

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL CHOTA**



**TESIS**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL**  
**USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA**  
**DE CHOTA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**  
**Dante Magober Vásquez Medina**

**ASESORA:**  
**M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui**

**CHOTA-PERÚ**  
**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**FILIAL CHOTA**



**TESIS**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN**  
**DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD**  
**PATRONA DE CHOTA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**  
**Dante Magober Vásquez Medina**

**ASESORA:**  
**M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui**

**CHOTA-PERÚ**  
**2022**

COPYRIGHT© 2022  
**DANTE MAGOBER VÁSQUEZ MEDINA**  
Todos los derechos reservados

# FICHA CATALOGRÁFICA

Vásquez, M. 2021. **CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021** / Dante Magober Vásquez Medina / 79 Pág.

Escuela Académico Profesional de Enfermería.

Asesora: M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

Disertación Académica para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

UNC- 2022

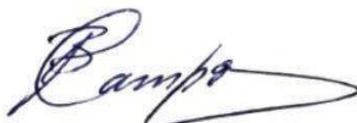
**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021**

**AUTOR:** Dante Magober Vásquez Medina

**ASESORA:** M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

Tesis aprobada por los siguientes miembros.

**JURADO EVALUADOR**



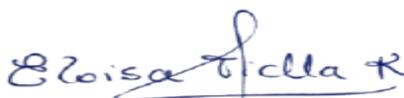
---

Dra. Norma Bertha Campos Chávez  
Presidente



---

M.Cs. Katia Maribel Pérez Cieza  
Secretaria



---

M.CS. María Eloisa Ticlla Rafael  
Vocal

Chota 2022, Perú

**Acta de sustentación de tesis virtual, basado en el Reglamento de sustentación de tesis virtuales Resolución 944-2020 artículo 8**

Siendo las 4:00p.m. del día **16 de marzo** del año 2022 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021”** presentada por el Bachiller en Enfermería: Dante Magober Vásquez Medina.

El Jurado Evaluador está integrado por:

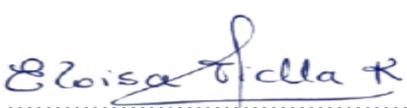
**Presidente** : Dra. Norma Bertha Campos Chávez  
**Secretaria** : M.Cs. Katia Maribel Pérez Cieza  
**Vocal** : M.Cs. María Eloisa Ticlla Rafael  
**Asesor** : M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el Reglamento.

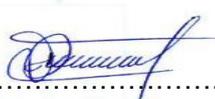
El (la) tesista ha obtenido el siguiente calificativo: **DIECISÉIS (16)**. Siendo las **5:50** del día **16** mes **marzo del año 2022** se dio por concluido el proceso de Sustentación Virtual de Tesis.

  
.....  
Presidente  
Dra. Norma Bertha Campos Chávez

  
.....  
Secretaria  
M.Cs. Katia Maribel Pérez Cieza

  
.....  
Vocal  
M.Cs. María Eloisa Ticlla Rafael

  
.....  
Asesora  
M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

  
.....  
Tesista  
Dante Magober Vásquez Medina

## **DEDICATORIA**

A Dios, todopoderoso que, con su infinita misericordia, me ha dado sabiduría, y por ser el camino que me guía día a día para poder lograr mis metas propuestas.

A mis padres, razón de mi existencia por su ayuda, amor, perseverancia y enseñarme que por más difícil que se presenten las cosas se pueden superar, a mis hermanos y todas las personas que apoyaron y confiaron en mí para ser un gran profesional.

A mi esposa y a mi hijo Jhon por su ayuda y apoyo constante y desinteresado.

A mis docentes, amigos y compañeros; quienes con su apoyo han contribuido a mi formación como profesional y como persona, por lo que vivirán en mi mente y en mi corazón por siempre.

Dante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, fuente de iluminación y sabiduría a quien siempre acudí en mis momentos más difíciles y además por proveerme de salud en estos tiempos de pandemia e indicarme el camino para andar con él y así culminar satisfactoriamente mis estudios.

A mis padres no solo por darme todo en esta vida, sino también porque desde pequeño me inculcaron a la necesidad del estudio y la superación.

A todos y cada uno de mis docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca - Filial Chota por inculcarnos valores éticos y morales por su excelente enseñanza, amistad, confianza y su apoyo incondicional en todo momento durante mi formación profesional, además por tener la capacidad y paciencia de enseñarme sus conocimientos con calidad y calidez durante todo el tiempo que forme parte de la institución.

A mi asesora M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui, por su apoyo desinteresado, además por su valioso aporte científico, por su paciencia, comprensión, actitud positiva, disponibilidad de tiempo, amabilidad y motivarme de seguir adelante, hasta culminar el presente trabajo de investigación.

Al Centro de Salud Patrona de Chota por darme las facilidades para poder realizar dicho estudio.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
LISTA DE TABLAS.....	xii
LISTA DE ANEXOS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	19
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.1 Definición y delimitación del problema.....	19
1.2 Formulación del problema de investigación.....	22
1.3 Justificación del estudio.....	22
1.4 Objetivos.....	24
CAPÍTULO II.....	26
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1 Antecedentes del estudio.....	26
2.2 Bases teóricas.....	31
2.3 Hipótesis.....	40
2.4 Variables del estudio.....	40
2.5 Operacionalización de variables.....	41
CAPÍTULO III.....	43
<b>DISEÑO MÉTODOLÓGICO.....</b>	<b>43</b>

3.1	Diseño y tipo de estudio.....	43
3.2	Área de estudio .....	43
3.3	Población de estudio .....	44
3.4	Criterio de inclusión y exclusión .....	44
3.5	Unidad de análisis.....	44
3.6	Muestra o tamaño muestral.....	44
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.8	Procesamiento y análisis de datos.....	48
3.9	Consideraciones éticas .....	48
3.10	Rigor científico.....	49
	CAPÍTULO IV .....	50
	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>50</b>
4.1.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	50
	CONCLUSIONES.....	64
	RECOMENDACIONES .....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
	Anexo 01.....	72
	Anexo 02.....	73
	Anexo 03.....	76
	Anexo 04.....	77
	Anexo 05.....	78
	Anexo 06.....	79

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01.</b> Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>50</b>
<b>Tabla 02.</b> Calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>53</b>
<b>Tabla 03.</b> Calidad de atención por dimensiones de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>55</b>
<b>Tabla 04.</b> Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>57</b>
<b>Tabla 05.</b> Satisfacción por dimensiones de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>59</b>
<b>Tabla 06.</b> Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.	<b>62</b>

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Resultados de la prueba piloto	72
<b>Anexo 2.</b> Cuestionario SERVQUAL MINSA	73
<b>Anexo 3.</b> Consentimiento informado	76
<b>Anexo 4.</b> Variables sociodemográficas	77
<b>Anexo 5.</b> Reporte de Urkund	78
<b>Anexo 6.</b> Constancia de originalidad de tesis	79

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

<b>INEI</b>	El Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>OPS</b>	Organización Panamericana de la Salud
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>SSFFAAPP</b>	Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales
<b>CSP</b>	Clínicas del Subsector Privado

## RESUMEN

La investigación, Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 es de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, correlacional; objetivo, determinar y analizar la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en dicho centro, la recolección de datos se utilizó una encuesta SERVQUAL aplicado a 152 usuarios. Resultados: del total de usuarios atendidos, sesenta y seis recibieron atención de salud con muy buena calidad; en las dimensiones: calidad de atención técnica, humana y del entorno tienen respuesta buena o muy buena, igual o superior al 66%. 80 de ellos están satisfechos por la atención recibida. Para las dimensiones de satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; responden satisfechos más del 60%. Características sociodemográficas, la mayoría de usuarios tienen 18 a 43 años de edad (88%), sexo femenino 91%, secundaria o superior 70%, con SIS 99%. En primer lugar, los usuarios fueron atendidos por médico (34%), en segundo lugar, la enfermera 27%, seguida de obstetricia 23%. La relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, es positivo y fuerte, es decir existe una relación directa, a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario (Somers es 0,728). Por lo tanto, a medida que sube las expectativas de la calidad de atención también la opinión de satisfacción del usuario se concentra en satisfecho.

**Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, usuario.**

## ABSTRAC

The research, Quality of health care and user satisfaction at the Patrona de Chota Health Center, 2021, has a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational design; its objective is to determine and analyze the relationship between the quality of health care and user satisfaction at the center; data collection used a SERVQUAL survey applied to 152 users. Results: of the total number of users attended, sixty-six received health care with very good quality; in the dimensions: quality of technical, human and environmental care, they have a good or very good response, equal to or higher than 66%. Eighty of them are satisfied with the care received. For the dimensions of satisfaction, reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible aspects, more than 60% are satisfied. Sociodemographic characteristics, the majority of users are 18 to 43 years of age (88%), female 91%, secondary school or higher 70%, with SIS 99%. In first place, the users were attended by a physician (34%), in second place, the nurse 27%, followed by obstetrics 23%. The relationship between quality of care and user satisfaction is positive and strong, in other words, there is a direct relationship, the higher the quality of care, the greater the satisfaction of the user (Somers is 0,728). Therefore, as expectations of the quality of care rise, the user's satisfaction opinion is also focused on satisfied.

**Keywords: Quality, attention, satisfaction, user.**

## INTRODUCCIÓN

Hace algunos años se viene hablando pertinazmente de calidad en los distintos sectores y en las instituciones de salud. En la actualidad no es raro que en cualquier área de trabajo o en cualquier tipo de organización se trate de implementar este concepto. Como se sabe la calidad surge como una necesidad de las instituciones sanitarias y otros grupos industriales, la misma que ha evolucionado a través de diferentes etapas como la de inspección en el siglo XIX, la de control estadístico del proceso en la década de los 30, la del aseguramiento de la calidad en la década de los 50 y la etapa de la administración estratégica de la calidad total hasta entonces (1).

Como respuesta a la necesidad de las instituciones sanitarias de evaluar la atención en salud que brindan, así como conocer la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios en los centros de salud, los resultados de este trabajo son tan importantes para conocer el contexto sociodemográfico en el que se brinda la atención en salud, reconociendo al sector salud inmerso en la relación entre el personal de salud y los usuarios.

Es así que, la satisfacción del usuario constituye uno de los resultados más importantes de la atención de calidad de los servicios de salud, porque influye en la evaluación de los indicadores de calidad y cumple expectativas de los usuarios, utilizando los recursos disponibles para lograr la mayor satisfacción esperada por el usuario. Uno de los problemas con la palabra satisfacción y calidad, aunque haya sido definida de las diferentes formas es que todavía no queda del todo clara, dado que significa algo distinto para cada persona.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad como un alto grado de satisfacción por parte del paciente (2). En el área de la salud se define a la luz de las normas técnicas de los trabajadores de salud y de las expectativas de los usuarios tomando en cuenta el contexto social; por tanto, una satisfacción de calidad debe diseñarse a partir del contexto específico en el que se ha decidido desarrollar servicios de calidad.

En este contexto esta investigación “Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario atendido en Centro de Salud Patrona de Chota, 2021”. Tuvo como objetivo

determinar y analizar la relación entre la calidad atención de salud y la satisfacción de los usuarios encontrándose resultados considerables: por cada 100 usuarios atendidos, 66 de ellos han recibido atención de salud con muy buena calidad, de los cuales las dimensiones de: calidad de atención técnica, humana y del entorno; tienen respuesta buena o muy buena igual o superior al 66%. Por cada 100 usuarios atendidos, 80 de ellos se muestran satisfechos por la atención recibida. Para las dimensiones de satisfacción, se tiene que fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; presentan respuesta satisfechos en más del 60%. Encontrando una relación directa y significativa, es decir, a medida que sube las expectativas de la calidad de atención también la opinión la de satisfacción del usuario se concentra en satisfecho por lo que la hipótesis uno es aceptable.

