrafo Rho Spearman el valor de significancia bilateral $p = 0,000, \leq 0.05$ lo que significa que existe una relación positiva directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

En el estudio realizado por Morales Baldeón en el año 2022 con el estudio "Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión Pasco", con un valor p inferior a 0,05, los resultados mostraron que la satisfacción y la calidad del tratamiento estaban positivamente correlacionadas ($r=0,786$). un nivel de significación inferior a 0,05. Sin embargo, los objetivos iniciales del estudio no se cumplieron, ya que, según la dimensión de los factores físicos, sólo el 14,3% de los pacientes consideraron que su atención fue de buena calidad. La dimensión lealtad presentó un valor de correlación de ($r=0,505$), lo que indica una asociación algo positiva

entre las dos dimensiones. La investigación realizada en el puesto de salud de Aymas arrojó resultados similares, con una correlación positiva de 0,251 entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención, como muestra el estadístico Rho Spearman. Se encontró una asociación positiva directa entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención, como indica la prueba de significación bilateral con un valor de $p = 0,000 < 0,05$. El 55,8% de los pacientes declararon un grado de satisfacción medio con la atención recibida, lo que indica una fuerte relación positiva entre la calidad asistencial y la satisfacción. Además, existe una correlación positiva directa de 0,276 entre los aspectos tangibles de la satisfacción y las expectativas, lo que respalda aún más la idea de que la calidad de la atención influye directamente en los niveles de satisfacción. Ambas partes Los resultados de la prueba de significación bilateral mostraron que las características tangibles están significativamente relacionadas con el grado de expectativas, con un valor p de $0,000 < 0,05$. elementos concretos y apuestas.

En el estudio realizado por Nina Nina "calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua Moquegua 2018". Los resultados indican que las variables calidad asistencial del personal y satisfacción de los usuarios tienen una relación directa y positiva, como demuestra el valor p de 0,003, inferior a 0,05. Estos resultados coinciden con el estudio realizado en el puesto de salud Aymas donde se encontró a la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor de significancia bilateral $p = 0,000 \leq 0,05$, lo que indica que existe una relación positiva directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

En el estudio realizado por Guzmán Herrera, "Calidad de atención de Salud y Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna 2020", los resultados indican que existe una correlación significativa entre la satisfacción y las cinco dimensiones de la calidad percibida de la atención médica. Fiabilidad Seguridad Rho 0,596 p valor 0,001, empatía Rho 0,637 p valor 0,001, receptividad Rho 0,611 p valor 0,006, tangibles Rho 0,634 p valor 0,001, y Rho 0,144; p valor 0,006. Los resultados coinciden en el estudio realizado en el puesto de salud Aymas

con las cinco dimensiones relacionados a las percepciones a la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman se obtuvo un valor de significancia fiabilidad $P = 0.015 \leq 0.05$, capacidad de respuesta $p = 0.003 \leq 0.05$, seguridad $p = 0.019 \leq 0.05$, empatía $p = 0.000 \leq 0.05$, aspectos tangibles $P = 0.000 \leq 0.05$.

En el estudio realizado por Nora Lujan, Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha Grau Apurímac, los resultados se obtuvieron en términos de satisfacción de los usuarios, con un total del 81% y una categoría moderadamente satisfecha del 19%. Esto sugiere que el centro de salud responde a las expectativas de la población atendida. El valor p de 0,020, inferior a 0,050, demuestra la existencia de una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados son coherentes con el estudio realizado en el Puesto de Salud de Aymas en usuarios de 20 a 60 años, donde la satisfacción de los usuarios fue del 81,1% y la categoría de moderadamente satisfechos fue del 17,2%. El estadístico Rho Spearman verificó un valor de significación bilateral de $p = 0,000, \leq 0,05$, indicando una relación positiva directa entre la "calidad de la atención" y el "nivel de satisfacción".

