

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD
NUEVO LURÍN, LIMA 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

**NELLY LAVADO CANCHACHI
VILMA BAUTISTA TINEO**

**Callao, 2021
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Dr. Hernán Cortez Gutiérrez	Presidente
Dr. César Ángel Durand Gonzales	Secretario
Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía	Miembro
Mg. María Elena Teodosio Ydrogo	Miembro

ASESORA: GLADYS JUANA MEDINA MANDUJANO

Nº de Libro : 01

Nº de Folio : 339

Nº de Acta : 186

Fecha de aprobación de tesis:

Bellavista, 11 de noviembre del 2021

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado

Nº 112- 2021 – CDUPG - FCS.

DEDICATORIA

A mi madre gracias por sus enseñanzas, valores y sus sabios consejos que me brindaron, hicieron de mí, una persona de bien para el servicio de la humanidad.

A Arnaldo gracias por su comprensión su confianza y paciencia y por qué siempre me motivó a continuar con mi formación profesional.

A mis hijos Gabriel y Luciana por ser el centro principal de mi vida y mi fuente de inspiración, que mi triunfo les motive siempre a mirar hacia adelante, y que siempre estaré con ellos.

Vilma

A mi esposo, por estar a mi lado apoyándome constantemente, ser paciente en este tiempo para cumplir una nueva meta.

A mis hijas, que son mi adoración y motivación para alcanzar mis metas.

Nelly

AGRADECIMIENTO

A Dios gracias por guiar mis pasos, por ser nuestra fuente de inspiración, por darme la inteligencia y la paciencia para alcanzar mis metas.

A los docentes facultad de ciencias de la salud unidad de posgrado por su formación en todos estos años de nuestra carrera.

A las asesoras por su dedicación y tiempo brindándonos como guía para nuestro trabajo de investigación.

A la jefa del Centro de Salud Nuevo Lurín por darnos las facilidades para la realización de nuestro trabajo de investigación.

A la población de estudio del Centro de Salud Nuevo Lurín, por su colaboración y aceptación.

INDICE

INDICE DE TABLAS	4
INDICE DE GRÁFICOS	7
RESUMEN	9
ASTRATTO	10
INTRODUCCIÓN	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4 Limitantes de la investigación	17
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de Estudio	18
2.1.1 Antecedentes Internacional	18
2.1.2. Antecedentes Nacional	19
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1. Teoria de la calidad de atencion	22
2.2.2. Teoria de la disconformidad	24
2.3. Base Conceptuales	25
2.3.1. Concepto de la calidad	25
2.3.2 Concepto de la satisfaccion	27
2.4. Deficion de Terminos basicos	29

III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1	Hipótesis	30
3.1.1	Hipótesis General	30
3.1.2	Hipótesis Específicas	30
3.2	Definición conceptual de las variables	31
3.2.1	Operacionalización de variables	32
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1	Tipo y diseño de investigación	34
4.1.1	Tipo de investigación	34
4.1.2	Diseño de investigación	34
4.2	Método de investigación	35
4.3	Población y muestra	35
4.4	Lugar de estudio	37
4.5	Técnica e instrumento para la recolección de la información	37
4.6	Análisis y procedimientos de datos	38
V.	RESULTADOS	
5.1	Resultados Descriptivos	40
5.2	Resultados Inferenciales	45
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1	Contrastacion y demostracion de la hipotesis con los Resultados	52
6.2	Contrastacion de los resultados con otros estudios Similares	58
6.3	Responsabilidad etica	61

CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS	74
• Matriz de consistencia	75
• Instrumentos de recolección de datos	78
• Consentimiento informado	82
• Base de datos	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1	Datos Demográficos de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	40
Tabla 5.1. 2	Distribución de Frecuencia de la variable Calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	42
Tabla 5.1.3	Distribución de Frecuencia de las dimensiones de Calidad Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	43
Tabla 5.1.4	Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción y Dimensión Percepción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	44
Tabla 5.2.1	Tabla Cruzada de variable Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	45
Tabla 5.2.2	Tabla Cruzada Dimensión Fiabilidad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	46
Tabla 5.2.3	Tabla Cruzada Dimensión Capacidad de Respuesta y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	47

Tabla 5.2.4	Tabla Cruzada Dimensión Seguridad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	48
Tabla 5.2.5	Tabla Cruzada Dimensión Empatía y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	49
Tabla 5.2.6	Tabla Cruzada Dimensión Elementos Tangibles y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	50
Tabla 5.2.7	Tabla Cruzada de la Variable Satisfacción y Calidad de Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	51
Tabla 6.1.1.	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	52
Tabla 6.1.2	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	53

Tabla 6.1.3	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	54
Tabla 6.1.4	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	55
Tabla 6.1.5	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	56
Tabla 6.1.6	Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1.2	Distribución de Frecuencia de la variable Calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	42
Gráfico 5.1.3	Distribución de Frecuencia de las dimensiones de Calidad Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	43
Gráfico 5.1.4	Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción y Dimensión Percepción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	44
Gráfico 5.2.1	Tabla Cruzada de variable Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	45
Gráfico 5.2.2	Tabla Cruzada Dimensión Fiabilidad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	46
Gráfico 5.2.3	Tabla Cruzada Dimensión Capacidad de respuesta y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	47

Gráfico 5.2.4	Tabla Cruzada Dimensión Seguridad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	48
Gráfico 5.2.5	Tabla Cruzada Dimensión Empatía y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	49
Gráfico 5.2.6	Tabla Cruzada Dimensión Elementos Tangibles y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	50
Gráfico 5.2.7	Tabla Cruzada de la Variable Satisfacción y Calidad de Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021	51

RESUMEN

El estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro Salud Nuevo Lurín”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 114 usuarios externos. Los datos de información para la variable calidad de atención fueron obtenidos mediante la encuesta de SERVQUAL (Escala para medir la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio) de 22 ítems y el instrumento de satisfacción del usuario de 12 ítems. Para el procesamiento de los datos se empleó el Programa estadístico SPSS versión 25, el cual se usó para realizar el análisis descriptivo a través de la presentación de los porcentajes estadísticas, así mismo se realizó el análisis inferencial a través del cálculo de coeficiente de correlación de Spearman para estimar la relación entre las variables y sus dimensiones. Los Resultados inferenciales que respondiendo a la hipótesis general obtuvieron un valor de $r_s = (0.75)$ y una $sig = .004$. Para las hipótesis específicas de las cinco dimensiones se obtuvo una correlación $r_s = (0.60)$ y una $sig = 0.00$ para fiabilidad y satisfacción, una correlación $r_s = (0.45)$ y una $sig = 0.04$ en capacidad de respuesta y satisfacción, una correlación $r_s = (0.98)$ y una $sig = 0.00$ en seguridad y satisfacción, una correlación $r_s = (0.79)$ y una $sig = 0.02$ entre empatía y satisfacción, una correlación $r_s = (0.56)$ y una $sig = 0.00$ entre elementos tangibles y satisfacción. Concluyéndose que existe una relación directa considerable entre la variable calidad de atención y satisfacción usuario,

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario y usuario externo.

ASTRATTO

O estudo intitulado "Qualidade do atendimento e satisfação do usuário externo do Centro de Saúde Nuevo Lurín", teve como objetivo determinar a relação entre a qualidade do atendimento e a satisfação do usuário externo. A pesquisa foi de desenho não experimental, correlacional, cuja amostra foi composta por 114 usuários externos. Os dados de informação para a variável qualidade do atendimento foram obtidos por meio da pesquisa SERVQUAL (Escala para medir a percepção do consumidor sobre a qualidade do serviço) com 22 itens e o instrumento de satisfação do usuário com 12 itens. Para o tratamento dos dados foi utilizado o programa estatístico SPSS versão 25, que foi utilizado para realizar a análise descritiva por meio da apresentação das porcentagens estatísticas, da mesma forma que a análise inferencial foi realizada por meio do cálculo do coeficiente de correlação de Spearman para estimar a relação entre as variáveis e suas dimensões. Os resultados inferenciais que, respondendo à hipótese geral, obtiveram um valor de $rS = (0,75)$ e um $sig = .004$. Para as hipóteses específicas das cinco dimensões, obteve-se uma correlação $rS = (0,60)$ e um $sig = 0,00$ para confiabilidade e satisfação, uma correlação $rS = (0,45)$ e um $sig = 0,04$ para responsividade e satisfação, uma correlação $rS = (0,98)$ e $sig = 0,00$ em segurança e satisfação, correlação $rS = (0,79)$ e $sig = 0,02$ entre empatia e satisfação, correlação $rS = (0,56)$ e $sig = 0,00$ entre elementos tangíveis e satisfação. Concluindo que existe uma relação direta considerável entre a variável qualidade do atendimento e a satisfação do usuário,

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, satisfação do usuário e usuário externo.

INTRODUCCIÓN

Los problemas de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud, siguen siendo considerado un problema, debido a que obstaculiza a que se tenga una visión de servicio de calidad, además de ser el reflejo de las altas tasas de mortalidad y lesiones en un 25%, que han llevado al incremento de gastos de la salud.

Ante lo expuesto la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín; con la justificación principal de proporcionar información, para que se establezcan estrategias de solución y que se promueva el proceso de gestión de la calidad en el establecimiento de salud. El trabajo de investigación consta de 6 capítulos; En el capítulo I se presenta el Planteamiento Del Problema, con la formulación del problema, los objetivos del estudio, su justificación, El capítulo II Marco Teórico, antecedentes, la base teórica, Capítulo III hipótesis y variables, hipótesis global y derivadas, variables. y definición de conceptos operacionales; Capítulo IV Metodología, tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos, Capítulo V resultados descriptivos y resultados Inferenciales; Capítulo VI: Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados, Contrastación de los resultados con otros estudios similares y responsabilidad ética conclusiones y recomendaciones, al final se presenta las referencias bibliográficas y anexos

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

La Organización Mundial de la Salud (2019) indica que la calidad de atención en los servicios de salud debe ser medida a través de la satisfacción del usuario como un marco o indicador referencial para medir el desempeño de los sistemas de salud. (1). Así mismo los problemas de calidad de atención en los servicios de salud son una de las causas de miles de muertes y lesiones (Cirugías injustificadas el 25%, mortalidad quirúrgica 15%, anestésica 15%, infecciones intrahospitalarias 20%), que ha llevado al incremento de gastos por salud a nivel mundial a unos \$42.000 millones por año (2).