El presente estudio comprende cuatro partes básicas de que exponen de la siguiente manera:

**En el capítulo I**, se tiene el planteamiento del problema de investigación, en donde explicamos el texto de problema de investigación, la justificación del estudio y los objetivos generales y específicos.

**En el capítulo II**, se aborda el marco teórico, en el comprende los antecedentes del estudio que refrendan la investigación y las teorías que dan validez a dichos estudio, la hipótesis de investigación y las variables de estudio tanto dependiente e independiente.

**En el capítulo III**, está estructurado la metodología de la investigación; diseño y tipo de estudio, área de estudio, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, muestra y tamaño de la muestra, selección de la muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, proceso de recolección de información, validez y confiabilidad del instrumento, resultados de la prueba piloto, procesamiento y análisis de datos, consideraciones éticas, dificultades y limitaciones para el estudio.

**En el capítulo IV**, en este capítulo se muestran los resultados y la discusión de la investigación, donde se realiza la presentación en tablas, además sus conclusiones, recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Definición y delimitación del problema

La calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud en la actualidad, muchas veces no cumple con las expectativas de los usuarios que acuden a atenderse, de tal manera que en muchas ocasiones estas atenciones no son bien vistas, es por ello que las instituciones de salud deben considerar, que la calidad de atención es una necesidad y al mismo tiempo un derecho. La calidad de la atención es considerada como a medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento basado en evidencia. (2).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) se estima que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes relacionados con la deficiente atención de calidad en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (2).

A nivel mundial, las estructuras esenciales para que se logre una atención que sea de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios en donde se atienden a las personas no tiene abastecimiento de agua y 1 de cada 5 establecimientos de salud no cuentan con servicio de saneamiento, además 1 de cada 6 de estos establecimientos no cuentan con instalación de agua, equipos de protección personal, estar de personal para cambio de vestimenta de ropa, instalaciones de duchas de higiene y baño personal, ni cuentan con cocheras para las ambulancias, carencia de generador eléctrico, instalaciones para lavarse las manos, en los puntos estratégicos de atención que hoy en tiempos de pandemia son de suma importancia para la salud y poder prestar una atención de calidad (2).

La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud, de aquellos países de menores recursos, donde es necesario comenzar por construir las propuestas que orienten el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; esto obliga a la autoridad sanitaria, en ejercicio de su función rectora, a formular las

políticas públicas que orienten el comportamiento de las organizaciones de salud y demás actores hacia la mejora de la calidad de la atención (3).

En América Latina y el Caribe que son considerados subdesarrollados o de tercer mundo uno de los desafíos que el sector salud deberá enfrentar en las próximas décadas es la reducción de la inequidad en el acceso a los servicios sanitarios y a la cobertura de salud debe ser muy amplia ya que la situación de calidad de atención en los establecimientos de salud son preocupantes donde el 60% de las muertes están relacionadas con la calidad de atención sanitaria en los establecimientos de salud ya que estas son deficientes, por otro lado el 40% de las muertes restantes son consecuencia de no utilizar todo el sistema de salud (4).

En la mayoría de los países considerados con una atención de calidad insuficiente y precaria conlleva a pérdidas de productividad en salud por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales. En ese contexto se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (4).

En relación a la satisfacción de usuario en América Latina de acuerdo a estudios realizados, los usuarios atendidos en los establecimientos se encuentran insatisfechos representando el 57,7% de la población total y solo el 42,3% de pacientes se encuentran satisfechos, del total de los usuarios encuestados. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, encontramos que la fiabilidad fue 32,5%, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y aspectos tangibles 32,7% (5). Datos que preocupan ya que refleja de cómo los usuarios no están satisfechos con la atención brindada por los profesionales de la salud y que esta debe ser mejorada para lograr niveles más altos de satisfacción y así llegar a la calidad.

Hoy, los usuarios se han convertido en el principal motor y centro de la atención sanitaria. Por lo tanto, la satisfacción será un indicador importante de la calidad de atención de un establecimiento, por lo que es importante saber qué tienen que decir los usuarios de los servicios de salud al identificar brechas y sugerir mejoras en ciertas áreas.

A nivel nacional existe una brecha muy grande por acortar sobre calidad de atención en los establecimientos del Ministerio de Salud en todos los niveles, porque es percibida de muy baja calidad, esto se refleja a nivel de América Latina ya que somos un país en vías de desarrollo, de acuerdo a estudios realizados la percepción de los pacientes no concuerda con la calidad de atención que se brinda en los establecimientos.

Sin embargo, de acuerdo a la Revista Peruana de Medicina, en un estudio realizado en los establecimientos de salud en el 2018, la satisfacción con los servicios de salud recibidos se califica como: muy mala, mala, buena y muy buena, en los establecimientos de salud del MINSA. A nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». En donde tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA (6).

De igual manera en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud realizada por el INEI en el 2015, el nivel de satisfacción a nivel nacional fue de 73,7%, en comparación con el estudio del 2014 que fue de 70,1%. El 72,0% está satisfecho con el servicio recibido por el MINSA-GR, el 64,9% con EsSalud, el 90,9% con Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policiales (SSFFAAPP) y el 93,2% con Clínicas del Subsector Privado (CSP) (7).

A nivel de la región Cajamarca las brechas para que se dé una atención de calidad son muy grandes porque la mayoría de establecimientos de salud se encuentran distantes, con infraestructuras no adecuadas, equipamiento insuficiente; de acuerdo a la investigación del Centro de Salud Pachacútec Cajamarca en el 2017 en donde la mitad de los atendidos (52%) consideran que la calidad de atención es buena y casi la totalidad de ellos (93%) satisfechos por la atención brindada (8).

En la provincia de Chota se ha realizado diversos estudios de calidad de atención y satisfacción uno de ellos realizado en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas en el año 2018 en donde los resultados fueron que el 87,9% de los usuarios percibieron que la calidad de atención que se le brindó fue muy buena y solo un 12,1% como buena. Con respecto a satisfacción de los usuarios por dimensiones los resultados

fueron, la insatisfacción: en capacidad de respuesta 53,3%. En fiabilidad con 51,3%. En seguridad presentó 57,1%. En empatía 31,3%. Aspectos tangibles 61,4% (9).

En otro estudio realizado en los establecimientos de salud de Chota muestra que el 78,0% de los pacientes encuestados refieren la atención fue regular datos que preocupa por que no se les está brindando, una atención de calidad. Ello se ve reflejado en la satisfacción ya que un 67,8% tiene una satisfacción media (10).

A nivel de la provincia de Chota, si bien se intenta mejorar la atención para que ésta sea de calidad existe una gran brecha por cerrar, habiendo pocos estudios de investigación sobre el tema, este estudio se realizó en Centro de Salud Patrona de Chota, por que se observó que la calidad de atención que se brinda a los usuarios es deficiente y por ende la insatisfacción de los usuarios es producida por la sobrecarga del trabajo administrativo, escasa información recibida, por la demora en la atención, trato poco amable por los profesionales y profesional técnico que atienden, falta de medicamentos, falta de medidas de bioseguridad para los usuarios, como lavatorio para el lavado de manos (a la entrada), ambientes muy reducidos que no se adecúan para la atención porque la infraestructura es alquilada y una construcción inadecuada para un centro de salud, sumado a ello las quejas de los propios usuarios, el personal insuficiente, reflejado en una calidad de atención no humanizada; formulándose el siguiente problema.

## **1.2 Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021?

## **1.3 Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación, se realizó con la finalidad de conocer la calidad de atención en salud y qué tanto el usuario se encuentra satisfecho después de la atención recibida por los profesionales de salud en este centro. Es importante porque aporta científicamente a la población investigadora frente a la realidad de la calidad de atención que están recibiendo todos los usuarios atendidos en el Centro

de Salud Patrona de Chota. De igual manera, considerando la satisfacción del usuario como un indicador para el Enfermero (a) en la mejora de sus actividades progresivas durante la atención cotidiana y continua al usuario.

En lo señalado, esto implica la importancia de la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que brindan los profesionales de salud de hoy, quienes están más que nunca comprendidos a demostrar que deben tener pericia y empatía, por cuanto deben ponerse en el lugar del usuario experimentando ideas, sentimientos, satisfacción o no y preciar del arduo trabajo que les permita superar dificultades en el ámbito comunitario y hospitalario. Es así como el profesional de salud podrá ordenar, guiar, influenciar y supervisar con pensamientos, sentimientos y acciones de otros y ponerlos al servicio de la comunidad del usuario y la familia.

Es síntesis, todo hace pensar que los profesionales que brindan atención deben ir en busca de una calidad de atención y de la satisfacción al usuario y que atiendan acorde a las exigencias actuales, las cuales demandan más atención al ser humano, más integración, más participación de todos los actores de una organización de salud, donde la pirámide de mando se rompe para dar paso a un trabajo integrado holístico que considera a todos los usuarios de este centro y por ende a todos los miembros de esta institución indispensables e importantes para un buen trabajo grupal y profesional de calidad. Se espera que éstos desarrollen las competencias de una atención de calidad efectiva en busca de soluciones novedosas e innovadoras, preocupándose porque el trabajo en una institución de salud como es el centro siempre tenga un significado y un propósito para sus seguidores, logrando que el producto final tenga un significado para todo los involucrados en el proceso de atención de salud.

Visto así también podemos decir, es imprescindible para los estudiantes universitarios, profesionales de salud y en general a toda una sociedad, generar el entendimiento, el conocimiento, la visión y acción con disposición a una mejora en la calidad de atención de salud hacia la transformación que les permita indagar, cuestionar y problematizar la inclinación a tomar riesgo, a experimentar y evaluar consecuencias. Las habilidades para crear espacios y prácticas de atención de salud que sean cuidadosas, dedicadas, respetuosos, confiables, estimulantes, preocupadas

y que contribuyan a desarrollar comunidades de aprendizaje en la satisfacción de los usuarios y en la calidad de atención que brinda el personal de salud, lo cual permitirá un avance en la democracia, la equidad, la diversidad y la justicia social y así los centros de salud, los hospitales y todas las instituciones de salud y las formadoras, como la Universidad Nacional de Cajamarca - Filial Chota con la Escuela Académico Profesional, tendrá futuros profesionales para poner al servicio de la instituciones, comunidades, región, país y a nivel internacional

Este trabajo proporcionará información válida que servirá de base para la implementación y ejecución de un futuro plan de fortalecimiento y desarrollo de una cultura de calidad de atención y de satisfacción a los usuarios, a los futuros enfermeros, tanto a los docentes como a estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca - Filial Chota; además servirá como base para futuros estudios de cualquier investigador en lo relacionado a este tema.

Así mismo, este estudio beneficiará a los profesionales de Enfermería y salud que trabajan en el Centro de Salud Patrona de Chota, con el conocimiento científico motivándoles a la investigación en la práctica.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

- Determinar y analizar la relación entre la calidad atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

### **1.4.2 Específicos**

- Describir las características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.
- Determinar la calidad de atención de salud del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.
- Identificar la calidad de atención de salud del usuario atendido según dimensiones, en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

- Determinar la satisfacción de salud del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.
- Identificar la satisfacción del usuario atendido según dimensiones, en Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.
- Establecer la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del estudio

Organización Mundial de la Salud (OMS). En su estudio realizado: La calidad en salud y la satisfacción del paciente donde llega a la conclusión que los países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la atención sanitaria. Por su parte también atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (11).