VI. Conclusiones

Primera: Se determinó que existe una relación positiva directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios de 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0,000 \leq 0.05$.

Segunda: Se determinó que existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de expectativas en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.035 \leq 0.05$,

Tercera: Se determinó que existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de percepciones en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.015 \leq 0.05$.

Cuarta: Se determinó que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de expectativas en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.00 \leq 0.05$.

Quinta: Se determinó que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de percepciones en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto de Salud Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.001 \leq 0.05$.

Sexta: Se determinó que existe una relación significativa entre la seguridad con el nivel de expectativas en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de

Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.003 \leq 0.05$.

Séptima: Se determinó que existe una relación significativa entre la seguridad con el nivel de percepciones en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.019 \leq 0.05$.

Octavo: Se determinó que existe una relación significativa entre la empatía con el nivel de expectativas en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.024 \leq 0.05$.

Novena: Se determinó que existe una relación significativa entre empatía con el nivel de percepciones en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0.000 \leq 0.05$.

Decima: Se determinó que existe una relación significativa entre los aspectos Tangibles con el nivel de expectativas en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0,000 \leq 0.05$.

Onceava: Se determinó existe una relación significativa entre los aspectos Tangibles con el nivel de percepciones en usuarios 20 a 60 años atendidos en el Puesto Salud de Aymas. A la comprobación con el estadígrafo Rho Spearman, se obtuvo el valor $p = 0,000 \leq 0.05$.

VII. Recomendaciones

Primera: Al personal de salud del Puesto de Aymas se recomienda mejorar la dinámica actual en algunos aspectos necesarios para brindar una atención de calidad con la finalidad de mejorar el nivel satisfacción de los usuarios.

Segunda: Se recomienda a las autoridades de este Puesto de Salud, realizar capacitaciones más frecuentes a todo el personal de salud que labora en este centro, de este modo se proveerá información continua y así mejorar la calidad de atención, de igual manera implementar un buzón de sugerencias para conocer las expectativas de los usuarios, de igual forma mantener un registro de medicamentos y planificar su abastecimiento según la demanda estacional.

Tercera: Al personal del Puesto de Salud Aymas se recomienda ofrecer atención equitativa, respetando el orden de llegada y priorizando los casos más urgentes, al personal de salud, así como los usuarios deben cumplir y respetar con los horarios de atención para garantizar un servicio organizado.

Cuarta: Al personal de Salud Aymas se recomienda implementar medidas que mejoren la gestión del tiempo de atención, y mantener la eficiencia de la atención oportuna asegurando las expectativas de los usuarios persista positivamente.

Quinta: Se recomienda al personal de salud al momento de realizar las atenciones y procedimientos garantizar la privacidad de los usuarios en todo momento.

Sexta: Se recomienda al jefe del establecimiento programar capacitaciones constantes al personal, en temas como mejora de habilidades en comunicación con el usuario al momento de la atención y brindar los tiempos necesarios al momento de evaluar al paciente de esta manera se mejorará las expectativas sean positivas de los usuarios que se acuden a este puesto de salud.

Séptima: Se recomienda al personal del Puesto de Salud Aymas al momento de realizar las atenciones al usuario procurar seguridad y confianza en todo momento, de este modo se mejorará resolver las dudas e inquietudes de los usuarios y así mantener las percepciones de los usuarios continúen siendo positivas.

Octavo: Se recomienda al personal del Puesto Salud Aymas, que refuercen las capacitaciones en habilidades emocionales y de comunicación. Es esencial ofrecer un trato empático, un lenguaje claro y comprensible durante la atención al usuario, de este modo asegurar expectativas positivas.

Novena: Se recomienda al personal del Puesto de Salud Aymas, especialmente a los profesionales SERUMS de medicina, obstetricia y psicología, evitar el uso de términos médicos al momento de dialogar durante la atención con los usuarios. También es importante considerar aprender algunas palabras básicas en quechua, siendo un establecimiento en área rural, la gran mayoría de usuarios son quechua hablantes, y al momento de prescribir las recetas utilizar una letra legible para facilitar la comprensión de los usuarios.