Hernández y Rojas (2019), mencionan que el problema de calidad de atención en el mundo actual obstaculiza el 55% a que los sistemas de salud no sean reconocidos como entidades que brindan un servicio de calidad (3). Para Hernández (2019) la mala calidad de atención en los sectores de salud es el reflejo de la alta tasa de mortalidad neonatal y desnutrición infantil en la población, y que son determinadas por tres factores; proceso biológico de la madre en un 52%, las condiciones socioeconómicas en 20% y la calidad de atención 25%; que ha puesto en alerta durante muchos años como el indicador importante en el desempeño del sector de salud. (4)

La organización Panamericana de Salud (2018), describe que los países de América Latina entre ellos (México, Brasil, Argentina, Bolivia, etc.) aún tienen los grandes desafíos del mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de salud, además indica que uno de los indicadores principales de la calidad de atención es la satisfacción del usuario, y que es representado por un buen trato que brinda el personal salud, adecuada técnica en su atención., buena cobertura salud, equidad en la atención, así mismo un dato importante es que en los sectores públicos de salud

identifican que solo el 7% %, los usuarios muestran satisfacción y en los sectores privados solo el 25%.(5)

Un estudio en Ecuador realizado por Chong (2019), indica que los problemas de insatisfacción del usuario están en relación al tiempo de esperas en un 37%, el 10% por desconfianza con el médico, el 86% no brindó el tiempo adecuado para resolver las dudas y el 35% recibió un trato inadecuado por parte del equipo de enfermería (6). Otro estudio realizado en Chile por Bravo (2018) muestra la problemática de la calidad de atención y satisfacción, menciona que el 56% percibe que el médico no se preocupa por su salud, el 50% nunca puede opinar sobre su salud, el 26% no opina sobre su tratamiento (7). Por último, un estudio En Colombia Pérez (2018), describe que los usuarios solo perciben comodidad y calidad atención en un 45%, falta de insumos y mala infraestructura en un 35% y el 56% que el personal de salud no muestra empatía ante el usuario. (8)

El Perú no es ajeno a esta problemática el reporte del Ministerio de Salud (2018) menciona que existe el desarrollo de estrategias para conseguir una buena calidad de atención a través del aseguramiento y cobertura de atención que ha reflejado cambios favorables en la percepción de la satisfacción de los usuarios en un 60% y esto involucra no solo el buen trato, calidez, empatía y humanismo en la atención si no también basado en un 70% recursos materiales y la capacidad para resolver los problemas , sin embargo la realidad de los Hospitales en el Perú no cumplen con los estándares de calidad debido a las altas deficiencias de métodos, para evaluar la calidad de atención. (9). Otro dato importante es de la Encuesta Nacional de Satisfacción e Usuarios en Salud (ENSUSALUD, 2019), registraron que la satisfacción de los usuarios se dio en un 80%., sin embargo, uno de los problemas que aún se reportan es de los usuarios que consideran como insatisfacción el tiempo de espera en consulta externa con un 70%, al tipo de infraestructura inadecuada el 35%,y por falta de

medicamentos e insumos 70%, y que los asegurados atendidos en clínicas tienen 15% mejor percepción de calidad de atención a comparación de los asegurados atendidos en institución pública. (10)

Para Yépez, Cepeda, Jurado (2018) la satisfacción en los usuarios en los centros de atención Primaria se enfoca en la importancia de la percepción del usuario de la calidad de atención con el objetivo de determinar que dimensiones puede estar más asociadas o relacionadas con la satisfacción del usuario. Un indicador importante es la falta de insumos y equipos sanitarios en un 70%, también enfatiza que el usuario percibe calidad de atención cuando se siente en confianza y hay empatía ante su enfermedad en un 45%, concluye que esta problemática puede limitar a los servicios de Salud poder dar una calidad de atención óptima (11). Otro estudio realizado en la Región de Lambayeque reporta el aumento de quejas por parte de usuarios en centros de salud es en un 70% y que son atribuidos a un sistema de atención muy lento en emergencia., el 80% a las citas muy lejanas para atención y el 55% al trato inadecuado del personal de salud. 15% pocos insumos (12). Para Cabello y Chirinos (2017) las consecuencias que pueda traer un sistema con mala atención, pueden llevar a un riesgo de la vida integridad y el cuidado de los usuarios, así mismo evitara colaborar adecuadamente en su recuperación. (13)

El Instituto Nacional de Salud de Estadística e Informática (INEI, 2019) reporta que desde el 2004 no ha visto cambios significativos en la satisfacción y calidad de atención de los usuarios. A nivel nacional el 74% reporto satisfacción con el servicio y el 30% insatisfacción. Las regiones donde se reporta mayor satisfacción en un 80% para Amazonas, Cajamarca, Loreto y Huánuco y un 56% menor satisfacción para Cusco, Ica, Tacna, Madre de Dios. Además, una asociación entre la satisfacción con la atención dependiendo del establecimiento de salud. (14)

En mi experiencia profesional, se observó que el Centro de Salud Nuevo Lurín de nivel I-3, la calidad de atención de los usuarios aún sigue siendo

un problema que atender, debido a las quejas de insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida; entre las más reportadas “esperas de atención muy prolongada”, poca comunicación usuario y personal de salud”, “citas mal programadas”, “falta de personal de salud”, estas situaciones descritas fueron motivos para realizar la investigación, con la finalidad de evidenciar la calidad de atención a través de la satisfacción del usuario y que pueda permitir crear estrategias para el mejoramiento del servicio de salud.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

1.3.2 Objetivos Específicos

Relacionar la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Relacionar la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Relacionar la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Relacionar la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Relacionar la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

1.4 Limitantes de la investigación

El estudio tiene la intención de aportar información que servirá para la toma de decisiones tanto administrativas y de gestión en la salud, el estudio ha identificado algunas limitaciones.

Delimitantes teóricas: Para el desarrollo de la investigación nos basamos en la teoría planteada por Parasuraman et al., donde describe la perspectiva del consumidor para determinar el comportamiento en su decisión y expresar si están satisfechos en sus preferencias y necesidades.

Delimitante temporal: La dificultad que se presentó fue poder acceder al tiempo limitado de una semana del segundo trimestre del 2020, para obtener la información, debido al confinamiento por la Pandemia de COVID-19 y la limitada demanda de atención en los consultorios.

Delimitante espacial: Una de las limitaciones fue evaluar en áreas de atención de consultas externas del Centro de Salud Nuevo Lurín, el tener cuenta el distanciamiento y protocolos de seguridad para evitar el contagio.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Álvarez (Ecuador - 2020). En su estudio de tipo correlacional y que tuvo como objetivo identificar: La Gestión de calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General. El estudio estuvo conformado por 309 participantes, para recolección de datos usaron el instrumento de SERVQUAL. Los resultados indicaron correlación entre gestión de calidad y satisfacción obtuvieron (0.79) y con respecto a la relación de dimensiones fiabilidad tuvo un coeficiente de correlación de (0.70), capacidad de respuesta y seguridad (0.68), empatía y aspectos tangibles (0.79). Concluyen que el grado de relación entre las variables es considerable y que la dimensión empatía se correlaciona más con satisfacción (15)

Rivera R (Ecuador 2019). Estudio de tipo descriptivo- correlacional tuvo objetivo determinar: Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. Los participantes fueron 180 usuarios, para la recolección de datos usaron el cuestionario de SERVQUAL. Los resultados que arrojó es que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente en un coeficiente de (0.50). Sus resultados más relevantes se dan en las dimensiones de fiabilidad y capacidad donde muestran una correlación considerable de (0.70), Concluyen que se debe establecer estrategias focales (16)

Vera. (Ecuador - 2018), el estudio es de tipo correlacional, tuvo como objetivo determinar: Relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Los participantes del estudio estuvieron conformados por 357 representantes

de los niños. El instrumento de recolección de datos SERVQUAL. Los resultados indicaron que existe relación entre las variables en (0.76), en cuanto a las dimensiones que más se relacionaron con la satisfacción del usuario son Fiabilidad en (0.60) y Seguridad (0.80) y Empatía (0,70). El estudio concluyó el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato. (17)

Morillo M y Morillo M (Venezuela- 2016), el estudio es de tipo correlación, tuvo como objetivo: Determinar satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos. La muestra estuvo conformada por 400 establecimientos y 397 usuarios., recolectaron datos a través del instrumento de SERVQUAL. Los resultados obtenidos mencionan una relación positiva en donde la satisfacción del usuario eleva la calidad de servicio con una significancia (0.000) y un coeficiente de correlación de (0.70) y en relación a las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad obtuvieron un coeficiente de correlación de (0.70). Concluyen que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables (18)

Salazar W, Cabrera V. (Ecuador 2016). En su estudio de tipo correlacional con el objetivo determinar: La calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo. Los participantes fueron 300 usuarios. Usaron para recolección de datos el instrumento de SERVQUAL, Los resultados demostraron que el 53% consideran que la calidad de servicio recibido es buena y tan solo el 14% se sienten satisfechos con el servicio. En cuanto a la correlación la variable que mayor impacto es la dimensión elementos tangibles (0.75). Concluyen que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción (19)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Nina N (Moquegua - 2018), estudio de tipo correlacional tuvo el objetivo identificar: Calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua. La población estuvo conformada por 114

usuarios del centro de Salud. Usaron Instrumento de SERVQUAL. Obtuvieron como resultado que las variables calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario, tuvo un valor de significancia $p=0,003$, así mismo encontraron que las dimensiones que obtuvieron coeficiente de correlación de (0.50- 0.60) son para la dimensión seguridad y capacidad de respuesta, elementos tangibles. Concluyo que existe un grado de correlación directa y significativa entre la calidad de atención del personal. (20)

Condeña P (Ica - 2018), en su investigación de tipo correlacional, tuvo como objetivo identificar: Calidad de Atención y la Satisfacción de las usuarias en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud La población estuvo conformada por 47 usuarios. Para recolección se empleó el instrumento de SERVQUAL Se obtuvo como resultado nivel de calidad regular de atención en un 67% es evidente. Así mismo encontraron que la correlación de (0,430) es cual es altamente significativo. En relación a las dimensiones de calidad se encontró que seguridad, empatía y elementos tangibles se relacionan (0.70) con satisfacción del usuario. Concluyen que ante mayor percepción de la calidad de atención del usuario mejor niveles de satisfacción entre los usuarios (21)

Lostanau R (Ica- 2018) en su de tipo correlacional, tuvo como objetivo estudiar: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Los participantes en estudio estuvieron conformados por 93 usuario. Para recolección de datos usaron el instrumento de SERVQUAL. Los resultados obtenidos Presentan buena la calidad de atención el 43%, el 9% regular y 1. % mala. En cuanto al nivel de satisfacción, el 37% consideró satisfacción en su atención y el 13% insatisfacción. En cuanto a los resultados de relación entre las variables obtuvieron un coeficiente de correlación de (0.60) y para las dimensiones fiabilidad, empatía, seguridad y satisfacción (0.64), y en

capacidad de respuesta y elementos tangibles (0.60). Concluyen que existe una relación significativa entre ambas variables (22)

Camac H. (Lima - 2017), investigación de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo determinar: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita. Los participantes estuvieron conformados por 132 usuarios. Los resultados determinaron que existe un 60% buena calidad y 20% de regular y el 20% mala calidad de atención. En relación a los resultados de correlación existe un coeficiente de Rho (0.18) baja y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, entre la seguridad y la satisfacción un coeficiente de Rho de (0,343); entre la empatía, capacidad de respuesta y la satisfacción, un coeficiente del Rho de (0,402). Concluyeron que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. (23)

Minaya T (Huaral – 2016), en su estudio de tipo descriptivo, transversal y correlacional tuvo como objetivo determinar: Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes. En el estudio los participantes estuvieron compuesta por 110 pacientes que acuden al servicio de medicina. Los resultados más importantes es que existe una relación moderada relación positiva de 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. se concluye que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario, y en relación a la dimensión solo obtuvo una correlación perfecta de (0.89) en relación a seguridad del servicio de consultorio médico de medicina. (24)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de calidad de Atención

La Teoría de la Expectativa: SERVQUAL

Este modelo fue creado en el año 1988 y hasta la actualidad se ha presentado mejoras y adaptaciones, el cual han sido usados para medir la calidad de servicio, con el objetivo de medir las expectativas que tienen los usuarios, el modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos, además de los factores que son controlables e impredecibles que se presentan en los usuarios.

La teoría propone el instrumento de SERVQUAL como uno de los modelos de mayor difusión y es considerada confiable debido a los resultados que provee a los servicios de atención, por ello genera un modelo muy predictivo. Esta teoría planteada por Parasuraman et al., donde describe la perspectiva del consumidor para determinar el comportamiento en su decisión y expresar si están satisfechos en sus preferencias y necesidades.