Pérez, V. y Cols.; en su trabajo de investigación: Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias 2017. Objetivo: Analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017, donde los resultados muestran una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema de salud (APC = 1,898; IC 95% -0,954-4,751) y una tendencia a la baja en la percepción de mejora de la salud basal (APC = -0,283; 95% IC - 0,335– -0,121), especialización (APC = -0,241; IC95% -0,74– -0,109) y hospitalización (APC = -0,171; IC95% - 0,307– -0,036). La satisfacción de los médicos de cabecera y pediatras con el conocimiento y las observaciones mostró una tendencia creciente (APC=7939; IC del 95%: 3965– 11 914). La satisfacción de médicos y enfermeras es estática. No se observaron grandes diferencias en las tendencias de los indicadores estudiados en las comunidades autónomas (12).

Torres, C. y Cols.; en su estudio titulado: Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno 2018 y los objetivos de esta investigación fueron: Cuantificar la percepción de tres segmentos de usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud familiar y analizar la existencia de dimensiones de calidad subyacentes, los resultados muestran que el nivel global de calidad de los servicios de salud que reciben los usuarios es de 4,05 en una escala

del 1 al 5, y se identifican 5 dimensiones potenciales de la calidad en tres grupos de usuarios, específicamente personas de 45 años y más frente a personas de 45 años. Encima menores de 19 años y más satisfechos que los de 20 a 44 años. Además, se distinguen cinco dimensiones básicas entre los tres grupos de usuarios; respeto por los pacientes, accesibilidad a los servicios, ambiente agradable, accesibilidad a los servicios, accesibilidad a los servicios, tolerancia por el paciente (13).

Forrellat, M.; en su estudio, Calidad de los Servicios de Salud: Un reto ineludible, realizado en Cuba en el año 2016. Tipo de investigación cualitativo, por lo que hay muchos factores a considerar cuando se utiliza la calidad para mejorar la mejora del desempeño, pero los esfuerzos deben estar enfocados en la implementación, estandarización de los procesos, certificación de servicios. Estas herramientas mejorarán el tratamiento y reducirán los errores clínicos y administrativos, lo que redundará en una mejor gestión, que sin duda ganará aceptación pública. Esfuerzo continuo para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, la orientación y reducción de errores, el trabajo en equipo, involucrar a las personas, sentirse parte de la organización que nos necesita y avanzar hacia un nuevo sistema y el mundo que necesita cambios para avanzar es la esencia de una cultura de calidad (14)

Montalvo, S. y Cols.; realizaron un trabajo de investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado Perú 2020. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. En donde los resultados hallados indican que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación RHO de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de alta significancia (15).

Fernández, L. Huánuco, L.; en su estudio Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca Huancayo -

2018. El objetivo fue: Describir la Calidad de atención desde la percepción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Chilca, la muestra del estudio estuvo conformada por 240 usuarios encuestados sobre la calidad de atención desde la percepción, los resultados muestran que más de la mitad de los pacientes con 54.9% refieren mala calidad de atención en el puesto de salud, seguido del 29.5% buena calidad de atención y el 15.5% refieren una atención regular. La calidad de atención según el género es buena en masculinos 10.6 y femeninos 18.9%. La calidad de atención según género es regular en masculino 7.2% femenino 8.3%. La calidad de atención según género es mala en masculino 24.2% femenino 30.7% (16).

Pizarro, S.; da a conocer en su estudio Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a consulta externa del Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Yacus Huánuco – 2016. Donde el objetivos fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Yacus, cuyos resultados fueron: El 93% de usuarios afirmaron que la calidad de atención humana es alta con respecto al 90% que indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 91% afirmaron que la calidad de atención técnica es alta con respecto al 90% que indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 93% afirmaron que la calidad de atención del entorno es alta en relación del 90% que indicaron estar satisfechos por la atención recibida. Existe relación alta entre la dimensión humana, técnica y la del entorno con la satisfacción del usuario externo (17).

Infantes, F.; en su estudio de 2016 sobre Calidad de enfermería y satisfacción de usuarios ambulatorios en el Centro de Enfermería de Medicina Complementaria del Hospital Iquitos III. Objetivo: Evaluar factores relacionados con la calidad de la atención complementaria en salud en el Hospital III Iquitos. El resultado de satisfacción a nivel global es del 72,9%. La satisfacción dimensional es 68,6% fiabilidad, capacidad de respuesta 72,3%, seguridad 77,1%, empatía 73,7%, aspectos tangibles 73,6%. El género y la edad están relacionados con todos los aspectos de la evaluación ( $p < 0,05$ ) y la satisfacción general entre las personas mayores de 58 años (18).

Orihuela, S. Zaida, F.; realizó el trabajo de investigación: Nivel de Satisfacción de usuarias externas en Consultorios de Obstetricia Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada. Puente Piedra - Perú. 2015. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada. La herramienta utilizada fue una encuesta SERVQUAL modificada, que incluía 5 criterios: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Como principal resultado tenemos un 62% de usuarios de 21 a 30 años, en el centro de salud "Sagrado Corazón de Jesús", los indicadores de satisfacción son 93% confianza, 73% seguridad y empatía 69%, el número de insatisfacción es 98.6 % de la capacidad de respuesta del volumen y 100% de los aspectos tangibles. En la clínica "La Ensenada", las dimensiones de satisfacción fueron 97% confianza, 83% empatía y 75% seguridad, insatisfacción 98,6% capacidad de respuesta y tangible 95%. (19).

Sánchez, M.; realizo un trabajo de investigación Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca 2017. El objetivo fue: Determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec, los resultados muestran que el 50% de la muestra tiene entre 18 y 28 años, el 90,8% son mujeres, el 85,2% vive en zona urbana, el 37,3% cursa secundaria, el 89,4% asiste al SIS, el 25,4% participa en atención integral a la mujer, El 88% repite, el 66,4% se auto responde, el 52,8% opina que la calidad de atención es buena, el 47,2% frecuente, el 93% satisfecho y el 7% insatisfecho o no satisfecho. Existe una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo ( $r = 0,594$ ,  $pv = 0,00$ ) donde la correlación entre las dos variables de estudio tiene alta significancia (20).

Bustamante, F. Gálvez, N.; en su estudio Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú 2017. El objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca el estudio fue de tipo cuantitativo donde las dimensiones estudiadas de la variable fueron: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y

aspectos tangibles, en los resultados globales 54% satisfecho y 46% insatisfecho. (21).

Romero, J.; en el estudio titulado: Nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Patrona de Chota 2018. Objetivo: Determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa. La muestra estuvo constituida 188 usuarios, en donde el 72,9% percibe la calidad de atención muy buena, 21,3% como buena y para un 2,7% es mala. En la dimensión fiabilidad para el 75% la atención es muy buena. En capacidad de respuesta 64,9% refiere lo mismo, y en la dimensión seguridad. En empatía 61,2% refirió que era muy buena, y aspectos tangibles (52,1%) refirió lo mismo. La calidad de atención según características sociodemográficas la satisfacción global alcanzó 93%. En la dimensión de empatía, la satisfacción se presentó en 93,5%, en aspectos tangibles fue 93,46%, en fiabilidad 92%, en capacidad de respuesta 92,2% y seguridad 94,1%. En este contexto en nivel de la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios es mayormente muy buena, y buena (22).

Mundaca, N.; en su investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. El objetivo: Establecer la calidad de la atención y determinar la satisfacción percibida por el usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas, la población estuvo constituida por todos los usuarios que fueron hospitalizados durante los meses de julio y agosto del mismo año, resultados: el 87,9% de los usuarios calificó la calidad de atención como muy buena y el 12,1% como buena. La calidad de atención considerada mejor fue mayor entre las mujeres de 41 a 60 años (66,7%), con escolaridad media (33,3%), cirugía (66,7%) y estancia hospitalaria de 1 a 5 días el 91,7%. El 87,88% de los usuarios de 41 a 60 años (59,8%) están bien atendidos, entre los usuarios con educación primaria (42,5%). En cuanto a la calidad: En cuanto a la fiabilidad, la insatisfacción es del 51,3%. La respuesta que no pasó fue el 53,3%. En cuanto a la seguridad, tiene un valor del 57,1%. En cuanto a la empatía, la insatisfacción alcanzó el 31,3%. Finalmente, cuando se trata de temas materiales, el 61,4% expresó su insatisfacción. (9).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Las teorías de la calidad**

Las teorías relacionadas con la calidad son aquellas que se encargan de explicarnos de donde se origina la calidad y cómo conseguir implementarla en la mayor medida en diferentes tipos de productos y servicios que se brinda a los usuarios (23).

#### **2.2.1.1 Deming**

##### **Control estadístico de la calidad**

Definió el concepto de calidad como lograr una consistencia y confiabilidad predecibles a bajo costo. Este nivel debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming, la calidad no es más que una serie de problemas con la mejora continua (24).

#### **2.2.1.2. Kaoru Ishikawa**

El control de calidad es un sistema de métodos de producción para que los bienes o servicios de alta calidad se puedan producir económicamente de acuerdo con los requisitos del consumidor (25).

Realizar el control de calidad es el desarrollo, diseño, producción y mantenimiento de productos de la más alta calidad, más económicos, útiles y consistentemente satisfactorios para los consumidores. Para lograr este objetivo, todos en la empresa deben liderar y participar en el control de calidad, incluida la alta dirección, así como todos los departamentos y todos los empleados de la empresa. El control de calidad no es una actividad exclusiva de los expertos, sino que debe ser estudiado e implementado por todos los departamentos y todos los empleados. De esta manera, se logra un control de calidad completo (25).

### **2.2.1.3. Modelo adaptado por Parasuraman**

#### **SERVQUAL**

Define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre la percepción (P) y la expectativa del usuario (E).

Se utiliza la herramienta SERVQUAL (calidad del servicio) para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores para comparar las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) con sus percepciones de los servicios, que brinda la organización y esta puede ser una medida de calidad (26).

### **2.2.2 Calidad**

El significado de calidad es algo complejo y requiere de un largo y gran recorrido para ser comprendido tanto en la vida económica como en la vida social, la calidad en brindar todos los medios disponibles para de esta manera se pueda alcanzar todas las mejoras posibles.

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y apropiados (2).

Desde una perspectiva técnica y humana, también es una serie de actividades realizadas por los establecimientos de salud y los servicios de apoyo médico en el establecimiento para lograr los resultados esperados del proveedor de atención médica, el usuario y la satisfacción del usuario en términos de seguridad, eficacia y eficacia (26).

En España, el sistema nacional de salud ha tenido en cuenta la definición del Dr. Palmer, define la calidad como asegurar la disponibilidad y equidad del servicio a un nivel excepcionalmente profesional, optimizando los recursos, logrando la durabilidad y la satisfacción del usuario (27).

### **2.2.2.1 Dimensiones de la calidad**

Existen diferentes recomendaciones analíticas para la calidad de la salud, pero en general, la recomendación de Avedis Donabedian, es quizás la más aceptada, sugiriendo tres aspectos: El aspecto técnico de la atención, la relación establecida entre el proveedor de salud y el usuario, el entorno o establecimiento de cuidados (28).

La comprensión y el manejo de estas dimensiones se pueden expresar de la siguiente manera.

#### **A. Calidad técnica**

Al comprometerse con los aspectos científico y técnico de la enfermería, sus características básicas son:

- Efectividad, a lograr un cambio positivo en la salud de una población.
- Eficacia, se refiere a lograr el objetivo de brindar servicios a través de la correcta aplicación de las normas técnicas y reglamentarias.
- Eficiencia, uso razonable de los recursos estimados para lograr los resultados esperados.
- Continuidad, proporcionar un servicio continuo, sin interrupciones ni duplicaciones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se brinda la atención médica depende de la estructura y el proceso de atención diseñados para maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios.
- Integralidad, que el usuario reciba los servicios de atención médica que requiere su condición y se demuestre esta preocupación por el estado de salud del acompañante (28).

## **B. Calidad humana**

Se refiere al aspecto de interés personal, y por lo tanto tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, la cultura y la identidad individual.
- Información completa, veraz, actualizada y comprensible por el usuario o su responsable.
- Mostrar interés por las personas, sus percepciones, necesidades y requerimientos; esto también funciona para usuarios internos.
- Atención amable, considerada, acogedora y empática.
- Ética, coherente con los valores socialmente aceptados y los principios éticos que guían el comportamiento y las responsabilidades de los profesionales y el personal de la salud. (28).

## **C. Calidad del entorno**

Se refiere a las instalaciones propiedad de la organización que brindan el mejor servicio y crean valor agregado para los usuarios a un costo razonable y sostenible.

- Se refiere a una instalación propiedad de una organización que brinda el mejor servicio a un costo razonable, de manera sostenible y crea valor agregado para los usuarios (28).

### **2.2.3 Satisfacción**

Según (Sandoval, 1998) la satisfacción es una valoración de valor basada en la percepción que tiene un individuo de las condiciones de un espacio físico y de las características del servicio recibido (29).

Para (García, 1995), define la satisfacción del usuario como actitudes y comportamientos hacia un objetivo específico (calidad de la atención médica recibida). Unas visiones generales de la investigación nos permiten concluir que la satisfacción de los usuarios con los servicios médicos

depende en gran medida de la calidad de los servicios que brindan y del trato personalizado que reciben por parte de sus médicos (29).

La satisfacción puede estar relacionada con al menos tres aspectos diferentes: la organización (tiempo de espera, ambiente, etc.); la atención recibida y su impacto en la salud de las personas; y el trato que recibe el personal involucrado en el transcurso de su atención. Varela, señala que las razones para medir la satisfacción, pueden resumirse en cuatro aspectos (30).

- Obtener la retroalimentación que necesita para administrar y mejorar los recursos de atención sanitaria.
- Porque constituye una medida legítima de la capacidad de una organización para considerar las necesidades de los usuarios y puede utilizarse como indicador del control de calidad del servicio.
- La satisfacción es una de las fortalezas que una organización debe alcanzar en el mediano plazo para lograr una mayor competitividad y resultados estables.
- Es un indicio de la respuesta o comportamiento del usuario: lealtad, prescripciones, compromiso, etc.

Clearly e McNeil (1988). Define la satisfacción como la respuesta de un usuario a los aspectos de la atención recibida, enfatizando los factores subjetivos relacionados con la experiencia del usuario medida por evaluaciones cognitivas y de respuesta la respuesta emocional del usuario a la estructura, el proceso y/o el resultado de la atención (31).

Linder-Pelz (1992). La satisfacción es identificable porque surge de las actitudes hacia valoraciones positivas de aspectos distintos a la atención sanitaria. El autor asume que la satisfacción del usuario existe cuando hay revisiones positivas de diversas intervenciones o experiencias generadas por el cuidado de la salud, y no menciona factores que contribuyen a la satisfacción (32).

Lozano (1997). Los pacientes que desean acudir a un centro médico tienen acceso a la atención médica disponible, tanto en términos de procedimientos

prescritos, atendidos de manera dedicada, educada y oportuna, en términos de luz, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, función, orden y limpieza; recopilar información relevante del personal administrativo, médico y de enfermería; contar con los recursos necesarios para atender los requerimientos de atención (32).

Para el Ministerio de Salud (MINSA), atender las inquietudes de los usuarios externos es tan importante para la calidad de la atención como la competencia técnica; para los pacientes, la calidad estará determinada en gran medida por sus interacciones con el personal médico y atributos como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, disponibilidad, etc.; lo más importante es que obtenga el servicio que está buscando, también se debe satisfacer su necesidad de otros aspectos de calidad, como el respeto, la información adecuada y la honestidad (33).

#### **2.2.3.1 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del éxito logrado por un sistema de información, ya que es una alternativa a medidas de rendimiento más objetivas, a menudo inaccesibles. La satisfacción se considera como un índice suave con componentes separados. Subjetivo porque se centra más en percepciones y actitudes que en criterios específicos y objetivos. Uno de los autores más destacados sobre la satisfacción del paciente es Avedis Donabedian, “como medida de la eficacia, e incluso control de la calidad objetiva de los servicios de salud”, en el caso de los servicios de salud, de hecho, es un modo en la determinación de la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención brindada (34).

#### **2.2.3.2 Dimensiones de la satisfacción**

##### **– Dimensiones de SERVQUAL**

Al centrarse en las estrategias y los procesos que una organización puede usar para lograr la excelencia en el servicio, el modelo y sus componentes se pueden usar para guiar la estrategia e implementar decisiones. El punto central

del modelo es el llamado brecha de cliente, que es la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son el referente que el cliente va alcanzando a través de la experiencia del servicio. La percepción, por otro lado, refleja cómo se recibe realmente el servicio. El punto es que, para satisfacer a sus clientes, las organizaciones necesitan cerrar la brecha entre lo que esperan y lo que obtienen. Sin embargo, el modelo sugiere que cerrar la brecha del cliente requiere cerrar otra brecha, a saber, la brecha organizacional. (35).

– **Fiabilidad**

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y discreta. Para la Real Academia Española (RAE), es la cualidad de fiabilidad (seguro y en buen funcionamiento), la probabilidad de que algo funcione correctamente (36).

Farfan M. Yheni, precisa que la confiabilidad del sistema es un factor clave para crear un producto o proceso libre de fallas y de riesgo mínimo que sea competitivo en la industria, a través del monitoreo de procesos de extremo a extremo. (37).

Según la revista ABB Nueva Zelanda: La definición general de confiabilidad es la minimización de fallas de los equipos. La confiabilidad mejorada significa que los problemas se pueden encontrar y reparar antes de que el operador los note las fallas que presenta. (37).

– **Capacidad de respuesta o responsabilidad**

Ayudar a los usuarios y brindarles un servicio oportuno es carácter y disposición. Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner, la responsabilidad era: Poder ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (38).

Según Lloreca Carreras y Otros (2006:35): La responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a responder o completar una tarea sin ninguna presión externa. La responsabilidad es un valor ético en la conciencia humana que permite reflexionar, gestionar, dirigir y evaluar las consecuencias de los propios actos, así como estar prestos a ayudar a los usuarios y prestar un servicio oportuno. Tiene dos aspectos: individual y colectivo. (37).

– **Seguridad**

Según el diccionario de la Real Academia Española esto significa: calidad de cobertura, certeza, entendimiento claro de algo (39).

La seguridad es definida por Castillo, E. como el conocimiento de los empleados de lo que están haciendo, su cortesía y su capacidad para transmitir confianza (40).

González, H. afirma que la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía, la amabilidad del personal y la capacidad de demostrar confianza a los clientes (40).

– **Empatía**

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103): La empatía brinda a los clientes una atención y un cuidado personalizados.

Autores como Mead y Piaget, define la empatía como: La capacidad cognitiva típica de un individuo para ver ciertas estructuras del mundo desde el punto de vista de otro o comprenderlas sin tener que compartir la misma visión (41).

N. Feshback (1984:67), La definición de empatía es: La experiencia obtenida de los sentimientos de los demás a través

de la perspectiva y la compasión obtenida de ellos, definida como el componente emocional de la empatía (41).

La empatía es una habilidad humana que nos permite comprender a los demás, adentrarnos en los pensamientos de otras personas, comprender y experimentar el punto de vista del otro, mejorar las relaciones, promover la buena comunicación y desarrollar sentimientos de empatía, comprensión y ternura (41).

Para desarrollar esta habilidad de la mejor manera posible, es necesario tener en cuenta una serie de competencias conductuales, tales como: la calidad de las relaciones mutuas, el desarrollo moral, la buena comunicación y el altruismo (generoso). También debemos considerar nuestras reacciones emocionales y felices hacia los demás y una cierta cantidad de empatía, compasión, compasión y ternura (41).

#### – **Aspectos tangibles**

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Proviene del latín tangibilis; adj 'táctil. “En la escala SERVQUAL, los factores tangibles están relacionados con la apariencia de los objetos físicos, equipos, personas y materiales de comunicación. Estos son los aspectos físicos que los clientes perciben en la organización. Temas como la limpieza y la modernidad están relacionados con la apariencia humana, la infraestructura e instalaciones son factores a evaluar. (20).

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner; **definición de elementos tangibles:** Por la apariencia de objetos físicos, equipos, personas y materiales de comunicación (20).

Ambos transmiten una imagen o representación física del servicio y los clientes los usan específicamente para juzgar la calidad. Esto quiere decir que estos son elementos físicos:

equipos, personas, dinero, materiales de comunicación, etc. para mejorar su comodidad, precisión, rapidez y uso adecuado. (20).

### 2.2.3.3 Los niveles de satisfacción

Luego de realizar una compra de un producto los clientes experimentan tres niveles de satisfacción, los cuales son:

- **Insatisfacción:** Ocurre cuando el rendimiento percibido de un producto cae por debajo de las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Ocurre cuando el desempeño percibido de un producto cumple con las expectativas del cliente (42).

### 2.2.3.4 Beneficios de conseguir la satisfacción del cliente

- Los clientes satisfechos a menudo regresan por atención y/o servicio.
- Un cliente satisfecho comunica sus expectativas positivas de un producto o servicio a los demás.
- Un cliente satisfecho deja de lado la competencia (competitividad) (42).

## 2.3 Hipótesis

**Ha.** Existe relación entre la a calidad de la atención de salud y la satisfacción de los usuarios atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

**Ho.** No existe relación entre la a calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

## 2.4 Variables del estudio

**Variable independiente:** Calidad de la atención de salud.

**Variable dependiente:** Grado de satisfacción del usuario.

**Donde:**

**X:** Variable independiente.

**Y:** Variable dependiente.

## 2.5 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Rangos	Nivel de medición
<b>Variable independiente:</b>  CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.	Cuantitativa	Maximice los beneficios para el usuario mediante la aplicación de tecnología y conocimientos modernos, teniendo en cuenta los requisitos del paciente (43).	Encuesta para evaluar calidad de atención modelo (SERVQUAL) elaborado por el Ministerio de Salud.	Calidad técnica  Calidad humana  Calidad de entorno	Muy buena Buena Regular Mala  Muy buena Buena Regular Mala  Muy buena Buena Regular Mala	52 a más 35 a 51 18 a 34 10 a 17  43 a más 29 a 42 15 a 28 8 a 14  22 a más 15 a 21 8 a 14 4 a 7	Intervalo

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Rangos	Nivel de medición
<b>Variable Dependiente.</b>  SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Cuantitativa	El grado de cumplimiento por parte de la organización sanitaria de la percepción del servicio por parte del usuario, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y otros aspectos de utilidad. (44).	Escala de percepción de SERVQUAL (E – P)  Es la suma de las diferencias entre las percepciones (P) y las expectativas (E), el resultado es cero o valor positivo (G=P - E=0 ó valor positivo) es decir G=0. Es la suma de las diferencias entre las percepciones y las expectativas (E). El resultado es un valor negativo (G=P – E= valor negativo)	- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.  - Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.  - Seguridad: Preguntas del 10 al 13.  - Empatía: Preguntas del 14 al 18.  - Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.	- Satisfecho         - Insatisfecho	111 a 154 p         67 a 110 p	Nominal

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 Diseño y tipo de estudio

El presente estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental por que no se manipularon las variables, es decir las variables se utilizaron tal como se presentaron al momento que se realizó el estudio, de diseño transversal de tipo descriptivo, correlacional porque se estableció la relación existente entre la variable independiente (calidad de atención en salud) y la variable dependiente (satisfacción del usuario). Para el cual se estableció la descripción y la correlación de la calidad de atención del usuario en el Centro de Salud Patrona de Chota, todo ello en un periodo de tiempo determinado.

#### 3.2 Área de estudio

El Centro de Salud Patrona de Chota, está ubicado a 2388 msnm en la vertiente oriental de la Cordillera de los Andes peruanos perteneciente al distrito de Chota, región Cajamarca, Perú. Está ubicado en el Jr. Edelmira Silva N° 234 de la provincia de Chota, es de categoría I-3, su código RENAES asignado por el Ministerio de Salud para su identificación es 4660, el Centro de Salud en la actualidad está a cargo del Licenciado en Enfermería Carlos A. Montenegro Díaz, pertenece la Microrred Patrona de Chota, Red Chota, DISA Chota, DIRESA Cajamarca. Su creación del Centro de Salud fue el 25 de abril del 2000. Bajo su jurisdicción se encuentran los siguientes establecimientos: Cañafisto, Chaupelanche, Chulit, Chuyabamba, Colpatuapampa, Condorpullana, Cuyumalca, Iraca Grande, La Pucara, Lanchebamba, Lingán Grande, Lingán Pata, Los Limones, Negropamapa, Nuevo Oriente, Pampa la Laguna, Rambran Pata, Rojas Pampa, San Antonio de Iraca, Santa Rosa Bajo, Sarabamba, Silleropata, Sivingan, Túnel Conchano, Utchuclachulit y Yuracyacu (45).

El Centro de Salud Patrona de Chota, cuenta con una población total de 9040 usuarios de los cuales, 4428 de sexo femenino, 4612 de sexo masculino; según la Unidad Estadística de la DISA-Chota. El horario de atención del Centro de

Salud Patrona de Chota es de 7:00 am. a 7:00 pm. (Con reten de 7:00 pm. a 7:00 am), de lunes a domingo.

### **3.3 Población de estudio**

La población para el presente estudio de investigación estuvo conformada por 680 usuarios de ambos sexos mayores de 18 años según el Registro de Atención Diaria (RAD) del Centro de Salud Patrona de Chota y del registro HIS que se digita todos los días, dando aproximado de 34 pacientes por día y multiplicado por 5 días a la semana por 4 semanas al mes son 20 días hábiles de lunes a viernes. Se obtiene 680 usuarios.

### **3.4 Criterio de inclusión y exclusión**

#### **3.4.1 Inclusión**

- a) Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos.
- b) Usuarios que acepten participar de forma voluntaria.
- c) Usuarios en pleno uso de sus facultades mentales.

#### **3.4.2 Exclusión**

- a) Usuarios que no respondan a todos los ítems del cuestionario por motivos de tiempo.

### **3.5 Unidad de análisis**

Constituida por cada uno de los usuarios mayores de 18 años que se atendieron en el Centro de Salud Patrona de Chota.

### **3.6 Muestra o tamaño muestral**

Para la obtención de la muestra se utilizó la siguiente formula, sabiendo que la población es finita:

Para la obtención de la muestra se realizó la siguiente formula:

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

**Calculando:**

$$Muestra (n) = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 680}{0,07^2 (680 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$Muestra (n) = \frac{0.9604 * 680}{3.3271 + 0.9604}$$

$$Muestra (n) = \frac{653.072}{4.2875}$$

$$Muestra (n) = 152$$

**Dónde:**

- n** = Tamaño de la muestra
- p** = 0,5 proporción de usuarios que se encuentran insatisfechos.
- q** = 0,5 Proporción de usuarios que se encuentran satisfechos.
- e** = Error Estándar, que corresponde el valor de 0.07 Para un nivel de confianza del 95%, según la tabla de la distribución normal, el valor  $Z \pm 1.96$ .
- N** = Población de usuarios que se atendieron en los diferentes servicios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota durante un mes que son 680 usuarios.

Con los parámetros establecidos la muestra final fue de: n=152 usuarios

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica de la recolección de información se realizó aplicando una encuesta (SERVQUAL) adaptada por el Ministerio de Salud a través de la entrevista a todos los usuarios mayores de 18 años que llegaron a atenderse durante un mes.

#### **3.7.2 Instrumentos**

Para evaluar la calidad y la satisfacción de atención del usuario se aplicó un instrumento tipo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry el 1988 y adecuado y validado por el Ministerio de Salud, denominado

Guía Técnica para la Evaluación de la Calidad y la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, en forma directa a todos los usuarios del Centro de Salud Patrona de Chota. Tomando en cuenta las siguientes categorías (26):

**Muy buena:** 121 – 154

**Buena:** 88 a 120

**Regular:** 55 a 87

**Mala:** 22 a 54

Para poder evaluar la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota también se utilizó un instrumento tipo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry el 1988 y adecuado y validado por el Ministerio de Salud (26), que está constituido de 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones en donde para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores que salgan negativos (-) de la resta  $P - E$ .

El modelo SERVQUAL estas distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

### 3.7.3 Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió los siguientes trámites correspondientes:

- a) Se realizó las coordinaciones ante el Gerente del Centro de Salud Patrona de Chota y con el personal de salud, para aplicar el instrumento.

- b) Se cumplió con todos los protocolos de bioseguridad dictadas por el gobierno, como uso de doble mascarilla, alcohol, distanciamiento de 1.5 mts. entre personas, para evitar la Covid-19.
- c) Se explicó los objetivos de la investigación buscando su participación voluntaria.
- d) Se explicó a los usuarios de una forma detallada en que consiste el cuestionario y que contesten de la forma más sincera posible.
- e) El cuestionario se aplicó a todos los usuarios que llegaron atenderse durante un mes de lunes a viernes en todos los servicios con los que cuenta el Centro de Salud Patrona de Chota, de cada cuatro atendidos se le aplicaba el instrumento a un usuario.
- f) Se aplicó la primera parte del cuestionario a los usuarios antes de que estos sean atendidos, para ver sus expectativas que tienen sobre su atención y la segunda parte del instrumento se aplicó después de ser atendidos para ver sus percepciones respecto a su atención.
- g) Se empleó 30 minutos con cada usuario que participó en la investigación, 15 minutos en la primera parte del cuestionario y 15 minutos para la segunda parte.

#### **3.7.4 Prueba piloto, validez y confiabilidad del instrumento**

La prueba piloto, se realizó a 10 individuos de similares características a los elementos de la población en estudio, se les presentó el instrumento de medición, participaron con sus respuestas, luego se determinó para la confiabilidad de la encuesta para evaluar calidad de atención modelo (SERVQUAL) elaborado por el Ministerio de Salud, el Alpha de Cronbach = 0,874 dentro de la categoría muy bueno, con 22 ítems. Para la encuesta ESCALA de satisfacción de SERVQUAL (E – P) la confiabilidad dada por Alpha de Cronbach = 0,921, dentro de la categoría de excelente, con 22 ítems. En general el instrumento con 44 ítems presenta un Alpha de Cronbach = 0,924, dentro de la categoría de excelente; en consecuencia, el instrumento de medición es confiable.

### 3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos que se obtuvo a través del cuestionario de calidad de atención en salud y satisfacción del usuario, se empleó el programa de cálculo Excel, en el cual se elaboró una base de datos en donde se registró todas las respuestas de los cuestionarios.

Después de trabajar la base de datos, se exportó al programa estadístico IBM SPSS Statistics 25. Posteriormente los resultados fueron presentados en tablas simples y dobles, analizados e interpretados.

### 3.9 Consideraciones éticas

Se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos que aseguran la validación del trabajo de investigación:

– **Autonomía**

La participación fue de carácter voluntario, de esta manera se puede garantizar que cualquier participante pueda negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento, si considerase que cualquiera de sus derechos pudiera verse amenazado. En este trabajo de investigación los usuarios del servicio de salud tomaron la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmaron un consentimiento informado (46).

– **No maleficencia**

El principio de la bioética afirma la obligación de no hacer a los demás lo que no quieren; es simplemente la evitación intencional de conductas potencialmente dañinas. En este estudio, se tomaron en cuenta los beneficios porque no hubo riesgo de daño a los usuarios, fue solo con fines de recopilación de información, porque no se realizaron experimentos concurrentes en la población del estudio (46).

– **Justicia**

La población (universo) se ha elegido de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos los usuarios tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos (46).

– **Beneficencia**

El trabajo de investigación actual beneficia a los usuarios del establecimiento de salud con información sobre el tema, a los responsables de la gestión de este establecimiento y puedan tomar medidas para perfeccionar y reforzar acciones específicas. Además, este estudio servirá como guía para el desarrollo de otros estudios en el futuro (9).

### **3.10 Rigor científico**

– **Confiabilidad**

La medida en que un instrumento produce resultados consistentes y consistentes. Esto significa que aplicarlo varias veces al mismo sujeto u objeto producirá el mismo resultado (47).

La confiabilidad del instrumento de recolección de información se conocerá a través de la prueba piloto y la prueba alfa de Cronbach.

– **Validez**

Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, el valor intrínseco del instrumento se conocerá a través de pruebas piloto (47).

La validez de contenido se alcanzará a través de la prueba piloto cuando las preguntas del instrumento de recolección de datos, recoja la información necesaria según los objetivos del estudio.

– **Objetividad**

Una característica objetiva que pertenece o está relacionada con el sujeto mismo, independientemente de cómo piense o sienta el objeto que observa o examina (47)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y ANÁLISIS

#### 4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**Tabla 01: Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el centro de salud Patrona de Chota, 2021.**

Características		N°	%
Edad	De 18 a 30 años	101	66%
	De 31 a 43 años	33	22%
	De 44 a 56 años	8	5%
	De 57 a 69 años	7	5%
	De 70 a 83 años	3	2%
Sexo	Hombre	13	9%
	Mujer	139	91%
Grado instrucción	Ninguno	12	8%
	Primaria	34	22%
	Secundaria	52	34%
	Superior	54	36%
Tipo de seguro	SIS	150	99%
	Ninguno	2	1%
Personal que realizó la atención	Médico	51	34%
	Obstetra	35	23%
	Enfermera	41	27%
	Odontólogo	13	9%
	Otro	12	8%
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>100%</b>

La tabla 1 nos muestra las características de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, en el cual observamos, que el 66% de los usuarios tienen de 18 a 30 años de edad y un 22% oscila entre 31 a 43 años. Estos datos son similares a los encontrados por Sánchez, M. en Cajamarca Centro de Salud Pachacutec, quien encontró que el 50% de los encuestados tenían entre 18 a 28 años de edad y 33% tienen de 29 a 39 años (8).

Sin embargo, estos datos difieren de Mundaca, N. 2018 en el Hospital de Chota (9). En cuanto a la edad de los usuarios este grupo de 18 a 43 años, el cual es mayoritario probablemente se relacione con ciertas patologías que les obligue asistir a un Centro de Salud más cercano para ser atendidos y de esta manera puedan percibir la atención de calidad que les ofrecen este Centro. Así mismo, estos usuarios están plenamente conscientes de percibir qué tipo de atención reciben y con qué grado de satisfacción salen del establecimiento de salud después de ser atendidos.

Respecto al sexo observamos que, al 91% de la población encuestada es de sexo femenino datos que son similares a los encontrados por Sánchez, M. en Cajamarca Centro de Salud Pachacutec (90,8%), así también concuerda con Fustamante, R. 2015 en Chota Cajamarca (89,3%) (48). Difiere de los encontrados por Infantes, F. 2016; quien señala que en Iquitos encontró un predominio significativo del sexo masculino (90%) y solo 10% femenino (18). Al contrastar con el Instituto Nacional de Informática (INEI) es concordante con nuestro estudio ya que en su mayoría a nivel nacional la población es más del 50% es femenino.

Con relación al grado de instrucción se observa que el 36% de los usuarios tienen estudios superiores y 34% secundaria completa y un porcentaje (8%) bastante considerable de analfabetos (8%). Estos datos son similares a los encontrados por Sánchez, M. en Cajamarca (Centro de Salud Pachacutec) respecto a secundaria (35,3); difiere del mismo autor en relación a grado de instrucción superior (40%) y al porcentaje de analfabetos (4,3%) (8).

Datos que probablemente se deben a la presencia de dos universidades nacionales, más de 6 universidades particulares, así como institutos pedagógicos y tecnológicos los cuales permiten a la población estudiantil tener más acceso a la superación educativa universitaria y por ende el desarrollo personal y profesional. Respecto al porcentaje de analfabetismo (8%) en este estudio nos llama la atención ya que es bastante considerable como ya es conocido las familias o la población con bajo grado de instrucción y analfabetas son las más vulnerables, sobre todo; porque no pueden educar, orientar e incorporar a la sociedad y a la superación educativa a sus hijos por ser procedentes de familias con bajos recursos económicos. Al contrastar con la literatura refiere Mosterin, J. (2009) las consecuencias del analfabetismo se reflejan en tres aspectos: Social, político y económico. Es un problema social grave por ser un factor de exclusión y marginación

lo que se refleja en las profundas desigualdades sociales. Limita a la vez las posibilidades de desarrollo y de fortalecimiento de la capacidad competitiva que, en última instancia depende del nivel educativo promedio de nuestra población (49).

Referente al tipo de seguro de salud los usuarios, encontramos que el 99% son beneficiados con el Seguro Integral de Salud (SIS) estos datos son casi similares a los encontrados por Fustamante, R. 2015 en Chota con 90,5% de asegurados por SIS (48). Estos resultados tienen relación probablemente a las políticas públicas implementadas por el sistema nacional de salud de estado peruano cuyo objetivo es el aseguramiento universal al 100% de la población peruana. Dando cumplimiento a uno de los objetivos del milenio otorgados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Aseguramiento universal mundial).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) define a la afiliación al seguro como el sistema que garantiza la protección de contingencias que puedan afectar la salud de la población, a través de la provisión de un conjunto de beneficios, bajo condiciones de equidad en el acceso a servicios de salud, financiamiento y calidad (7).

Referente al tipo de personal que atendió a los usuarios en el Centro de Salud Patrona de Chota en primera instancia son atendidos en su mayoría por Médicos (34%), seguidos de los Licenciados en Enfermería (27%) y en tercera instancia por Obstetra (23%) y otros (8%). Datos que son similares a los encontrado por Mundaca, N. 2018 en el Hospital de Chota (35,4%) y así como también a los reportados por Fernández, L. 2018 Centro de Salud Chilca Huancayo (33%) quien afirma que fueron atendidos por los médicos (16). Resultados que se deban probablemente en la mayoría de establecimientos de salud, redes y micro redes cuentan por lo menos con un Médico una Enfermera y una Obstetra.

La calidad de atención puede tener muchas relaciones colectivas, individuales y educativas asociadas a este ámbito, por lo que el Ministerio de Salud (MNSA) dice que es un abanico de actividades realizadas por diferentes organismos médicos y servicios de apoyo médico, perspectiva humana para que tanto el proveedor del servicio como el usuario logren los resultados deseados en términos de seguridad, eficacia, efectividad y satisfacción del usuario (26).

Zurita, B.; en su definición social de calidad, señala que todos tenemos bienes en común estos son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, en la cual, si se da a un sólo individuo, implica que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios que le corresponden siendo este de la mayoría de la sociedad (51).

**Tabla 02: Calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.**

<b>Calidad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Malo	22	14%
Regular	27	18%
Bueno	37	24%
Muy buena	66	44%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

En la tabla 2, muestra la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, en donde el 44% (es decir la mayoría) de ellos opinan que han sido atendidos con muy buena calidad, seguido de 24% que refieren será atendidos con buena calidad de atención. El 18% han sido atendidos con regular calidad de atención, seguido de 14% de usuarios que han sido atendidos con mala calidad de atención.

Estos datos son casi similares a los encontrados por Fernández, f. (2018), en Chilca-Huancayo, quien encontró 29,5% buena calidad, 15,5% regular calidad de atención; difiere del mismo autor 54,9 % con mala calidad de atención (12). Así mismo, difiere también de Montalvo y Cols (2020) en el Hospital Santa Rosa-Puerto Maldonado- Madre de dios quienes encontraron buena y muy buena calidad de atención (11,2% y 0,7%) y con mala y/o regular 23%; 65,1% respectivamente (15).

Estos datos son alentadores, ya que la mayoría de la población en estudio, manifiestan ser atendidos con buena y muy buena calidad, datos que probablemente se deban a que, en el

centro de salud Patrona de Chota, el personal de salud en general, están atendiendo a los usuarios con calidad, con eficiencia, buena información recibida, el tiempo de espera ya no es prolongado para el usuario y trato del profesional y/o personal es más amable, reflejado en una atención más humanizada donde la relación y el acercamiento entre el usuario y el personal de salud da resultados positivos a favor del usuario.

Como lo refiere la Organización Mundial de la Salud (OMS) la atención de salud será de buena calidad en la medida que contribuya a mejorar el estado de salud de los usuarios, individuos, grupos sociales y comunidad, así como hacer lo que es correcto es tan importante como hacer las cosas correctamente (11).

Así mismo, el Ministerio de Salud (MINS) afirma, la calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin a aumentar en forma proporcional sus riesgos (38).

A todo ello Deming en su teoría control estadístico de la calidad manifiesta que la calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y este debe ajustarse a las necesidades del mercado, todo ello no es más que una serie cuestionamientos que nos lleve a una mejora continua (24). Esto se refiere a la relación que debe existir entre el servicio que se presta y el usuario en todo el aspecto como respeto, amabilidad, privacidad, confort y estética.

**Tabla 03: Calidad de atención de salud según dimensiones de los usuarios atendidos en el centro de salud Patrona de Chota, 2021.**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Calidad Técnica	Mala	21	14%
	Regular	24	16%
	Buena	23	15%
	Muy buena	84	55%
Calidad humana	Mala	20	13%
	Regular	31	20%
	Buena	28	18%
	Muy buena	73	48%
Calidad del entorno	Mala	19	13%
	Regular	20	13%
	Buena	22	14%
	Muy buena	91	60%
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 3, observamos la calidad de atención de salud según dimensiones, donde el 55% de los usuarios refieren que han sido atendidos con una calidad técnica muy buena y el 14% refiere que han sido atendidos con calidad técnica mala. Respecto a la segunda dimensión el 48% de los usuarios refieren que han sido atendidos con calidad humana muy buena y el 13% de ellos recibieron una atención de calidad mala seguido del 20% que manifiestan ser atendidos con calidad humana regular. En la tercera dimensión calidad del entorno el 60% refiere haber recibido una atención muy buena y el 13% recibieron mala calidad humana.

Estos resultados son casi similares a los encontrados por Pizarro, S. (2016) en el Puesto de Salud Yacus-Huánuco, quien encontró en la dimensión calidad técnica 56%, calidad humana 52% y la de entorno 61% (17).

Difiere de estos resultados los encontrados por Sánchez, M. (2017) en el Puesto de Salud Pachacutec-Cajamarca, donde en la dimensión técnica la calidad es buena en un 92,3%; seguido de la dimensión entorno 88% es regular y la dimensión humana el 78% es buena (8).

Estos resultados probablemente se deban a que en los establecimientos de salud en la actualidad muchas veces no cumplen en su totalidad con las expectativas de los usuarios que acuden a atenderse, para lo cual las instituciones de salud como es el Centro de Salud Patrona de Chota deben considerar que la calidad de atención es una necesidad y al mismo tiempo un derecho, si bien es cierto que nuestros resultados refieren que más del 50% son atendidos con muy buena calidad; sin embargo en los servicios de salud se debe brindar una atención de calidad al 100% ya que se observa un número bastante considerable en las tres dimensiones 13 y 14% quienes manifiestan que han recibido mala atención de calidad.

Para ello, la OMS afirma, que la calidad de la atención en salud es considerada como la medida en que se brindan servicios de salud a individuos y poblaciones que aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y profesionalmente relevantes (11).

Con respecto a la calidad humana (segunda dimensión) nos llama la atención ya que solo, el 48% de los usuarios, refieren haber recibido muy buena calidad de atención y la diferencia manifiesta haber recibido buena (18%), regular (20%) y mala atención (13%) respectivamente. Datos que nos permite inferir, que en esta institución el aspecto interpersonal de la atención, cuyas características como la amabilidad, el trato cordial, el trato cálido y empático en la atención, la ética, la valores y los principios éticos deontológicos no están orientados a la conducta y a los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud; por lo que la atención humanizada holística poco o nada prevalece en la actualidad, donde al usuario, al paciente, al individuo no se le ve como un ser humano.

Para Donabedian, A.; la calidad humana es una de las tres dimensiones que presenta pese a su generalidad y es la de mayor aceptación cuando propone que es el respeto a los derechos, a la cultura y las características individuales de la persona a brindar información completa, veraz, actualizada y comprensible para los usuarios, mostrando un claro interés por las percepciones, necesidades de las personas y requerimientos importantes de los usuarios internos. Además de mantener una ética acorde con los valores socialmente aceptados y la ética de los profesionales y personal sanitario (28).

En relación a la calidad de entorno, si bien observamos que el 60% manifiestan haber recibido una atención de calidad muy buena, deja que analizar el 26% de los cuales el 13% manifiestan haber recibido mala calidad de atención. Datos que puedan deberse a que los establecimientos de salud se encuentran con infraestructuras inadecuadas, equipamiento insuficiente, reflejado en los ambientes bastante reducidos sin criterio técnico para la distribución y circulación de los pacientes y el personal de salud por m<sup>2</sup>.

Estos resultados, se asemejan con Sánchez, M. (2017) en Cajamarca, quien indica, que a nivel de la región, las brechas para que se brinde una atención de calidad, son muy grandes, porque la mayoría de establecimientos de salud se encuentran distantes con infraestructuras no adecuadas, equipamiento insuficiente como lavatorio para lavado de manos, ambientes muy reducidos que no se adecuan para la atención y además estas infraestructuras son alquiladas, sumado a ello la falta de medidas de bioseguridad para los usuarios (8).

**Tabla 04: Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.**

<b>Satisfacción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	72	47%
Satisfecho	80	53%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

La tabla 4, muestra la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en donde observamos que el 53% de los encuestados refieren estar satisfechos con la atención recibida y el 47% se manifiestan insatisfechos.

Datos que son similares a los encontrados por Bustamante, L. y Gálvez N. en Cajamarca quienes encontraron 54% satisfechos y 46% insatisfechos (21).

Difieren de los encontrados por Sánchez, M. en Cajamarca (2017). Quien encontró 93% satisfechos y solo 7% insatisfechos (8).

También difiere de los resultados de Banegas, C. en Cuba (2015) quien encontró el 84% de usuarios de sintieron satisfechos mientras que solo el 16% se consideraron insatisfechos con la atención recibida (50).

Al contrastar con la literatura Thompson, L. en su teoría de la expectativa general afirma que el paciente se forma expectativas previas a cerca del resultado de su tratamiento, incluso antes de que este se lleve a cabo. En el entorno de cuidado de la salud los pacientes tienden a comparar el resultado obtenido con el resultado que esperaban. Si las expectativas del paciente son altas existen menos probabilidades de que el servicio cumpla o exceda dichas expectativas lo que deriva poca satisfacción o insatisfacción (42).

Por su parte el Ministerio de Salud (MINSA) menciona que la satisfacción es el grado en que una organización cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados por la organización. (26).

Así mismo, estos resultados se evidencian cuando los usuarios manifiestan que la insatisfacción de ellos es producida por la escasa información por parte del profesional de salud sobre la enfermedad, el tratamiento, el tiempo de espera prolongado, falta de equipos, materiales la limpieza inadecuada y falta de algunos medicamentos en farmacia.

De este modo, se observa que, la insatisfacción se incrementa ya que según sus percepciones el usuario no llega a cumplir con sus expectativas, esto puede ser influenciado por factores como la cultura, los valores, las experiencias pasadas, el conocimiento de cada usuario y el contexto en el que se brinda la atención al usuario.

**Tabla 05: Satisfacción según dimensiones de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Fiabilidad	Satisfecho	103	68%
	Insatisfecho	49	32%
Capacidad de respuesta	Satisfecho	111	73%
	Insatisfecho	41	27%
Seguridad	Satisfecho	100	66%
	insatisfecho	52	34%
Empatía	Satisfecho	42	72%
	Insatisfecho	110	28%
Aspectos Tangibles	Satisfecho	54	64%
	Insatisfecho	98	36%
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>100%</b>

En la tabla 5, se observa la satisfacción de los usuarios por dimensiones y muestra que la dimensión de capacidad de respuesta el 73% se sienten satisfechos, en relación a la dimensión empatía el 72% se siente satisfecho y referente a las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspecto tangibles el 68%, 66% y 64% también se sienten satisfechos respectivamente. Sin embargo, es menester analizar el porcentaje bastante considerable de insatisfechos que nos muestra aspectos tangibles con 36%; en segundo lugar, seguridad con 34% seguido de fiabilidad (32%), empatía (28%) y capacidad de respuesta (27%) respectivamente.

Estos datos son similares a los encontrados por Sánchez, M. (2017) en Cajamarca, quien señala que casi la totalidad de los encuestados consideran satisfechos en las 5 dimensiones (8). Difiere de estos resultados los encontrados por Mundaca, N. (2018) en el Hospital José Soto Cadenillas-Chota encontró poco más del 50 % de insatisfechos en las 5 dimensiones y de satisfechos el 46 % en las 5 dimensiones (9).

Estos resultados en este estudio son halagadores toda vez que el 69% se encuentran satisfechos con las 5 dimensiones el cual nos permite inferir que la capacidad de respuesta rápida para los usuarios sobre los trámites administrativos por ejemplo para el SIS,

Admisión, historias Clínicas, atención en caja, Farmacia y otros, fueron oportunos, por lo que la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención es medianamente eficaz.

Respecto a empatía de los usuarios, percibieron recibir amabilidad, respeto, sinergia, entendimiento, comprensión por parte del personal de salud. Lo que nos permite analizar que en su mayoría el personal de salud se pone en el lugar del usuario y por tanto la atención de calidad es eficiente reflejándose en la satisfacción de ellos (73%).

En la dimensión fiabilidad los usuarios refieren haber recibido atención, sin diferencia alguna, respetando el orden de llegada, el horario adecuado y la entrega eficaz de los medicamentos lo que nos permite deducir que el personal de salud, del Centro de Salud Patrona de Chota atiende, con calidad y eficacia respecto a fiabilidad con 68% de satisfacción.

Para ello, en la literatura de García (1995) se afirma, que la satisfacción del usuario se refiere a las actitudes y comportamientos hacia objetivos específicos, como la calidad de la atención. (32). Así mismo, Varela asevera, que las razones para medir la satisfacción pueden resumirse en cuatro aspectos: obtener la retroalimentación necesaria para la gestión y optimización de los recursos de salud, obtener una medida legítima de la capacidad de la organización para tener en cuenta las necesidades de los usuarios, es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios, la lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento y otros (32). Y en cuarta instancia la satisfacción es uno de los activos con los que cuenta una organización para conseguir mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo.

De otro lado Linder – Pels (1992), señala, la satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud, el autor cree que existe la satisfacción de usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen es esta satisfacción (32)

Con relación al porcentaje considerable de insatisfechos, en las cinco dimensiones (fiabilidad 36%, capacidad de respuesta 34%, seguridad 32%, empatía 28%, Aspectos tangibles 27%), probablemente se deba a que no todo el personal de salud atiende con

calidad, lo que nos permite inferir, que los aspectos de la atención recibida la reacción de los usuarios es negativa, cuando los servicios no cubren y no exceden sus expectativas, es decir si las expectativas de los usuarios son bajas o los usuarios tienen acceso limitado a cualquier servicio, es posible que no estén satisfechos con recibir un servicio relativamente deficiente.

En este sentido, la insatisfacción del usuario refleja ineficiencia de la atención, que no está brindando: la confiabilidad, la credibilidad y el prestigio tanto de la institución de salud donde se brinda la atención, como del personal de salud que brinda dicha atención.

**Tabla 06: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.**

Calidad de atención	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Malo	22	14%	0	0	<b>22</b>	14%
Regular	24	16%	3	2	<b>27</b>	18%
Bueno	24	16%	13	9	<b>37</b>	25%
Muy buena	2	1%	64	42	<b>66</b>	43%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>47%</b>	<b>80</b>	<b>53%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

En esta tabla 6 se aprecia que el 43% de los usuarios refieren ser atendidos con muy buena calidad, 42% de ellos se encuentran satisfechos y solo 1% están insatisfechos por la atención recibida. El 25% fueron atendidos con calidad buena de los cuales 9% están satisfechos y el 16% de insatisfechos. El 18% fueron atendidos con regular calidad de atención, el 2% se encuentran satisfechos, el 16% están insatisfechos por la atención. El 14% recibieron mala calidad de atención y de ellos ningún usuario refirió estar satisfecho, y si refirieron insatisfacción el 14%.

Datos que son similares a los encontrados por Bustamante, F. (2017) en el Hospital de Cajamarca, quien encontró a 54% de usuarios satisfechos y al 46% insatisfechos (21). Sin embargo, difieren de los encontrados por Pizarro, S. (2016) en el Puesto de Salud Yacus-Huánuco, donde encontró que el 83% de población satisfecha recibe una alta calidad de atención y solo el 9% percibe insatisfacción (17).

Estos resultados también guardan relación con el estudio de Infantes, F. (2016) en el Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III en Iquitos en donde encontró el 7,9% de satisfacción global (18).

Al analizar los datos y hacer una sumatoria de datos, el 68% de los usuarios que refirieron ser atendidos estando en la categoría de buena y muy buena calidad de atención, el 51% se concentra en usuarios satisfechos por dicha atención y el 17% refieren estar insatisfechos, seguido de un 32% que refieren ser atendidos con mala y regular calidad

de atención manifiestan que solamente el 2% están satisfechos y el 30% insatisfechos; lo que nos indica que el nivel de calidad de atención en el Centro de Salud Patrona de Chota se encuentra en proceso, así como el nivel de insatisfacción, mas no llega a concretarse y es por ello que la toma de decisiones y de medidas poco o nada son pertinentes para mejorar la situación y se pueda brindar una calidad de atención óptima en lo sucesivo. Lo cual nos permite analizar que la gerencia de este establecimiento posiblemente supervisa o monitorea las acciones y/o actividades de salud de su personal en forma insuficiente.

Al contratar con la literatura Sandoval (1998) afirma que la satisfacción es un juicio de valor emitido a partir de la percepción que tiene un individuo de las condiciones del espacio físico y de las características del servicio recibido (29).

García (1995) también sugirió que la satisfacción del usuario se refiere a todas las actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención recibida) (32).

De otro lado Kauro Ishikawa en su teoría el control de la calidad considera que esta en un sistema de muchos métodos de producción que sirven para generar bienes y/o servicios de calidad de acorde a los requisitos que exige el consumidor, practicar ello conlleva a desarrollar, diseñar, manufacturar para mantener un servicio de calidad más económico, útil y siempre satisfactorio para el usuario (25).

Al establecer la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios se encontró, que el coeficiente de correlación para variables ordinales de Somers es 0,728, es positivo y fuerte, es decir existe una relación directa, a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario.

Por lo tanto: El valor de P es igual a 0,000 que indica que existe una relación significativa entre las variables. Es decir, comprobándose la hipótesis uno existe relación entre la a calidad de la atención de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 y negándose la hipótesis dos no existe relación entre la a calidad de la atención de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

## CONCLUSIONES

1. La mayoría de usuarios se encuentra entre 18 y 43 años de edad, son de sexo femenino, las tres cuartas partes de la población tienen secundaria o superior. Casi el 100% tiene SIS, el tipo de personal que atendió en su mayoría fue médico, en segundo lugar, la enfermera.
2. Por cada 100 usuarios atendidos en Centro de Salud Patrona de Chota, 66 de ellos recibieron muy buena calidad de atención, seguido con buena calidad (37) que entre los dos indicadores suman más de la mitad de usuarios, predominando la calidad buena y muy buena.
3. Más de la mitad de los usuarios recibieron atención de salud con muy buena y buena calidad. Así como en las dimensiones de: calidad de atención técnica, humana y del entorno; tienen respuesta buena o muy buena, igual o superior.
4. Más de las tres cuartas partes de los usuarios se encuentran satisfechos por la atención recibida por parte de los usuarios atendidos y hay un número considerable de insatisfechos por la atención que brinda.
5. Para las dimensiones de satisfacción, se tiene que fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; más de la mitad presentan respuesta satisfactoria.
6. Al establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, se encontró una relación directa (Somers es 0,000), es decir, a medida que sube las expectativas de la calidad de atención también la opinión la de satisfacción del usuario se concentra en satisfecho.

## RECOMENDACIONES

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FILIAL-CHOTA

1. **A los docentes:** Promover en los alumnos la investigación científica en todas las áreas de Enfermería.
2. **A los estudiantes** de la Escuela Académico Profesional de Enfermería hacer investigación, teniendo como referencia a este estudio.

### CENTRO D\$E SALUD PATRONA DE CHOTA

1. **Al Gerente:** En su plan de trabajo incluir una programación de capacitaciones respecto a la calidad de atención, mejora continua y satisfacción del usuario cada tres meses.

Implementar con materiales y/o equipos para los ambientes donde se realiza la atención al usuario, así como implementar libro de reclamaciones, materiales, EPP y medidas de bioseguridad para prevenir el Covid-19 (lavatorio para lavado de manos, alcohol en todos los ambientes, tanto para los usuarios como para el personal y otros a fines).

Incorporar en sus planes de trabajo una cultura de evaluación y autoevaluación sobre la atención de calidad utilizando el instrumento de SERVQUAL para que los resultados tengan que ser medidos y de esta manera incentivar y motivar a su personal.