Decima: Se recomienda al jefe del Puesto de Salud Aymas realizar un diagnóstico de las necesidades del establecimiento como materiales y equipos para implementar los consultorios, y también gestionar el financiamiento de la compra del terreno para la construcción de una infraestructura propia, así mismo realizar requerimientos de más profesionales ya que la población va en constante crecimiento.

Onceava: Se recomienda al personal del Puesto de Salud Aymas implementar los letreros y carteles para facilitar la orientación en el establecimiento, renovándolos periódicamente para captar mejor impacto visual y así pueda mejorar la percepción de los usuarios

VIII. Referencias

1. DIRESA. Analisis Situacional Apurimac. informe situacional. Abancay: Direccion regional de la salud Apurimac, Apurimac.
2. OMS. Calidad de la atención. [Online]; 2021. Acceso 20 de junio de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Febres-Ramos J, Mercado-Rey R. Satisfacion del usuario calidad de atencion del servicio de medicina interna Hospital Daniel Alcides Carrion Huancayo. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Lancet Global Health Comission. Sistema de salud alta calidad. The Lancet Global Health. 2023; 1. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
5. Susalud. EL 94.5% de Establecimientos de salud del primer nivel de atencion publica presenta capacidad instalada inadecuada. ComexPerú. 8 septiembre 2023: p. 1. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-94.5%-de-establecimientos-de-salud-primer-nivel-de-atencion-publica-presenta-capacidad-instalada-inadecuada>.
6. Minsa. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud. Guía Técnica para la Evaluación. Lima: Ministerio de Salud, Dirección de Calidad en Salud. 2012-11700.
7. Castellón Sequeira RdJ. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019. informe maestria. Managua: Universidad Autonoma Nicaragua, Salud Publica: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093/>.
8. Pérez Cantól V, Maciá Soler L, González Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema salud español. Rev Saude Publica. 2019; 53(87): p. 53:87: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>.
9. Morales Sanchez G, Garcia Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Revista de Salud Pública. 2018; 1(21): p. 128-134: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/es/>.

10. Vázquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, González ,López A, Gutierrez Gabriel. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Scielo. 2018; II(20): p. 254-257: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>.
11. Arévalo Torres R. Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. tesis posgrado : Universidad catolica Guayaquil : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11923>.
12. Morales Baldeón, JM. Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2021. tesis posgrado. Pasco: Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83888>.
13. Guzmán Herrera M. Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2020. Tesis maestria. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, UNJBG- Institucional: <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record>.
14. Paredes Larios CdP. Calida de ATencion y Satisfaccion del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. revista.cep. 2020; 9(I): p. 14: <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>.
15. Nina Nina LD. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018. Tesis de grado. Samuega: Universidad José Carlos Mariátegui: <https://hdl.handle.net/20.500.12819/406>.
16. Layme Intusca K. Calidad de atención por el personal de salud percibido por los usuarios del Centro de Salud Santa María de Chicmo, Andahuaylas 2022. Tesis posgrado. Andhauaylas: Universidad Tecnologica de los Andes, Facultad Ciencias de la salud: <https://hdl.handle.net/20.500.14512/497>.
17. Lujan Perez N. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Ranracancha, Apurímac. tesis. Grau: Universidad Cesar Vallejo, Apurimac: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97746>.
18. Ovalle Valentín W, Guzmán Hurtado E. Factores demográficos asociados a la satisfacción de usuarios del Centro de Salud Dr. Carlos Ayestas, Abancay- 2022. Tesis posgrado. Aabancay: Universidad Tecnologica de los andes, Facultad Ciencias de la salud: [oai:repositorio.utea.edu.pe:utea/489](https://repositorio.utea.edu.pe/utea/489).