(25)

Esta teoría está en relación a la evaluación que hace el consumidor sobre lo que será el servicio y menciona cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, sensibilidad.

La Fiabilidad es aquella habilidad para brindar un servicio confiable, en donde la empresa cumple con expectativas de los usuarios en relación a la entrega, disposición de sumisitos, solucionar problemas.; la seguridad es la capacidad para inspirar credibilidad y confianza en el usuario en donde sienta que es un ambiente seguro; la empatía es la capacidad que tienen la empresa para ofrecer un servicio personalizado y satisface las demandas de los usuarios.

Para la dimensión elementos tangibles interviene las características físicas, instalaciones, infraestructura, materiales y equipos que brinda la empresa como imagen y material para usarse en los usuarios; por último, la

dimensión sensibilidad que es la capacidad para brindar ayuda a los usuarios con inmediatez en la solución de problemas de una manera rápida y oportuna.

Por ello el modelo de la confirmación de expectativas es el resultado entre la realidad percibida por la persona con expectativas normales y estandarizadas que se esperan encontrar y que son basadas por la experiencia, este modelo ha ido cambiando y se ido adaptando a los nuevas demandas y realidad. (26)

Teoría del Modelo de Servperf

Este modelo fue propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992 que fue desarrollado para medir la calidad que es percibida por los usuarios a través de afirmaciones que son extraídas del modelo de SERVQUAL, esta medición permitirá a las organizaciones tener resultados claro de las dimensiones (27)

Este modelo presta atención a la valoración del desempeño que tienen los servicios con la medida de la calidad de atención expresada por el consumidor por su percepción, este modelo propone las dimensiones de (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles) y ello permite determinar la satisfacción del usuario cuyo objetivo de verificar que factores determinan la calidad de los servicios (27)

La fiabilidad es la capacidad de las empresas para involucrarse a mantener en equilibrio de calidad de la atención a través de una atención válida y sea aceptada como fiable por los usuarios, la capacidad de respuesta es aquella disposición que tienen las empresas para brindar un servicio con un nivel de respuesta rápido y de manera oportuna, a través de una atención inmediata a las necesidades.

Para dimensión empatía es la respuesta de la intención de comprender las necesidades y emociones de los usuarios, tratando de entender de manera objetiva lo que necesita el usuario, para la seguridad es que la empresa promueva un ambiente de confianza y que el usuario sienta una ausencia

de riesgo, por último, los elementos tangibles esta hace referencia a todo lo relacionado a lo material y el equipo que ofrece la empresa para ofrecer un servicio de calidad a través de la infraestructura.

2.2.2 Teoría de Disconformidad

La teoría de la disconformidad.

Para López los usuarios o consumidores se forman expectativas antes del consumo de un producto , en esta teoría se observa el comportamiento y el desempeño real de los servicios y se forman las percepciones de disconformidad, estas percepciones pueden formar un juicio de satisfacción que es el resultado de una comparación que se da entre las expectativas previas a la atención y las percepciones en el momento real de recibirlas y esto permite conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción (28). Por lo tanto, esta teoría es la medida que se refiere a la evaluación entre la expectativa y la experiencia

Esta teoría se basa en aquellas expectativas que tienen los usuarios de la atención recibida en la institución y el desempeño del producto, ello permite evaluar y comparar los resultados obtenidos que son medidos a través de la satisfacción del usuario frente a un producto recibido. La teoría permite identificar el nivel de satisfacción con elementos insatisfacción, satisfacción o complacencia.

La satisfacción se produce cuando el desempeño que tiene la empresa es percibido por el usuario recibe el producto o servicio alcanza las expectativas según su percepción., en el caso de la insatisfacción cuando el usuario percibe que la empresa no ha alcanzado con cumplir con sus expectativas y por consiguiente no cumple con sus necesidades, la complacencia se refiere cuando el desempeño de la empresa supera las expectativas del usuario o cliente (28)

2.3. Bases Conceptuales

2.3.1. Calidad de atención en los servicios de salud

Es el cumplimiento de los estándares que están involucrados los sistemas de salud y que realizan actividades que están comprometidas en la calidad de atención, por lo tanto, es la prestación que recibe el usuario. También es definida como la gestión que adoptan los sistemas de salud y que tienen la responsabilidad de brindar atención de calidad, así mismo determina que los pacientes son los usuarios y que los médicos y el personal de salud son los proveedores (31)

Es un producto que permite juzgar su valor y que este cumpla con las exigencias y estándares de calidad, ya que los servicios como toda empresa deben considerar que el cliente en estos tiempos es más selectivo, tiene mayor capacidad de elección, por ello se requiere monitorizar el nivel de satisfacción de los clientes.

Concepto sobre Calidad

El Ministerio de Salud define calidad como un conjunto de características técnicas, científicas y humanas que se deben de unir para poder alcanzar un efecto adecuado en el usuario sobre el servicio que se le brinda. (29). Para Torres la calidad de salud es un término que es aprobado en la industria y que fue llevado hacia los servicios de salud con el objetivo de resolver los problemas de medir la satisfacción en los usuarios sobre un servicio (30). Para Granda define a la calidad a un conjunto de atributos que son agregados a un servicio que califica de manera positiva pero que requiere definir un contexto para su aplicación (32)

Dimensiones de calidad de atención

El modelo de SERVQUAL considera 5 dimensiones que determinan la calidad de atención (33)

- a. **Fiabilidad:** Esta dimensión está estrechamente relacionada con habilidad de prestar un servicio cuidadoso y fiable, por lo tanto, la fiabilidad te dice si el servicio que se está brindando al usuario está

usando una ejecución cuidadosa y que cumple con la promesa de brindar un servicio de calidad.

- b. **Capacidad de respuesta:** En esta dimensión indica la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios a través de una atención rápida, oportuna y resuelva conflictos y quejas. Por ello es un genuino deseo o interés de querer ayudar al usuario y se de manera rápida.
- c. **Seguridad:** La seguridad llamada también confianza debido a que los conocimientos del servicio que se brinda deben ser dado de manera amable y con tener la habilidad para transmitir seguridad y confianza al usuario. Por ello en esta dimensión se considera confianza del personal de salud (enfermera, medico, obstetras, etc.), también se considera algunos aspectos que involucran en esta dimensión que pueden crear seguridad en el usuario (la apariencia física, personal, infraestructura, objetos, confiabilidad) (34)
- d. **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, esta idea responde que tan personalizada y adaptada es esta atención, por ejemplo, los usuarios desean un trato respetuoso, amable y que brinden información necesaria independiente de cada caso, a esta situación se le llama la atención personaliza el estar a la expectativa de las necesidades del usuario.
- e. **Elementos tangibles:** En esta dimensión se involucra la infraestructura, es decir la apariencia física de las instalaciones en donde se brindará el servicio de atención en salud, además al personal, equipos y medios de comunicación que son indispensables para brindar un servicio de calidad.

Consecuencias de los problemas de calidad

Una de las consecuencias de una mala calidad de atención representa uno de los mayores obstáculos para reducir la mortalidad sobre todo en los sectores más vulnerables de la población. La atención de mala calidad es un desperdicio de recursos y representa enormes gastos para un país que

pueden generar billones de dólares para la economía. Definitivamente la consecuencia de este problema de ineficiente sistema de salud hace que se pierda la confianza de los pacientes en los sistemas de salud, debido a ello el 98% de la población considera que debe haber cambios en la calidad de atención.

Instrumentos de evaluación

El instrumento de evaluación de SERVQUAL mide la calidad de servicio que permite identificar las discrepancias que son comparadas con las expectativas del usuario. Este instrumento es una herramienta que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry. El instrumento consta de dos secciones (35)

La primera es de las expectativas que contienen 22 afirmaciones que permiten determinar las expectativas generales de los clientes con lo que conciernen el servicio y la segunda corresponde percepciones con 22 afirmaciones que esta diseñadas para medir evaluación de los clientes.

Los autores desarrollaron 97 ítems con 10 dimensiones, el cual para el estudio solo se consideraron 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles). La confiabilidad del estudio con 5 dimensiones fue 0.80 que son condiciones ideales para un instrumento., los creadores de la adaptación con las 5 dimensiones encontraron también que para las dimensiones (fiabilidad, seguridad, empatía) una confiabilidad de 0.90 y para la dimensión elementos tangibles 0.80. (36)

2.3.2. Concepto de Satisfacción del usuario

Se puede mencionar que la satisfacción del usuario es la medición del nivel de las necesidades y deseos que tiene un cliente, relacionándolo con el producto o servicio que ofrece una empresa u organización de la salud. Es importante reconocer que la inexistencia de definiciones que se pueda

seleccionar una definición en concreto ha hecho que comparar o medir algunos resultados de investigaciones. (38)

También es definida como y grado de cumplimiento que tienen los establecimientos de salud en relación a las expectativas y percepciones que tiene el usuario frente a lo que le ofrecen. (39). Otro concepto que es pertinente mencionar que es considerado como el indicador que tiene el objetivo fundamental en cuanto a medir la calidad de atención dentro de los servicios de salud (40)

Concepto sobre satisfacción

Se define la satisfacción a la reacción o respuesta que tiene el usuario en relación a la atención, servicio recibido., donde involucra elementos subjetivos entre ellos reacciones emocionales, respuesta a la estructura, proceso. También se define como el resultado de un proceso y que es algo subjetivo de medir e interpretar su presencia o no, ya puede estar involucrados elementos emocionales, por ello para medir la satisfacción no se considera un solo proceso específico es la suma de elementos que ayudan a determinar el nivel de satisfacción desde lo persona, contexto social. (37)

Satisfacción del usuario externo

La satisfacción del usuario es el resultado de los cuidados que brindan los profesionales de salud (Médico, enfermeras entre otros) y son la percepción del trato personal que recibió, grado de oportunidad amabilidad del servicio que recibió. La prestación de servicio en las áreas de salud debe garantizar el cumplimiento de las normas de calidad, del cual permite poner a los establecimientos dentro de los estándares de calidad de sus servicios., por ello es precisa la determinación de la satisfacción del usuario. (41)

El concepto de satisfacción en los últimos años ha adquirido importancia en los servicios salud debido a que es una fuente de unidad de información que está determinado para medir la calidad y satisfacción en los usuarios

como un proceso de evaluación y exigencias en los sistemas de salud. La afirmación de la satisfacción del usuario es un tema como indicador de la calidad es un elemento que va permitir establecer criterios que benefician a las instituciones de salud. (42)

2.4. Definiciones de términos básicos

a. Satisfacción del usuario: Es aquella percepción que tiene el usuario sobre su atención y que permite identificar el resultado del desempeño de la calidad de los servicios y profesionales de la salud. (43)

b. Usuario externo: Es la persona que recibe una atención dentro de un establecimiento debido a un contexto familiar o como paciente, pero que no se encuentra hospitalizada

c. Calidad: Es el nivel que atribuye un usuario sobre una atención, servicio o prestación recibida, además de ser un indicador importante para verificar la satisfacción.

d. Atención: Es servicio que se brinda al usuario con la interacción dentro proveedor de manera fluida.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

1.3.2. Hipótesis Específicas

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según elemento tangible y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión elementos tangible y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

3.2. Definición conceptual de las variables.

Variable 1.- Calidad de atención

La calidad de atención en grupo de actividades que se debe cumplir como estándar dentro de los establecimientos de salud y que se debe alcanzar los efectos deseados por los usuarios en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. (44)

Variable 2.- Satisfacción del usuario.

Es la percepción que tienen los usuarios sobre el cumplimiento que tienen la organización con respecto a las expectativas que espera el usuario en relación a la atención que recibe. (45)

3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	MÉTODO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad de atención.	Fiabilidad	Atención Horario Orden	Mala (0-57)	Hipotético deductivo	Encuesta Cuestionario
	Capacidad de respuesta	Tiempo atención Tiempo de cita Tiempo admisión Tiempo consultorio			
	Seguridad	Información completa Información oportuna Información entendida por el usuario Solución al problema del paciente	Regular (82-90)		
	Empatía	Capacidad para entender al paciente Claridad en la orientación al paciente Atención Amabilidad	Buena (91 -97)		
	Elementos tangibles	Señalización del hospital Comodidad y limpieza del hospital Equipamiento			

<p>V2. Satisfacción del usuario.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Tiempo Orientación. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión. Comodidad. Tramites Trato. Cuidado intimidad Duración de consulta. Información. Explicación y claridad Trato de personal</p>	<p>Satisfacción (41-55) Insatisfacción (0-40)</p>	<p>Hipotético deductivo</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>
--	---------------------	--	---	-----------------------------	----------------------------------

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

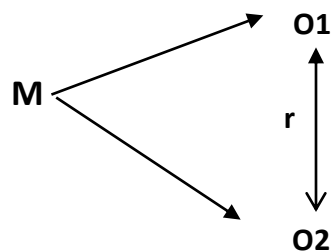
4.1.1 Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo que permitieron analizar y probar la hipótesis establecida previamente, el estudio según su alcance temporal es de corte transversal ya que el estudio se desarrolló en un momento determinado (46)

4.1.2 Diseño de investigación

La investigación fue no experimental de tipo correlacional, debido a que el estudio está orientado a examinar la relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario. (47).

El esquema del nivel correccional se d



Dónde:

M: Representa la muestra considerada para el estudio

O1: Representa la variable: calidad de atención.

O2: Representa la variable: Satisfacción del usuario.

r: Representa la relación que existe entre las variables

4.2 Método de Investigación

El método de estudio fue hipotético deductivo porque permite verificación o comprobación a través del proceso científico. (47)

4.3 Población y muestra.

4.3.1. Población

Hernández una población es el total de objetos, fenómenos que tienen una determinada particularidad para ser evaluadas. La población conformada para el estudio estuvo constituida por 161 usuarios externos que fueron atendidos durante una semana del segundo trimestre del 2021 en el Centro de Salud Nuevo Lurín (46)

Criterios de inclusión

- Usuarios que acuden a la consulta externa (nuevo y continuador)
- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que voluntariamente deseen participar en la investigación

Criterios de Exclusión

- Usuarios con algún desorden mental
- Usuarios que están en observación en urgencias

4.3.2. Muestra

Para Hernández, está conformada por un grupo extraído de la población cuyas características son iguales y que permitan ser la representación de la totalidad (47)

Para hallar el tamaño de muestra se aplicó la fórmula siguiente:

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

En donde:

N: 161: Total de atendidos durante una semana del II trimestre del 2021

Muestreo Proporcional

Datos

n= tamaño de la muestra	161
Z= margen de confiabilidad	1.96
p=probabilidad de que el evento ocurra	0.5
q=probabilidad de que el evento no ocurra	0.5
e= error	0.05
N= tamaño de la población	161

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

$$Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N \quad 1054.5192$$

$$e^2 \cdot (N-1) \quad 2.7425$$

$$z^2 \cdot p \cdot q \quad 0.9604$$

$$n = 114$$

Muestra: La muestra fue de 114 de usuarios externos que acuden del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.

El estudio utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple que permitió que todos los miembros de la población tengan las mismas posibilidades de ser escogidos

4.4. Lugar de estudio.

La investigación se realizó en el Centro de Salud Nuevo Lurín, Ubicado en el departamento de Lima del Distrito de Lurín, en un periodo de una semana del segundo trimestre del 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario para para ambas variables.

El cuestionario SERVQUAL para la Variable calidad de atención fue creado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, considerando 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), el instrumento tiene tipo de respuesta Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo). El instrumento cuenta con 7 datos demográficos (condición del encuestado, edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de usuario)

El instrumento para medir la variable satisfacción fue creado por el autor Granados et al. El instrumento consta de 12 ítems y el tipo de respuesta es del 1 al 5 donde el 5 es considerado repuesta mejora valorada y el 1 repuesta peor valorada.

Para recolectar los datos de la investigación, se elaboró y presento la solicitud de permiso para el ingreso a las instalaciones del Centro de Salud Nuevo Lurín en el área de consultorios externos a la Lic. Encargada de dicho establecimiento para que nos brinden las facilidades necesarias, además de comunicarle la semana que estaríamos presentes y los horarios. Posteriormente nos dirigimos al usuario identificándonos y explicándole el objetivo de la investigación y su autorización de la participación a través de la firma del consentimiento informado. Para el llenado de la información se le

proporciono los materiales necesarios y se estuvo pendiente de las dudas para resolverlas, así mismo al término del llenado del cuestionario se verifico que todas estén completas.

Se estimó en los instrumentos la Confiabilidad y Validez.

Validez

La validez es el método para identificar que el instrumento que tan válido es y ser aplicado en la muestra selecciona. El instrumento de SERVQUAL enfatiza que mide con exactitud y validez de calidad de servicio, obtenido una validez de constructo del índice de kaiser-Meyer- Olkin (0,925), el cual permite afirmar que existe validez confiable

La validez de constructo para la variable confiabilidad también usaron el método del índice de kaiser- Meyer- Olkin (0,895), el cual permite afirmar que existe validez confiable.

Confiabilidad

La confiabilidad es un método que usa para determinar qué tan confiable es el instrumento para la investigación, por ello el instrumento fue aplicado a un grupo de 30 usuarios, determinado como la prueba piloto para analizar la confiabilidad y se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach. En la variable calidad de atención el 0.80 y en la variable satisfacción 0.75. colocando en el rango de valoración en excelente confiabilidad.

4.6. Análisis y Procesamiento de datos

El primer paso fue solicitar la autorización del jefe del Centro de Salud Nuevo Lurín para los permisos correspondientes y proceder con la recolección de la información. Luego se dirigió a la muestra seleccionada del centro de salud y antes de su aplicación se les informo sobre los objetivos, fines de estudio y se solicitó su

participación voluntaria, una vez aceptada la aplicación se procedió a la recolección de datos que duro un promedio entre 15 a 20 minutos. La información recolectada fue trasladados a una hoja de cálculo de Microsoft Excel para luego trasladarlo al paquete estadístico SPSS donde se realizó los análisis estadísticos descriptivos donde las variables categóricas se usaron frecuencias y porcentajes representados por tablas y gráficos. Se crearon 5 dimensiones para la variable Calidad de atención, a través de la suma de los indicadores de acuerdo a las codificaciones 1 al 5.

Se aplicó la correlación de spearman para estimar la relación entre las variables derivados del método de SERVQUAL. El nivel de correlación que se usó para dimensiones grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman que se encuentra en Anexo (6)

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1

Datos Demográficos de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

	N	%
Condición del encuestado		
Usuario	74	64.9
Acompañante	40	35.1
Edad		
18 a 27	31	27.2
28 a 37	28	24.6
38 a 47	35	30.7
48 a mas	20	17.5
Sexo		
Femenino	73	64.0
Masculino	41	36.0
Estado civil		
Soltero	31	27.2
Casado	36	31.6
Conviviente	40	35.1
Viudo	7	6.1
Grado de Instrucción		
Primaria	20	17.5
Secundaria	59	51.8
Superior Técnico	28	24.6
Superior Univ	7	6.1
Tipo de seguro		
sis	83	72.8
Es salud	13	11.4
Otros	18	15.8
Tipo de usuario		
Nuevo	20	17.5
Continuador	94	82.5
Total	114	100.0

En la Tabla se observa que del 100% (114) de los encuestados el 64.9% (74) tienen una condición de usuario y el 35.1% (40) son acompañantes. En cuanto a la edad el 30.7 (35) tiene entre 38 a 47 años, el 27.2% (31) entre los 18 a 27 años y el 24.6% (28) entre los 28 a 37 años y solo el 17.5% (20) de a 48 años a más. El sexo de los encuestados corresponde 64% (73) a femenino y el 36% (41) masculino. El estado civil el 35.1% (40) son convivientes, el 31.6% (36) son casados, el 27.2 (31) solteros, y el 6.1% (7) son viudos. El grado de instrucción el 51.8% (59) curso la secundaria, el 24.6(28) el nivel técnico, el 17.5% (20) la primaria y el 6.1% (7) nivel universitario. En cuanto al tipo de seguro el 72.8% (83) cuenta con SIS, el 11.4% (18) ESSALUD y el 15.8% (18) cuenta otro tipo de seguro. En el tipo de usuario el 82.5% (94) son continuadores y el 17.5% (20) y el 17.5% (20) son nuevos.

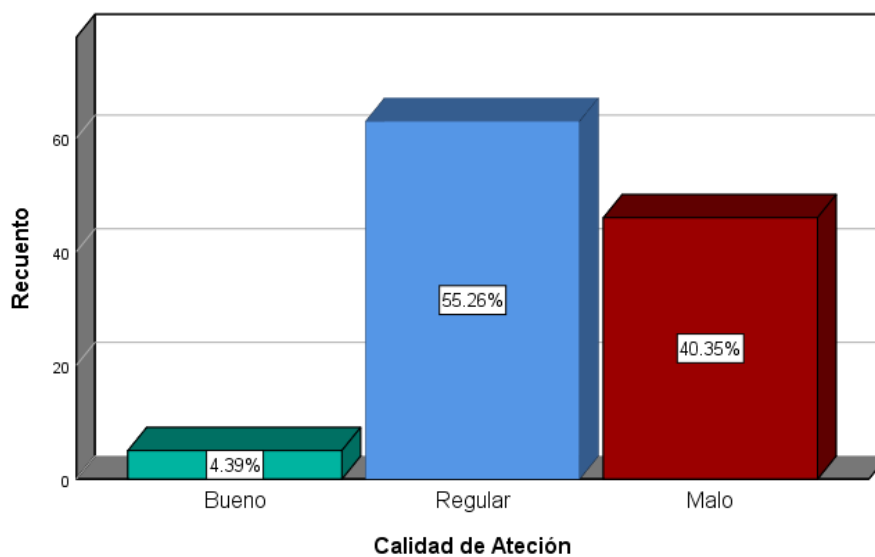
Tabla 5.1.2

Calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

	n	%
Bueno	5	4.4
Regular	63	55.3
Malo	46	40.4
Total	114	100.0

Grafico 5.1.2

Calidad de atención de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



La Tabla y Grafico. Se observa que del 100% (114) de los usuarios encuestados., se encontró en la distribución de frecuencias de la variable calidad de atención que el 4.4 % (5) menciona tener una buena calidad de atención, el 40.4% (46) malo y el 55.3% (63) una calidad regular.

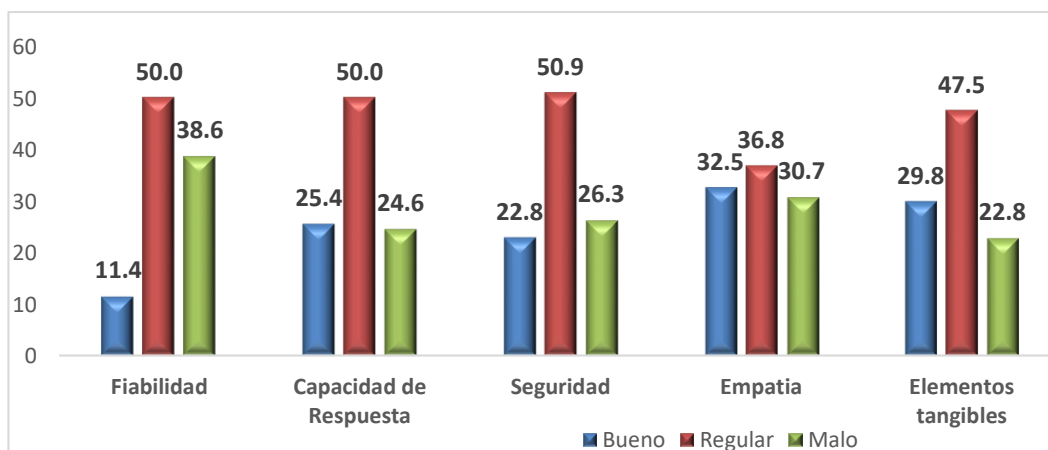
Tabla 5.1.3

Dimensiones de Calidad Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

	Bueno		Regular		Malo	
	n	%	N	%	n	%
Fiabilidad	13	11.4	57	50.0	44	38.6
Capacidad de Respuesta	29	25.4	57	50.0	28	24.6
Seguridad	26	22.8	58	50.9	30	26.3
Empatía	37	32.5	42	36.8	35	30.7
Elementos Tangibles	34	29.8	54	47.5	26	22.8
Total	114	100	114	100	114	100

Grafico N° 5.1.3

Dimensiones de Calidad Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En la Tabla y Grafico. Se observa en la distribución de frecuencia de las dimensiones de calidad de atención que del 100% (114) de los usuarios encuestados. Para la dimensión Fiabilidad el 11.4% (13) es bueno calidad, el 50% (57) es Regular y el 38.6% (44) es Malo. En la dimensión Capacidad de Respuesta el 25.4% (29) Es bueno, el 50%

(57) es Regular y el 24.6% (28) es Malo. En dimensión Seguridad el 22.8% (26) es bueno, el 50.9% (58) es regular, el 26.3% (30) es malo. En cuanto a la dimensión Empatía el 32.5% (37) es bueno, el 36.8% (42) es Regular, el 30.7% (35) es Malo. La dimensión Elementos Tangibles el 29.8% (34) es Bueno, el 47.5% (54) es Regular y el 22.8% (26) es Malo.

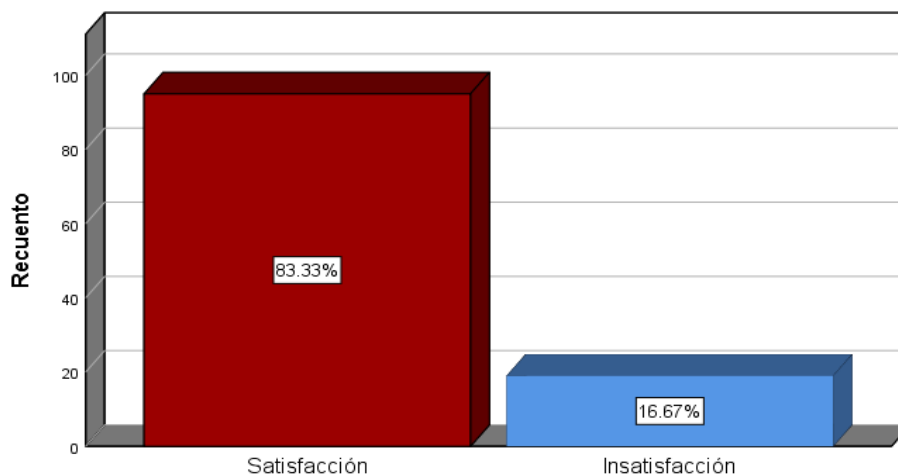
Tabla 5.1.4

Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

	n	%
Satisfacción	94	83.3
Insatisfacción	20	16.6
Total	114	100.0

Gráfico N° 5.1.4

Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En la Tabla y Grafico. Se observa en la distribución de frecuencia de la variable Satisfacción de los usuarios. El 83.3% (95) menciona que tiene satisfacción en la atención y el 16.7% insatisfacción

5.2 Resultados Inferenciales

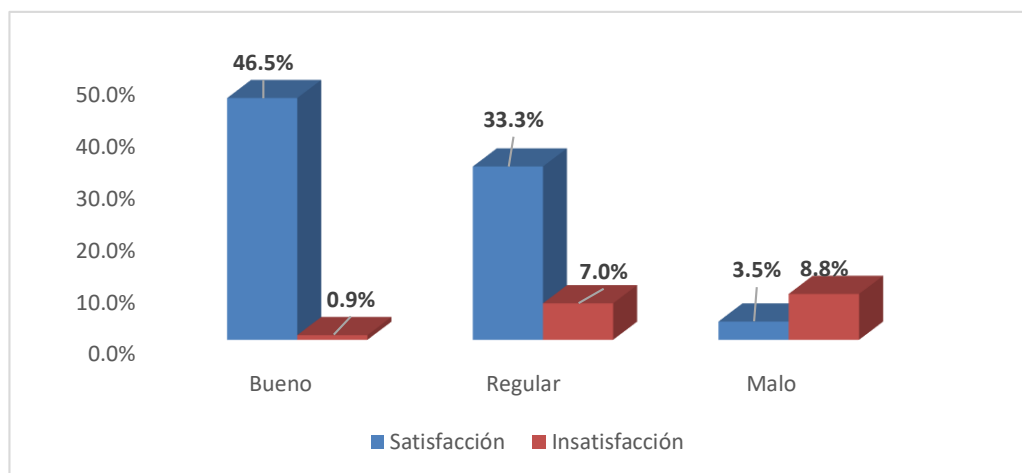
Tabla 5.2.1

Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

		Satisfacción		Total	
		Satisfacción	Insatisfacción		
Calidad de Atención	Bueno	N	53	1	54
		%	46.5%	0.9%	47.4%
	Regular	N	38	8	46
		%	33.3%	7.0%	40.3%
	Malo	N	4	10	14
		%	3.5%	8.8%	12.3%
Total		N	95	19	114
		%	83.3%	16.7%	100.0%

Gráfico N° 5.2.1

Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Clas Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 46.5% (53) tiende a tener satisfacción y el 0.9% (1) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 33.3% (38) tiene satisfacción y 7.0% (8) insatisfacción. Para cuando la atención es mala el 3.5% (4) tiene satisfacción y el 8.8% (10) insatisfacción.

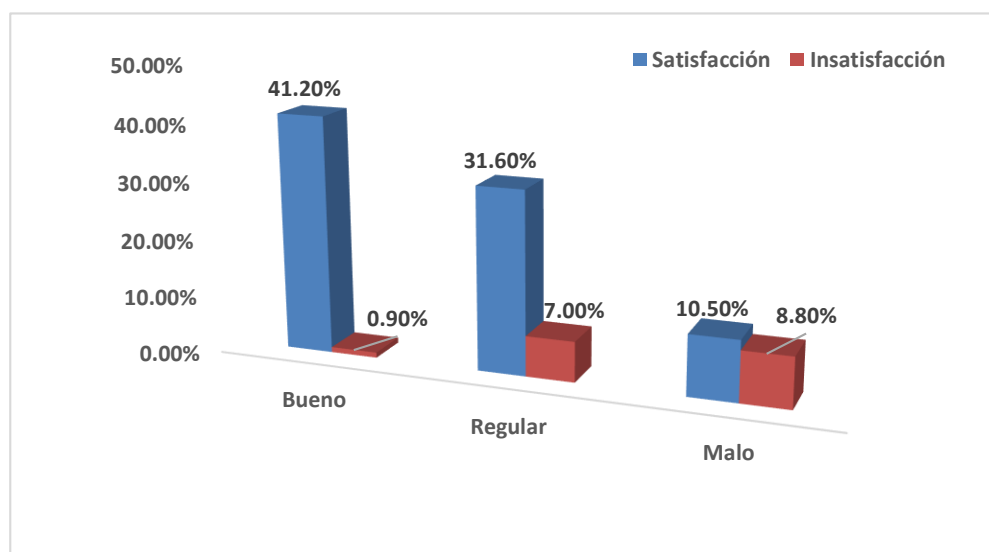
Tabla 5.2.2

Fiabilidad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

			Satisfacción		Total
			Satisfacción	Insatisfacción	
Calidad de Atención	Bueno	N	47	1	48
		%	41.2%	0.9%	42.2%
	Regular	N	36	8	44
		%	31.6%	7.0%	38.6%
	Malo	N	12	10	22
		%	10.5%	8.8%	19.3%
Total		N	95	19	114
		%	83.3%	16.7%	100.0%

Gráfico 5.2.2

Fiabilidad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 41.2% (47) tiende a tener satisfacción y el 0.9% (1) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 31.6% (36) tiene satisfacción y 7.0% (8) insatisfacción. Para cuando la atención es mala, el 10.5% (12) tiene satisfacción y el 8.8% (10) insatisfacción.

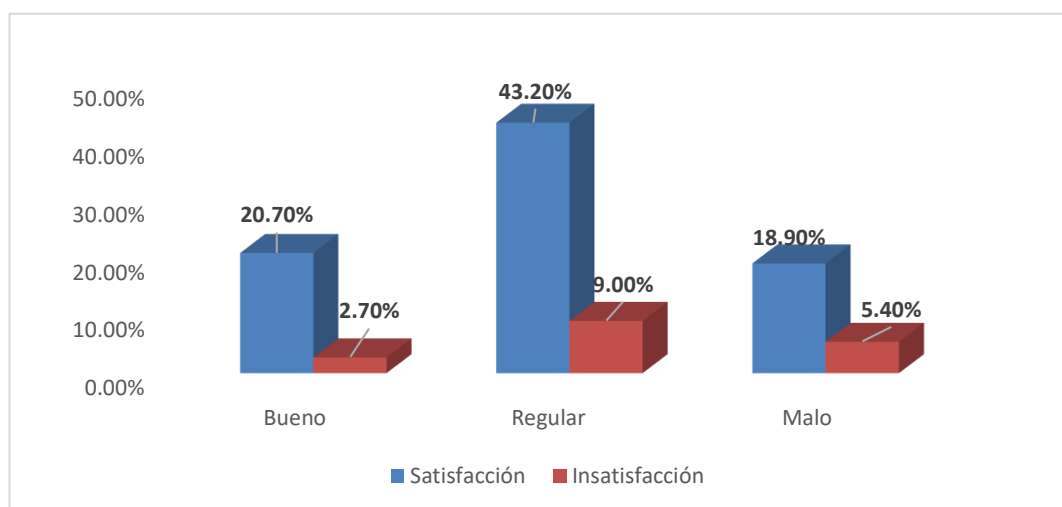
Tabla 5.2.3

Capacidad de Respuesta y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

		Satisfacción		Total	
		Satisfacción	Insatisfacción		
Calidad de Atención	Bueno	N	47	4	51
		%	41.6%	3.5%	45.1%
	Regular	N	25	6	31
		%	22.1%	4.5%	26.6%
	Malo	N	22	10	32
		%	19.5%	8.8%	28.3%
Total		N	94	20	114
		%	83.2%	16.8%	100.0%

Gráfico N° 5.2.3

Capacidad de respuesta y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 41.6% (47) tiende a tener satisfacción y el 3.5% (4) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 22.1% (25) tiene satisfacción y 4.5% (6) insatisfacción. Para cuando la atención es mala, el 19.5% (22) tiene satisfacción y el 8.8% (10) insatisfacción.

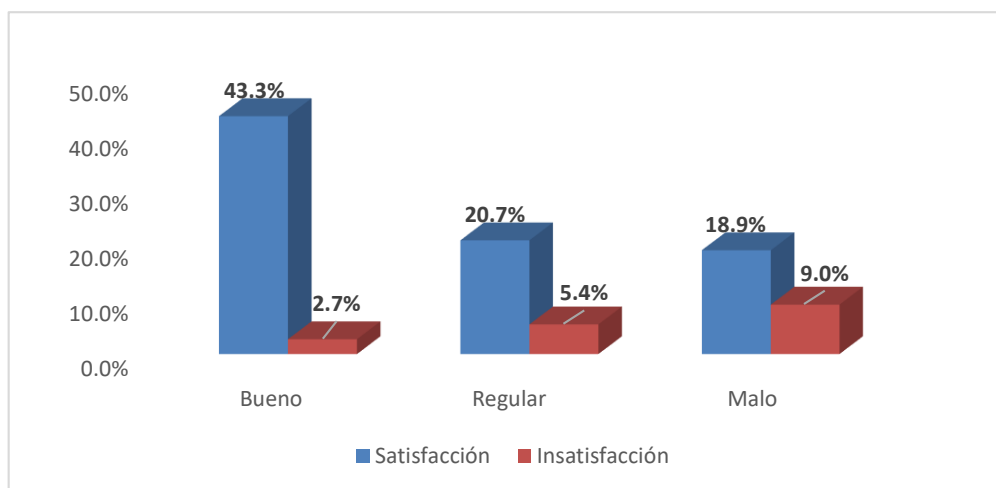
Tabla 5.2.4

Seguridad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

			Satisfacción		Total
			Satisfacción	Insatisfacción	
Calidad de Atención	Bueno	N	51	3	54
		%	43.3%	2.7%	46.0
	Regular	N	23	6	29
		%	20.7%	5.4%	26.1%
	Malo	N	21	10	31
		%	18.9%	9.0%	27.9%
Total		N	95	19	114
		%	82.9%	17.1%	100.0%

Gráfico 5.2.4

Seguridad y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 43.3% (51) tiende a tener satisfacción y el 2.7% (3) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 20.7% (23) tiene satisfacción y 6.4% (6) insatisfacción. Para cuando la atención es mala, el 18.9% (21) tiene satisfacción y el 9.0% (10) insatisfacción.

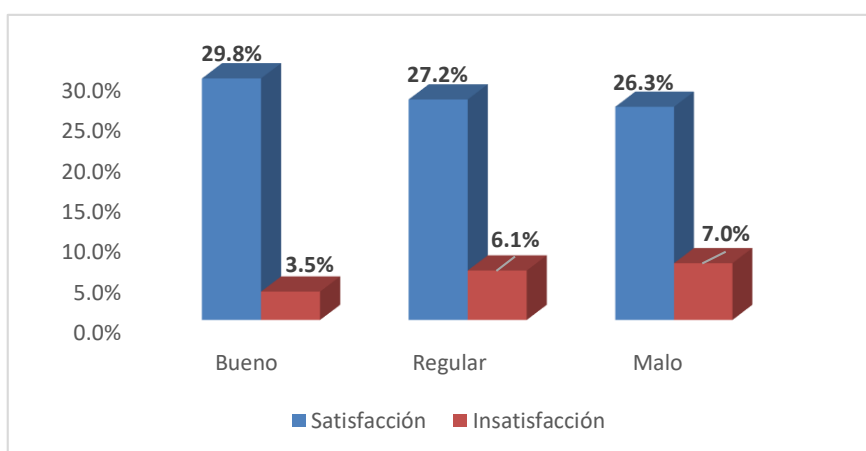
Tabla 5.2.5

Empatía y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

			Satisfacción		Total
			Satisfacción	Insatisfacción	
Calidad de Atención	Bueno	N	34	4	38
		%	29.8%	3.5%	33.4%
	Regular	N	31	7	38
		%	27.2%	6.1%	33.3%
	Malo	N	30	8	38
		%	26.3%	7.0%	33.3%
Total		N	95	19	114
		%	83.3%	16.7%	100.0%

Gráfico 5.2.5

Empatía y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 29.8% (34) tiende a tener satisfacción y el 3.5% (4) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 27.2% (31) tiene satisfacción y 6.1% (7) insatisfacción. Para cuando la atención es mala, el 26.3% (30) tiene satisfacción y el 7.0% (8) insatisfacción.

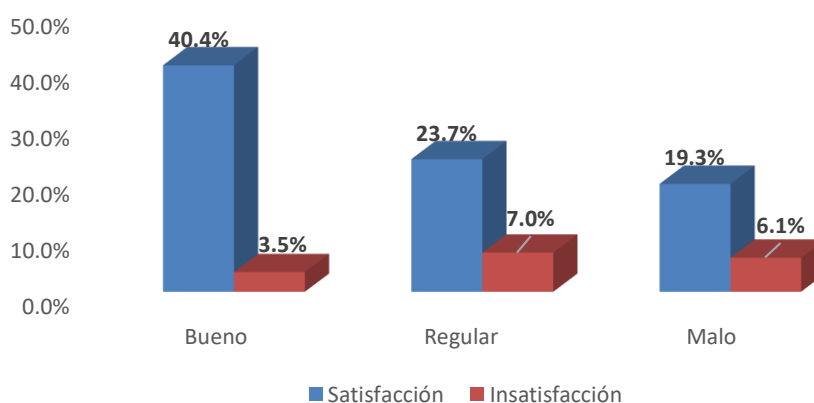
Tabla 5.2.6

Elementos Tangibles y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

			Satisfacción		Total
			Satisfacción	Insatisfacción	
Calidad de Atención	Bueno	N	46	4	50
		%	40.4%	3.5%	43.9%
	Regular	N	27	8	35
		%	23.7%	7.0%	30.7%
	Malo	N	22	7	29
		%	19.3%	6.1%	25.4%
Total		N	95	19	114
		%	83.3%	16.7%	100.0%

Gráfico 5.2.6

Elementos Tangibles y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando la calidad atención es bueno, el 40.4% (46) tiende a tener satisfacción y el 3.5% (4) insatisfacción en su atención. En relación a calidad de atención es regular, el 23.7% (27) tiene satisfacción y 7.0% (8) insatisfacción. Para cuando la atención es mala, el 19.3% (22) tiene satisfacción y el 6.1% (7) insatisfacción.

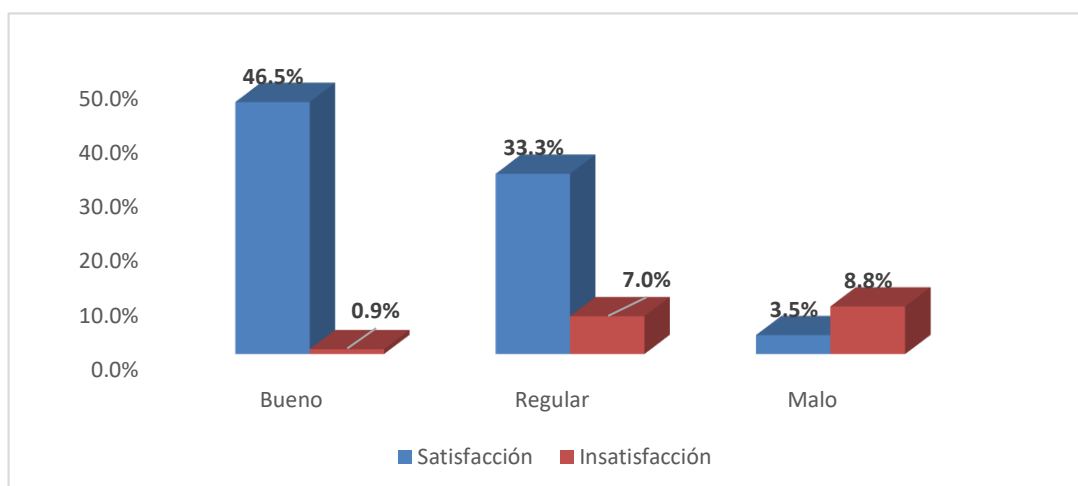
Tabla 5.2.7

Satisfacción y Calidad de Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

		Calidad de Atención			Total	
		Bueno	Regular	Malo		
Satisfacción	Satisfacción	N	53	38	4	95
		%	46.5%	33.3%	3.5%	83.3%
	Insatisfacción	N	1	8	10	19
		%	0.9%	7.0%	8.8%	16.7%
Total		N	54	46	14	114
		%	47.4%	40.3%	12.3%	100.0%

Gráfico 5.2.7

Satisfacción y Calidad de Atención de los usuarios externos del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021



En La tabla y Grafico. Se puede observar que del 100% (114) de los usuarios encuestados menciona que cuando tienen Satisfacción en su atención, el 46.5% (53) tiene buena atención, y es regular 33.3% (8) y mala calidad en 3.5% (4). En relación insatisfacción en su atención, los usuarios refieren que 0.9% (1) es bueno, el 7.0% (8) es regular y el 8.8% (10) es malo la calidad de atención.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis General:

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Tabla 6.1.1

Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

		Correlaciones		
			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A.	Coeficiente de correlación	1.000	.750
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	114	114
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.075	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.75) indica una relación directa considerable, para la variable calidad de atención y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Hipótesis Específicas 1

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Tabla 6.1.2

Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

			Correlaciones	
			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A. (Fiabilidad)	Coeficiente de correlación	1.000	.60
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	114	114
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.60	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.60) indica una relación directa considerable para la variable calidad de atención según la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Hipótesis Específicas 2

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Tabla 6.1.3

Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Correlaciones			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A. (C. Respuesta)	Coeficiente de correlación	1.000	.45
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	113	113
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.45	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.45) indica una relación directa considerable para la variable calidad de atención según la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Hipótesis Específicas 3

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Tabla 6.1.4

Coefficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Correlaciones				
			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A. (Seguridad)	Coefficiente de correlación	1.000	.98
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	111	111
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	.98	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.98) indica una relación directa perfecta para la variable calidad de atención según seguridad y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Hipótesis Específicas 4

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Clas Nuevo Lurín, Lima 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Clas Nuevo Lurín, Lima 2021.

Tabla 6.1.5

Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021

Correlaciones.				
			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A.	Coeficiente de correlación	1.000	.79
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	114	114
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.079	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.79) indica una relación directa muy fuerte para la variable calidad de atención según empatía y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del centro de salud Clas Nuevo Lurín, Lima 2021.

Hipótesis Específicas 5

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lurín 2021.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lurín 2021.

Tabla 6.1.6

Coeficiente de correlación de Spearman para determinar relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

Correlaciones				
			CALIDAD A.	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD A. (E. Tangibles)	Coeficiente de correlación	1.000	.56
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	114	114
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.56	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	114	114

Decisión

El coeficiente de Correlación de Spearman (0.56) indica una relación directa considerable para la variable calidad de atención según elementos tangibles y satisfacción de los usuarios externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Por lo tanto, se acepta se acepta la hipótesis alterna

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Los resultados encontrados sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, que es el sujeto de estudio del cual se aplicó dos instrumentos para cada uno de los usuarios seleccionados de cual se obtuvieron un coeficiente de correlación de Spearman de (0.75) y una sig = .004. Estos datos se asemejan con los de Alvares L⁽¹⁵⁾, quien obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de (0.79) que es un valor considerable para determinar que ambas variables tienen relación. El estudio de Morillo M⁽¹⁸⁾, se hallaron datos similares, en donde obtuvo una correlación de (0.70) para variable Calidad de atención y satisfacción del usuario. Se puede concluir que los antecedentes mencionados tienen valores que demuestran que existe una fuerte relación entre ambas variables, y que estos resultados permiten evidenciar que cuando hablamos de calidad de atención es un indicador predictivo para medir la satisfacción, así mismo el estudio permite aceptar la hipótesis alterna planteada.

Los resultados de la relación entre calidad de atención según la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, se encontró un coeficiente de correlación de (0.60) y una sig= 0.00. Estos resultados son similares con el estudio de Lostaunau ⁽²²⁾ donde indican que existe una correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de (0.60). También en el estudio de Condeña ⁽²¹⁾ menciona

que existe relación positiva considerable en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de (0.60), sin embargo, para Camac ⁽²³⁾ indica en su estudio que existe correlación baja entre la dimensión fiabilidad y satisfacción con un coeficiente de correlación de (0,34). Estos resultados de contraste pueden indicar que la relación que existe entre esta dimensión el cual enfatiza la examinación sobre la (atención, orden, horario, respeto) si está altamente influenciado para determinar la satisfacción del usuario con respecto a su atención., también es importante resaltar que en el caso de Camac ⁽²³⁾ a pesar que existe una relación baja, aun se considera la existencia de relación, esta situación puede verse reflejada que a comparación con los datos del estudio son dos realidades distintas entre el distrito de Lurín y Santa Anita tienen características poblacionales diferentes, calidad en los sistema de salud, infraestructura, número de personal de salud para atender las demandas de atención. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna planteada.

Resultados de relación entre calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, se determinó que existe una relación teniendo un coeficiente de correlación de (0.45) y una sig= 0.04. Estos resultados se asemejan con lo encontrado en el estudio de Camac ⁽²³⁾ que existe una relación entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario obtuvieron un valor de (0.42). Para Nina ⁽²⁰⁾ el estudio muestra una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción con un coeficiente de correlación de (0.50). Estos resultados encontrados nos permiten evidenciar que a pesar que no existe una correlación perfecta, esta se encuentra dentro del rango de considerable, también que esta dimensión determina que la atención en las áreas de (caja, admisión, farmacia, consultorio) si

influye en la relación para determinar si el cliente está satisfecho o insatisfecho con su atención.

Con respecto a los resultados de correlación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín se encontró que existe una correlación con un coeficiente de correlación de (0.98) y una sig= 0.00. Estos resultados del estudio se asemejan con Minaya ⁽²⁴⁾ donde obtuvieron una correlación perfecta entre la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario con un coeficiente de (0.90). Podemos mencionar que este fue el único antecedente que contrasta con el estudio, así mismo esta dimensión incluye que la (evaluación, tiempo, confianza) con el profesional de salud tiene influencia muy fuerte sobre la relación con la satisfacción, basados en estos datos presentados el estudio acepta la hipótesis alterna planteada.

Los resultados obtenidos en relación a la calidad de atención según la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín se demostró que existe una correlación positiva fuerte con un coeficiente de correlación de (0.79). El estudio de Condeña ⁽²¹⁾ menciona que existe una correlación positiva fuerte con un coeficiente de correlación de (0.70) para la dimensión empatía y satisfacción del usuario. Esto demuestra que la amabilidad, respeto, paciencia son indicadores importantes cuando se relaciona con la satisfacción del usuario, bajo esta conjetura el estudio acepta la hipótesis alterna planteada.

Los resultados de la relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, se encontró una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación de (0.56). Estos

resultados se asocian con los de Nina ⁽²⁰⁾ donde menciona que obtuvieron un coeficiente de correlación de (0.50) con la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario. Podemos concluir que la infraestructura e inmobiliaria son indicadores que se encuentran dentro de la dimensión elementos tangibles pueden influenciar sobre satisfacción del usuario.

6.3. Responsabilidad ética

Se realizó la presente investigación previa autorización de la jefa del Centro de Salud Nuevo Lurín, se nos brindó todas las facilidades para la realización del instrumento. Con respecto a los ítems del instrumento se desarrolló conservando su autoría. El trabajo de investigación se realizó al estilo Vancouver de acuerdo a las normas vigentes. Para garantizar aspectos éticos de la población en estudio se mantuvo el anonimato de los usuarios externos, a quienes se les explico el objetivo del estudio de investigación y se respetó su derecho a retirarse de la misma. Así mismo se le aseguro la confidencialidad de la información proporcionada para la investigación, garantizando que no se dará a conocer el resultado de sus instrumentos evaluados y su identidad como participante aplicando el principio de anonimato. Se tomaron en consideración los principios éticos de la dignidad humana, pues este principio comprende el derecho a la autodeterminación, consistió en dejar que el participante conteste los ítems correspondientes, sin ningún tipo de coacción, así mismo se aseguró un ambiente tranquilo y cómodo. También se consideró la No maleficencia por el que se evitó por todos los medios posibles que las participantes no sean objeto de daños, discriminación o mala intencionalidad al respecto.

CONCLUSIONES

- a. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.75) obteniendo una correlación positiva considerable.
- b. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención según la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.60). obteniendo una correlación positiva considerable.
- c. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.45). obteniendo una correlación positiva media.
- d. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.98) obteniendo una correlación positiva perfecta.

- e. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.79) obteniendo una correlación positiva muy fuerte.

- f. Se demostró que existe una relación directa entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman (0.56) obteniendo una correlación positiva considerable.

RECOMENDACIONES

- a. Las autoridades del Centro de Salud Nuevo Lurín debe enfocar estrategias o acciones para el mejoramiento de calidad de servicio como un indicador de verificación de la satisfacción de los usuarios y asumir la responsabilidad de mejorar los estándares de calidad en los servicios de atención de salud.
- b. Se recomienda que el Centro de Salud Nuevo Lurín debe mejorar la calidad de atención de la población en relación a que lo determina como regular y malo, por ello se debe crear estrategias de mejoramiento en relación al orden, respeto, horario.
- c. Es necesario que el personal de salud considere la dimensión capacidad de respuesta a través de estrategias en relación a las atenciones de los profesionales de las diversas áreas, como: (farmacia, admisión, consultorios)
- d. Se recomienda al Centro de Salud Nuevo Lurín que los líderes de la gestión consideren esta dimensión de seguridad a través del fortalecimiento de estrategias para que profesionales de diversas áreas y estén comprometidos y asuman con responsabilidad que una relación de confianza con sus pacientes a través contestar dudas de manera correcta, y evaluaciones adecuadas mejorara los estándares de calidad y satisfacción en los usuarios.

- e. Se recomienda al personal de salud considerar esta dimensión de empatía que está fuertemente relacionada con la satisfacción, por lo tanto, se debe generar estrategias en el mejoramiento de trato amable, paciencia y respeto.

- f. Se recomienda a los líderes de gestión considerar esta dimensión de elementos tangibles está fuertemente relacionada con la satisfacción, por lo tanto, se debe enfatizar el mejoramiento de la infraestructura e inmobiliario para brindar una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization (WHO). Seguridad del paciente - Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Informe del director general. [sede Web]. Ginebra; 2019 [actualizado en 2021; citado en enero 2020] Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf, consultado el 23 de julio de 2019
2. World Health Organization (WHO). Fortalecimiento de los sistemas de salud para la cobertura universal de salud y el desarrollo sostenible [Internet]. QUIEN. [sitio web]. Ginebra, Suiza; 2019 [actualizado en 2021; citado octubre 2020] Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/16-187476/en/>.
3. Hernández V, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud. Revista Perú MED EXP Salud Publica. 2019;36(4) 620-8 [Internet]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
4. Seclén, A. y Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú. A. Fac Med Lima 2019; Vol. 66(2): 27-141
5. Báscolo E, Houghton N, Del Riego A. Lógicas de transformación de los sistemas de salud en América Latina y resultado en acceso y cobertura de salud. Rev. Panam Salud Publica [revista en Internet] 2018 [citado 11 de mayo de 2021]; 3(1): 115-132. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.126>
6. Chong D, Macías D, Parrales P. Plan estratégico para mejorar el proceso de atención en el Hospital Básico. Rev. Científica Mundo de la Investigación. [revista en Internet] 2019; Vol.3(1): 670-723. [citado 14 de marzo de 2021]; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6796754>

7. Bravo P, Dois A, Contreras A, Soto G, Mora I. Participación de los usuarios en las decisiones clínicas en la atención primaria de salud en Chile. Rev. Panam de Salud Pública. [revista en Internet] 2018; 42: e133. [citado 18 de marzo de 2021]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6385627/>
8. Pérez P, Orlandoni M, Ramoni P, Valbuena V. Percepción de la calidad de la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana Salud Pública. . [revista en Internet] 2018. 44(2): 325-343. [citado 18 de marzo de 2021]; Disponible en : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662018000200325&lng=es&nrm=iso
9. Ministerio de Salud del Perú. Informe técnico sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos en los hospitales de las provincias del Perú. [Internet]. Lima- Perú. MINSA; 2019. [actualizado febrero de 2021]. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es>
10. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021. Resolución de Superintendencia. [internet]. Lima- Perú: 2018 [actualizado noviembre del 2020]; citado en 20 de marzo del 2019]. Disponible <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/e>
11. Yépez-ChamorroMC, Ricaurte-CepedaM, JuradoDM. Calidad percibida de la atención en salud en una república del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(2):97-110.DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
12. García, R, Gálvez, N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú.Rev. Tzhoecoen.2018; 8(2): 1997-398

13. Cabello E, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2018; 23(2): 88-95.
14. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Hogares [Internet]. Lima: INEI;2019 [citado el 15 abril de 2019]. Disponible en:
https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/613.
15. Alvares IL. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el hospital general Guasmo Sur. [Maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2020. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15018/1/T-UCSG-POS-MGSS-249.pdf>
16. Rivera R. La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. [Tesis maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2019. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
17. Vera M. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
18. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. Rev. Ciencia Sociales.2016; 22(2): 111-131
19. Salazar Y, Cabrero V. Diagnóstico de la calidad de servicios, en la atención al cliente, En la Universidad Nacional de Chimborazo. Revista Industrial data. 2016;19(2):13-20. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

20. Nina N. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en centro de salud samague. [Tesis Maestría]. 2018. Universidad Moquegua. Disponible en:
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Condeña P. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del puesto de salud Angostura. [Tesis maestría]. 2018. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/\)conde%c3%b1a_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/)conde%c3%b1a_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Lostaunau R. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física Y rehabilitación, Hospital Regional Ica. [Tesis de Maestría]. 2018. Universidad Norbert Wiener. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Camac L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita. [Tesis de Maestría]. 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_58842e7fff3d837d917f2c428ad6f73c
24. Minaya T. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral. [Tesis de maestría]. 2016. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Sánchez G. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. [Tesis de Maestría]. 2019. Perú. Universidad Nacional de Cajamarca. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
26. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 Julio 15]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
27. Gutiérrez, E. (2016). Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
28. López MV, Cuba EY, Villafuerte CG, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Rev Perú Med Integrativa [Internet]. 10 de noviembre de 2016 [citado 8 de agosto de 2017];1(3). Disponible en: <http://rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>
29. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Informe técnico sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos en los hospitales de las provincias del Perú. [Sitio en internet] 2016. Disponible en. <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2016.pdf>
30. Torres RG, Aguilar JA, Bolado PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm . 2020; 28.

31. Granda C. Calidad de atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la Literatura. [Tesis de Maestría]. 2016. Universidad de Medellín. Disponible en:
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf
32. Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en <https://is.gd/0hkHO6>.
33. Wichaidit W, Alam M, Halder A, Unicomb L, Hamer D, Ram P. Availability and Quality of Emergency Obstetric and Newborn Care in Bangladesh. The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene [en línea]. 2016 [Citado: 2020 agosto 10]; 95(2): p.298-306. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27273640/>
34. Geleto A, Chojenta C, Taddele T, Lexton D. Perceptions of midwives on the quality of emergency obstetric care at. Midwifery [en línea]. 2020 [Citado: 2020 agosto 10]; 90(102814): p.1-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32763670/>.
35. Parasuraman, A. Berry, L. Zeithaml, V. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 1988: 14-1. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
36. Delgado P. Modelo Servqual en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa Hospital Universitario de Guayaquil [Tesis de maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte; 2019. Disponible en <https://is.gd/qjrlEN>

37. Canzio C. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018 [Tesis de maestría] Lima- Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Disponible en <https://is.gd/zhJptf>
38. Benítez N, Oliva J, Delgado I. Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. *Nutrición hospitalaria*. 2016; 33(6): p. 1361-1366. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28000466/>.
39. Kumar M, Sujit K, Charles V. Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. *International Journal of Quality & Reliability Management* [en línea]. 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5ypvbqd>; 35(4): p. 940-964.
40. Romero T, Greenwood K, Glaser D. Update on quality of care in Hispanics and other racial-ethnic groups in the United States discharged with the diagnosis of Acute Myocardial Infarction in 2013. *International Journal of Cardiology* [en línea]. 2017
41. Qin H, Prybutok V, Prybutok G. Quantitative comparison of measurements of urgent care service quality. *Health Mark Q*. 2016; 33(1): p. 59-77. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26950539/>
42. Gelponi, S., González, F. Determinación De La Calidad De Servicio En La Clínica Odontológica UNAB Viña Del Mar. [Tesis maestría]. Universidad Andrés Bello, Chile. 2016.
43. Ministerio de Salud. (MINSA). Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. 2016: 30-1.
44. Jebraeily M, Rahimi B, Zare Z, Lotfnezhad H. Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality. *Hormozgan Medical Journal* [en línea]. 2019. [Citado: 12 agosto 2020]; 23(1): p. 1-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28712184/>.

45. Cabello E, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2018; 23(2): 88-95.
46. Hernández, M. (2015). Grupo de investigación e innovación en diseño. Rev psicología del deporte; 23(1);131-137
47. Hernández, R.; Fernández, C., Y Baptista, P. Metodología de la investigación, McGraw-Hill, Madrid.2016 ;100 -200.

ANEXOS

ANEXO I

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD CLAS NUEVO LURIN, LIMA 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín. Lima 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la Relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín. Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021</p>	<p>Variable I</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo de corte transversal</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Población:</p> <p>Estuvo constituida por los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Nuevo Lurín, según sistema informático de la institución que en base a la data</p>

<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p> <p>2. Relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p> <p>3. Relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. Existe relación directa entre calidad de atención según fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima</p> <p>2. Existe relación directa entre calidad de atención según capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima</p> <p>3. Existe relación directa entre calidad de atención según empatía y la satisfacción del usuario</p>	<p>Variable II</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>histórica hacen un total de 161 pacientes por semana del II segundo trimestre.</p> <p>Muestra:</p> <p>Es de 114 de usuarios externos que acuden del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p> <p>Técnica e instrumento para la recolección de la información</p> <p>Para la recolección de datos se utilizó la técnica la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario se usó</p>
--	---	--	---	--

<p>Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima?</p> <p>5.-¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima?</p>	<p>Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p> <p>4. Relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p> <p>5. Relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima.</p>	<p>externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima</p> <p>4. Existe relación directa entre calidad de atención según seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima</p> <p>5. Existe relación directa entre calidad de atención según elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima</p>		<p>como referencia la escala de Likert.</p> <p>Análisis y Procedimiento para la recolección de información, instrumentos a utilizar</p> <p>Los datos del cuestionario fueron ingresados en la hoja "Excel", para el análisis de la información se codificaron y se ingresaron. El procesamiento de datos se realizó con el estadístico SPSS el mismo que permitió tabular y organizar los datos en tablas y gráficos para luego ser analizados.</p>
---	---	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
ANEXO II

I.- Presentación: El siguiente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima. Estimado usuario(a), sus respuestas son totalmente confidenciales por lo que se le solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera; agradecemos su participación.

1. Condición del encuestado:

- Usuario (a) ()
- Acompañante ()

2. **Edad:** 18 a 27 () 28 a 37 () 38 a 47 () 48 a más ()

3. **Sexo:** a) Femenino () b) Masculino ()

4. **Estado Civil:** a) Soltero (a) () b) Casado (a) () c) Conviviente ()
d) Divorciado (a) () e) Viudo (a) ()

5. Grado de instrucción:

- 1) Analfabeto () 2) Primaria () 3) Secundaria ()
4) Superior técnico () 5) Superior universitario ()

6. **Tipo de seguro:** a) Sis () b) Essalud () c) Otros ()

7. **Tipo de usuario:** a) Nuevo () b) Continuador ()

INSTRUCCIONES: Le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo y/o desacuerdo asignando del 1 al 5, donde (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5
1	F	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
2	F	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					
3	F	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según horario publicado en el establecimiento de salud.					
4	F	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
5	F	Que la farmacia cuente con los medicamentos que recete el médico.					
6	CR	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.					
7	CR	Que la atención en el área de admisión sea rápida					
8	CR	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.					
9	CR	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
10	S	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	S	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.					
12	S	Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.					
13	S	Que el medico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.					
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					
19	ET	Que los carteles, letreros, o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	ET	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario					

		(bancas, sillas) para comodidad de los pacientes.					
21	ET	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.					
22	ET	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

Fuente: Tomado de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1983. Adaptado en nuestro país (MINSA, 2012)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
ANEXO III

I.- INSTRUCCIONES: lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas y señale que tan de acuerdo está usted. Marque la respuesta con una X en el número que refleja cuanto está usted de acuerdo contenido de las preguntas.

II. - DATOS ESPECIFICOS: Preguntas del 1 al 5 siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

SATISFACCION DEL USUARIO						
N°		PUNTAJE				
1	El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	2	3	4	5
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
3	Los tramites que tuvo que hacer en admisión.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera en la consulta.	1	2	3	4	5
5	La comodidad en la sala de espera.	1	2	3	4	5
6	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5
7	El trato del personal médico.	1	2	3	4	5
8	El cuidado de su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5
9	La duración de la consulta.	1	2	3	4	5
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas.	1	2	3	4	5
12	El trato por parte del personal de enfermería.	1	2	3	4	5

Fuente: Tomado de los autores Granado, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Paz, 2006. Modificado por las autoras Bautista y Lavado.

ANEXO IV:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro Salud Nuevo Lurín, Lima.

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín.

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se solicitará que realice dos cuestionarios que evaluará la calidad de atención y la satisfacción del usuario., en cuanto a los Riesgos y Beneficios: No existe probabilidad de algún riesgo que pueda alterar su atención de salud. Así mismo el beneficio que usted tendrá será mayor pues confirmaría que la calidad de atención, no depende exclusivamente del individuo, sino también de la estructura, políticas y decisiones de las instituciones de salud.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso de que el estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, sin perjuicio alguno.

Consentimiento

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Sé que si presento dudas puedo comunicarme con el investigador.

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Fecha: _____

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO

Yo,

De _____ años de edad, identificado con DNI/CE N.º
_____ Revoco el consentimiento prestado y no deseo
proseguir con el estudio calidad de atención y satisfacción del usuario
externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021, que desarrolla
las Lic. Nelly Lavado Canchachi y Vilma Bautista Tineo de la
Universidad Nacional del Callao.












____/____/____

Fecha

Firma del Participante












**ANEXO V:
BASE DE DATOS**

	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11
1	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	
2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	
3	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	
4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	
5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	
6	4	5	2	3	4	4	3	3	4	4	
7	5	4	5	4	5	5	4	5	2	3	
8	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
9	3	4	5	5	4	4	5	2	2	2	
10	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	
11	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	
12	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
13	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	
15	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	
16	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	
17	4	5	5	4	3	4	4	3	3	2	
18	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	
19	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	
20	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
21	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	
22	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	
23	4	3	3	4	3	4	5	4	2	3	

	 preg.1	 preg.2	 preg.3	 preg.4	 preg.5	 preg.6	 preg.7	 preg.8	 preg.9	 preg.10	 preg.11
24	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	
25	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	
26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
27	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	
28	4	5	2	4	5	4	3	4	5	4	
29	2	5	4	5	3	4	5	4	4	3	
30	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	
31	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	
32	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	
33	2	3	4	4	2	3	4	5	2	2	
34	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	
35	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	
36	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	
37	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
38	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	
39	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	
40	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
41	3	4	3	3	5	5	5	5	2	4	
42	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
43	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	
44	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	
45	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
46	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	

	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11
46	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	
47	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	
48	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	
49	4	4	4	5	4	3	4	2	2	4	
50	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	
51	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	
52	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	
53	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	
54	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	
55	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	
56	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	
57	3	2	5	5	4	4	5	5	3	3	
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	5	3	3	4	3	4	4	5	4	2	
60	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	
61	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
62	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	
63	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
64	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
65	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	
66	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	
67	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
68	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	

	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11
67	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
68	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	
69	2	5	3	4	4	4	3	2	3	2	
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	4	5	2	2	4	3	3	2	2	
72	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
73	2	2	5	3	4	4	5	5	2	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
75	5	3	4	5	4	4	4	3	2	2	
76	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	
77	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
78	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	
79	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	
80	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
81	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	
82	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	
83	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	
84	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
85	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	
86	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	
87	5	5	4	3	2	4	4	2	3	3	
88	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	
89	5	4	4	3	3	4	4	2	3	3	

	 preg.1	 preg.2	 preg.3	 preg.4	 preg.5	 preg.6	 preg.7	 preg.8	 preg.9	 preg.10	 preg.11
90	3	5	2	4	4	3	3	4	4	4	
91	5	3	3	5	3	4	4	3	3	2	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
93	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	
95	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
96	4	3	5	4	4	3	2	3	4	4	
97	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
98	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
99	5	5	3	5	3	4	3	2	3	4	
100	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	
101	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	
102	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
103	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	
104	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	
105	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
106	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	
107	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	
108	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	
109	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	
110	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	
111	5	2	3	5	5	5	5	5	4	3	
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	

	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11
109	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	
110	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	
111	5	2	3	5	5	5	5	5	4	3	
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
113	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	
114	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	
115											
116											
117											
118											
119											
120											
121											
122											
123											
124											
125											
126											
127											
128											
129											
130											
131											

ANEXO VI

Grado de Relación según coeficiente de correlación Rho Spearman

Valores	Significado
-0.91 a - 1.00	Correlación nula 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 alguna entre las variables
+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



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

CONSTANCIA N° 005 -2021-UPG-FCS

La Unidad de Asesoría de Tesis de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACE CONSTAR QUE:

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO SALUD
NUEVO LURÍN, LIMA 2021**

presentada por: **BAUTISTA TINEO VILMA**
LAVADO CANCHACHI NELLY

para tramitar el Grado Académico de **MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **19%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del (la) interesado (a), a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 12 de Agosto de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Mercedes Lulliea Ferrer Mejía
UNIDAD DE TESIS - UPG FCS UNAC

Recibo: 050.001.0063
Fecha: 19/07/2021

050.001.0100
19/07/2021