2. **Al personal de salud:** Practicar la empatía, el trato amable a los usuarios para mejorar la atención de salud los mismos que al salir del establecimiento sienta satisfacción de la atención.
3. **A los usuarios:** Cumplir con citas a los diferentes programas y/o servicios de salud, asistir al establecimiento de salud al inicio de los síntomas de cualquier morbilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cubillos, M. El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. (fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad 2020. (Fecha de acceso: 01-08-2021). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Ministerio de Salud (MINSA). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud en las américas más resumen panorama regional y perfiles de países. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
5. Dávila, D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. (fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
6. Hernández, A. Rojas, C. Prado, J. Bendezu, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
8. Sánchez, M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%C3%9ATEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Mundaca, N. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2018. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3355/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USU>

[ARIO%20EXTERNO%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20HOSPITALI  
ZACI%C3%93N%20DEL%20HOSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

10. Zavaleta, E. García, S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota. (fecha de acceso: 07-08.2021). Disponible en : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Organización Mundial de la Salud (OMS). La calidad en salud y la satisfacción del paciente 2021. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
12. Pérez, V. Maciá, L. González, V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias 2019. (Fecha de acceso: 01-08-2021). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?lang=es>
13. Torres. C. Saleté, M. Sepúlveda J. Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. (Fecha de acceso: 09-08-2021). Disponible en: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
14. Forrellat, M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. (fecha de acceso: 10/08/2021). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
15. Montalvo, S. Estrada, E. Mamani, H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado 2020. (Fecha de acceso: 02-08-2021). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
16. Fernández, L. Huánuco, L. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2018. (fecha de acceso: 02-08-2021). Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1099/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Pizarro, S. Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Yacus – Huánuco 2016. (Fecha de acceso: 01-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1670/PAGS%2000070%20P65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Infantes, F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. (fecha de acceso: 02-08-2021). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>

19. Orihuela, Z. Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y la Ensenada. Puente Piedra. 2015. (Fecha de acceso: 01-08-2021). Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3040/orihuela\\_szf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3040/orihuela_szf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
20. Sánchez, V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. (Fecha de acceso: 04-08-2021). Disponible en: <http://docplayer.es/51827438-Universidad-cientifica-del-peru-facultad-ciencias-de-la-salud-obstetricia-investigacion-asistida-para-optar-el-titulo-profesional-de-obstetra-titulo.html>
21. Bustamante, F. Gálvez, N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. (Fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
22. Romero, J. Nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota. 2018. (fecha de acceso: 10-08-2021). Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4111/Tesis%20V%c3%adtoria%20Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Rodríguez, A. Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. (Fecha de acceso: 02-08-2021). Disponible en: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
24. Jara, A. Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Zapata, Distrito de Santa María 2017. (Fecha de acceso: 05-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3074/ALESSANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Jáuregui, A. Administración de la Calidad: Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total. (Fecha de acceso: 03-08-2021). Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>
26. Ministerio de Salud (MINSA). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA. (Fecha de acceso: 02-08-2021). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Pérez, I. Merino, M. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. (Fecha de acceso: 03-08-2021). Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>

28. Ministerio de Salud (MINSA). Sistemas de gestión de calidad 2006. (Fecha de acceso: 03-08-2021). Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
29. Jara, A. Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Zapata, Distrito de Santa María 2017. (Fecha de acceso: 05-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3074/ALESSANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Rey, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. (Fecha de acceso: 05-08-2021). Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
31. Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Fecha de acceso: 06-08-2021) Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)
32. García, Y. Calidad de servicio y su relacion con la satisfacción del usuario en el centro de salud characato, arequipa, 2018. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Bazán, M. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Rey, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. (Fecha de acceso: 05-08-2021). Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
35. Fernández, B. Calidad de servicio y su relacion con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Zeta, A. Calidad en el servicio bancario. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: [https://www.academia.edu/39673122/Trabajo\\_Final\\_Corregido\\_07\\_Nov](https://www.academia.edu/39673122/Trabajo_Final_Corregido_07_Nov)
37. López, C. Desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, período 2015. (Fecha de acceso: 04-08-2021). Disponible en:

<https://1library.co/article/calidad-servicio-desempe%C3%B1o-laboral-relaci%C3%B3n-calidad-servicio-ofre.zx5vgpnq>

38. Díaz, S. Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Vergara, B. Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología. (Fecha de acceso: 04-08-2021). Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2250/vergara\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2250/vergara_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Castillo, E. Escala Multidimensional SERVQUAL. (Fecha de acceso: 04-08-2021). Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>
41. Avila, H. Influencia en la Calidad del Servicio en la Satisfacción del cliente en Instituciones de Salud en la Provincia del Callao. (Fecha de acceso: 05-08-2021). Disponible en: [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf)
42. Thompson, I. La Satisfacción del Cliente: Conozca qué es la satisfacción del cliente, cuáles son los beneficios que brinda, qué elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente. (Fecha de acceso: 08-08-2021). Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html#elementos>
43. Aguilar, F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR\\_ZAVALETA\\_FANNY\\_NANCY\\_USUARIO\\_HOSPITALIZADO\\_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1)
44. Cruz, J. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional dos de mayo en diciembre del 2015. (Fecha de acceso 07-08-2021). Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/557/Mendoza\\_m.doc?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20externo,servicios%20que%20este%20le%20ofrece](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/557/Mendoza_m.doc?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20externo,servicios%20que%20este%20le%20ofrece)
45. Gobierno Regional de Cajamarca. Dirección Regional de Salud Cajamarca: Directorio EESS Padrón Nominal. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: <http://www.diresacajamarca.gob.pe/portal/docs/det/4105>
46. Cash, R. Wikler, D. Saxena, A. Capron, A. Estudios de casos sobre ética de la investigación internacional en salud. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible

en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/Ethical-Case-investigacion-internacional-salud-Book-Spanish.pdf>

47. Marroquín, R. La Confiabilidad Y Validez. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
48. Fustamante, R. Satisfacción del usuario en la calidad de atención de salud en consultorios externos del hospital José Soto Cadenillas 2015. (Fecha de acceso: 07-08-2021). Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_934ee7af3ae2ffc41d8ae0690ee8a248](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_934ee7af3ae2ffc41d8ae0690ee8a248)
49. Mosterin, J. La cultura Humana. (Fecha de acceso: 04-08-2021). Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-pe-la-cultura-humana/9788467030853/1236813>
50. Banegas, C. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. (fecha de acceso: 07/08/2021). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n7/san09714.pdf>
51. Zurita, B. Calidad de la Atención de la Salud. (Fecha de acceso: 07/08/2021). Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)

## **Anexo 01**

### **RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO**

La prueba piloto, se realizó a 10 individuos de similares características a los elementos de la población en estudio, se presentó el instrumento de medición, participaron con sus respuestas, luego se determinó para la confiabilidad de la encuesta para evaluar calidad de atención modelo (SERVQUAL) elaborado por el Ministerio de Salud, el Alpha de Cronbach = 0.874 dentro de la categoría muy bueno, con 22 ítems. Para la encuesta Escala de percepción de SERVQUAL (E – P) la confiabilidad dada por Alpha de Cronbach = 0.921, dentro de la categoría de excelente, con 22 ítems. En general el instrumento con 44 ítems presenta un Alpha de Cronbach = 0.924, dentro de la categoría de excelente; en consecuencia, el instrumento de medición es confiable.

## Anexo 02

### CUESTIONARIO SERVQUAL MINSA

**(Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo)**

#### **Introducción**

Estimado usuario (a), lea cuidadosamente y responda con sinceridad a cada una de las aseveraciones o ítems que se le pregunta; estamos interesados en conocer cuál es la satisfacción recibida en consulta externa. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Fecha.....

N° Encuesta.....

#### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

##### **1. Edad**

- a) 18 – 30
- b) 31 – 43
- c) 44 – 56
- d) 57 – 69
- e) 70 – 83

##### **2. Sexo:**

- a) Hombre
- b) Mujer

##### **3. Grado de Instrucción:**

- a) ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior
- e) No sabe

##### **4. Tipo de seguro por el cual se atiende**

- a) SIS
- c) Ninguno

##### **5. Personal que realizó la atención**

- a) Médico
- b) Obstetra
- c) Enfermera
- d) Odontólogo
- e) Otro

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación:									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que, usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que, la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que, la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que, el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que, la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que, la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que, la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que, el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que, el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que, durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que, el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que, el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que, el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
14	E	Que, el médico 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 brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilicé una escala numérica del 1 al 7.  
 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>P</b> ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	<b>P</b> ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	<b>P</b> ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	<b>P</b> ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	<b>P</b> ¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?							
06	<b>P</b> ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	<b>P</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	<b>P</b> ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en Consultorio fue corto?							
09	<b>P</b> ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	<b>P</b> ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?							
14	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b> ¿El personal de caja, farmacia le trato con amabilidad respeto y paciencia?							
16	<b>P</b> ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	<b>P</b> ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	<b>P</b> ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	<b>P</b> ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	<b>P</b> ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## Anexo 03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021**

Buenos días (tardes), señor, señora, joven, soy alumno egresado de la EAP de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, estoy realizando una investigación relacionada con la calidad de la atención que recibe en este establecimiento de salud y que tan satisfechos se encuentra: es por ese motivo se solicita su consentimiento para participar de forma voluntaria en este estudio, con la seguridad de que no se afectará en absoluto su integridad física ni moral.

Además, toda información obtenida será manejada de forma confidencial o privada de uso exclusivo por el investigador y destruidas posteriormente. Si tuviera alguna duda solicite aclaración que gustosamente la responderé.

Firma del consentimiento:

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021**”. Habiendo sido informada de los objetivos, deposito la plena confianza que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación asegurándome la máxima confidencialidad y que mi identidad no será rebelada.

---

**FIRMA**

## Anexo 04

### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Categorías</b>	<b>Nivel de medición</b>
Edad	Cuantitativa	Tiempo que una persona ha vivido, desde su nacimiento hasta que deja de existir	Cuestionario SERVQUAL	De 18 a 30 años De 31 a 43 años De 44 a 56 años De 57 a 69 años De 70 a 83 años	Intervalo
Sexo	Cuantitativa	Característica que diferencia a hombres de las mujeres		Hombre Mujer	Nominal
Grado de instrucción	Cuantitativa	Nivel más alto alcanzado académicamente, este pueden estar cursando o ya concluido		Ninguno Primaria Secundaria Superior	Ordinal
Tipo de seguro	Cuantitativa	Asistencia sanitaria que tienen las personas para cubrir los gastos sanitarios cuando ocurre una eventualidad		SIS Ninguno	Nominal
Personal que realizó la atención	Cuantitativa	Personal que realiza la atención y esta puede ser para diagnósticos y/o tratamiento		Medico Obstetra Enfermera Odontólogo Otros	Nominal

## Anexo 05

### REPORTE DE URKUND



#### Document Information

<b>Analyzed document</b>	TESIS DANTE MAGOBER VASQUEZ MEDINA-CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021.docx (D130885901)
<b>Submitted</b>	2022-03-19T21:08:00.0000000
<b>Submitted by</b>	miriam Mercedes
<b>Submitter email</b>	mhurtado@unc.edu.pe
<b>Similarity</b>	2%
<b>Analysis address</b>	mhurtado.undc@analysis.urkund.com

#### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services">https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services</a> Fetched: 2020-11-12T16:59:22.9570000	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/">https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/</a> Fetched: 2021-09-17T04:31:00.0270000	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74052/Nu%C3%B1ez_CN-SD.pdf?sequence=8">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74052/Nu%C3%B1ez_CN-SD.pdf?sequence=8</a> Fetched: 2022-03-19T21:09:18.4530000	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf">https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf</a> Fetched: 2019-12-16T01:43:01.5970000	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://1library.co/document/yevg9v1z-sindrome-burnout-caracteristicas-sociodemograficas-profesionales-enfermeria-patrona-agosto.html">https://1library.co/document/yevg9v1z-sindrome-burnout-caracteristicas-sociodemograficas-profesionales-enfermeria-patrona-agosto.html</a> Fetched: 2022-03-19T21:09:17.5270000	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html">https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html</a> Fetched: 2019-09-24T18:52:29.7670000	 1

## Anexo 06

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Av. Atahualpa 1050 – Pabellón 11 – 101 Teléfono N° 076-599227



#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS REVISADA EN EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

El director (a) de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, hace constar que: La Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021**, presentado por el **Bach. Enf. DANTE MAGOBER VÁSQUEZ MEDINA**, ha sido revisada en el Software Antiplagio **URKUND** de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo el puntaje del 2 % de similitud, considerado dentro de los parámetros. Teniendo como Asesora. **MCs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui**

Se expide la presente, a solicitud al interesado para los fines que estime conveniente.

Cajamarca, 21 de marzo del 2022.