19. Davila Camacho. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020. tesis posgrado. Apurimac: Universidad Cesar Vallejo, Programa de maestria y gestion: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57616>.
20. Catarina. catarina.udlap. [Online].; 2018. Acceso 18 de octubre de 2023. Disponible en:https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mce/amador_p_se/capitulo1.pdf.
21. Zuñiga del Cisne Gonzalez L, Dávila Chamba CN. Calida percibida de la atencion de enfermería en los usuarios del Área de Emergencia del Hospital Manuel Ygnacio Monteros IESS Loja - 2016. tesis. Ecuador: Universidad Nacinal de Loja, Facultad Ciencias de la salud: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18718>.
22. OMS. OMS. [Online]; 2020. Acceso 20 de septiembre de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
23. Ganga Contreras F, Alarcón Henríquez , Pedraja Rejas L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. Informe. Chile: Universidad de Los Lagos, Revista chilena de ingeniería.0718-3305.
24. Ortiz Udeo AF. El modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría. tesis progrado. Ecuador: Universidad tecnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas ; 21 Enero 2017.
25. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. Proyecto Academico. Lima: Universidad Católica Boliviana San Pablo, Revistas Científicas de América Latina.1994-3733.
26. Cañón Cárdenas A, Rubio Rodríguez D. Importancia de la utilizacion del modelo SERVQUAL a partir de una revision sistematica. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud. 2016; I(44): p. 34.
27. Apeña Gonzales C. Calidad de servicio y satisfaccion del cliente para mejorar atencion del personal. Tesis Posgrado. Lima: Universidad San Martin de Porres, Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos.
28. Pardillos RA. "Expectativas y preferencias en la atencion a primer nivel. Tesis Doctoral. Girona: Institut Català de la Salut, EAP Santa Clara.SSN 1133-6536.

29. Lizano Flores E, Villegas Huamani AR. La satisfacción del cliente como indicador de calidad. Tesis posgrado. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de negocios: <http://hdl.handle.net/10757/628122>.
30. Universidad de cadiz. Universidad de cadiz. [Online].; 2020. Acceso 4 de septiembre 2023. Disponible: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf.
31. Castillo Zamora LV. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. tesis posgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la salud: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31268>.
32. Rodríguez MJG, Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Scielo. 2022; 36(3): p. 8: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0213-91112022000300006>.
33. Fernández Pinto I, López Pérez B, Márquez. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Redaly. 2008; 24(II): <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>.
34. Mercedes Acosta Román CFSC. Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del centro de salud Daniel Hernández Tayacaja. UNAT. 2020; II(2): p. 21: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>.
35. Alarcón-Henríquez N GCFUAJSRM. Perceived quality and impact on the well-being of users in a Chilean hospital delivery unit. Revista de Salud Publica. 2021; I(4): p. 23.
36. Zendesk. Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024. [Online].; 2023. Acceso 18 de octubre de 2023. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>.
37. Word Rereferen. Word Rereferen. [Online].; 2022. Acceso 26 de octubre de 2023. Disponible en: <https://www.wordreference.com/definicion/satisfecho>.
38. Manuel Seco OA. Fundacion bbva. [Online].; 2023. Acceso 2 de noviembre de 2023. Disponible en: <https://www.fbbva.es/diccionario/insatisfecho/>.
39. Infantes Gomez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina. Revista peruana de medicina integrativa. 2017; II(2).

40. Sampieri DRH. Metodologia de Investigacion sexta edicion. sexta ed. Mexico: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 6a; 2014: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.20Hernandez>.
41. Taípe Salcedo C. Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital. tesis de grado. Cuzco: Universidad Andina del Cusco, Facultad de ciencias de la salud: <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/2d4c567b-0ab8-4a6c-b5ed-9a25>.
42. Tosia Del Mar Salízar. Nivel de Satisfacion segun expectativas y percepciones de la calidad de atencion de los usaurios. Maestria posgrado en salud publica. Cuzco: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Salud Publica: