

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



TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD TACABAMBA –
2023

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Bach. Enf. Joselito Barboza López

Asesora:

M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempertegui

CHOTA - PERÚ

2024

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD-COPIA A COLOR



Universidad
Nacional de
Cajamarca
"Núcleo de la Universidad Peruana"

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador:
BARBOZA LÓPEZ JOSELITO
DNI: 47601959
Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Enfermería
- Asesora: MCs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui
Facultad/Unidad UNC: Facultad Ciencias de la Salud
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación:
Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tacabamba – 2023
- Fecha de evaluación: 10/07/2024
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: 5%
- Código Documento: oid: 3117:365707955
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 18/07/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
<p>Dra. Martha Vicenta Abanto Villar DNI: 26673990</p>	

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024
JOSELITO BARBOZA LÓPEZ
Todos los derechos reservados

FICHA CATALOGRÁFICA

Barboza, L. 2024. **Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tacabamba – 2023**/ Joselito Barboza López/56 páginas

ASESORA: M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

Disertación académica para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería
UNC 2021

HOJA DE JURADO EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
CENTRO DE SALUD TACABAMBA – 2024.**

AUTOR: Bach. Enf. Joselito Barboza López

ASESORA: M.Cs. Miriam Mercedes Hurtado Sempértegui

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del Título de Licenciado en Enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca; por los siguientes miembros:

JURADO EVALUADOR



M.Cs. Oscar Fernando Campos Salazar

Presidente



Dra. Norma Bertha Campos Chávez

Secretaria



M.Cs. Luz Amparo Núñez Zambrano

Vocal

Chota 2024, Perú

DEDICATORIA

A mis padres, Alejandro y Clorinda quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración a lo largo de este mi camino profesional.

A mis hermanos, José y Rosa por ser mi apoyo y consejeros en los momentos difíciles. A mis abuelitos Luisa y Herminio por creer en mí y por brindarme todo su amor incondicional.

También a mis amigos, quienes me han acompañado en cada paso de esta carrera académica. A mi asesora de tesis, por su guía y sabiduría, y a todos los profesores que han dejado una huella en mi formación. Por último, dedico este logro a mí mismo, por nunca rendirme y por seguir luchando por mis sueños. ¡Esto es el resultado de años de esfuerzo y dedicación!

Joselito.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por la fuente de mi iluminación y sabiduría, que siempre acudió a mí, en mis momentos más difíciles, además me dio salud y me mostró el camino para alcanzar una de mis ansiadas metas que es culminar mis estudios con mucho esfuerzo y dedicación. Hoy, me permite celebrar con orgullo este importante logro en mi vida.

A mis padres, no sólo por darme todo en esta vida sino también por inculcarme la necesidad de aprender y mejorar desde temprana edad.

Gracias a mis compañeros y amigos por su confianza, ayuda, amistad, por permanecer unidos en todos los momentos difíciles que nos tocó pasar y que siempre lo supimos superar, por aceptarme incondicionalmente, y espero que nuestras risas continúen resonando y nuestras amistades perduren en el tiempo.

Gracias a cada uno de mis profesores de la Universidad Nacional de Cajamarca, por su paciencia, enseñanza y por los conocimientos que me impartieron para ser un buen profesional.

A mi asesora Miriam Hurtado Sempértegui por su dedicada y entusiasta colaboración, por sus aportes, conocimientos y ser la guía para hacer realidad este estudio de investigación.

Joselito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
LISTA DE TABLAS	iv
LISTA DE ANEXOS	v
LISTA DE ABREVIATURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Definición y delimitación del problema	1
1.2 Formulación del problema de investigación.....	4
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes del estudio	6
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Bases conceptuales	13
2.4 Hipótesis	24
2.5 Variables de estudio.....	24
2.6 Operacionalización de variables	25
CAPÍTULO III	27
DISEÑO METODOLÓGICO	27
3.1 Diseño y tipo de estudio	27
3.2 Área de estudio	27
3.3 Población de estudio.....	27
3.4 Criterio de inclusión y exclusión	28
3.5 Unidad de Análisis	28
3.6 Muestra o Tamaño muestral	28
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.8 Procesamiento y análisis de datos	31
3.9 Consideraciones éticas.....	32
CAPÍTULO IV	33
RESULTADOS Y ANÁLISIS	33
4.1 Presentación y análisis de los resultados	33
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	52

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01	Características sociodemográficas de los usuarios, atendidos en el Centro de Salud Tacabamba 2023	33
Tabla 02	Calidad de atención al usuario según dimensiones, en el Centro de Salud Tacabamba, 2023	36
Tabla 03	Satisfacción de los usuarios según dimensiones, en Centro de Salud Tacabamba, 2023	38
Tabla 04	Calidad de atención según la Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Tacabamba, 2023	41

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 01	Escala para evaluar la calidad de la atención	52
Anexo 02	Cuestionario SERVQUAL MINSA	53
Anexo 03	Consentimiento informado	56

LISTA DE ABREVIATURAS

OPS	Organización Panamericana de la Salud
OMS	Organización Mundial de la Salud
MINSA	Ministerio de Salud
INEI	El Instituto Nacional de Estadística e Informática

RESUMEN

La investigación, calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tacabamba, 2023, fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional; cuyo objetivo fue determinar y analizar la relación entre la calidad atención de salud y la satisfacción de usuarios, tuvo una muestra de 196 usuario, para la recolección de la información se utilizó dos instrumentos uno validado por Sánchez, M. 2017 para medir la calidad del usuario y SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario. Resultados: la edad de los usuarios oscila entre 31 y 43 años, con 28,6 %, la calidad de atención es regular 89.3%, en calidad técnica científica 55.6% regular, 33.7% mala, 10.7% buena; en calidad humana 59.7% regular, 30.6% mala, 9.7% buena; calidad del entorno 64.3% regular, mala 29.1%, buena 6,6%; en cuanto a la satisfacción por dimensiones, en fiabilidad el 53.1% se muestran insatisfechos y el 46.9% satisfechos, en capacidad el 53.1% manifiestan estar insatisfechos y el 46.9% satisfechos, referente a las siguientes percepciones Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles el 52.0%, 51.0%, y 53.1% también se sienten insatisfechos respectivamente y el 48.0%, 49.0% y 46.9% refieren estar satisfechos con la atención, al establecer la relación entre calidad de atención y Satisfacción del usuario el coeficiente de correlación de Spearman, es 0.0077, estos datos nos indica una correlación directa, ya que el resultado es positivo y fuerte porque los valores se acercan al valor uno.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The research, quality of care and user satisfaction at the Tacabamba Health Center, 2023, it was of quantitative, non-experimental, descriptive, correlational approach; whose objective was to determine and analyze the relationship between health care quality and user satisfaction, it had a sample of 196 users, for the collection of information two instruments were used one validated by Sanchez, M. 2017 to measure user quality and SERVQUAL to measure user satisfaction. Results: the age of users ranges between 31 and 43 years, with 28.6%, the quality of care is regular 89.3%, in scientific technical quality 55.6% regular, 33.7% bad, 10.7% good; in human quality 59.7% regular, 30.6% bad, 9.7% good; quality of the environment 64.3% regular, bad 29.1%, good 6.6%; as for satisfaction by dimensions, in reliability 53.1% are dissatisfied and 46.9% satisfied, in capacity 53. With regard to the following perceptions: Safety, Empathy, Tangible aspects 52.0%, 51.0% and 53.1% also feel dissatisfied respectively and 48.0%, 49.0% and 46.9% are satisfied with the service. When establishing the relationship between quality of service and user satisfaction, Spearman's correlation coefficient is 0.0077, which is positive and strong, i.e. there is a direct relationship.

Key words: Quality, satisfaction, user, capacity.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras. En general, se refiere a la capacidad de un sistema de atención de salud para brindar servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes y que sean eficaces, eficientes y equitativos, una atención de calidad puede ayudar a los pacientes a recuperarse más rápido, prevenir complicaciones y evitar reingresos a un establecimiento de salud. Así si la satisfacción del usuario en salud es un concepto que se utiliza para medir el grado en que un paciente está satisfecho con la atención que recibe de un proveedor de atención médica. Se puede definir como la diferencia entre las expectativas del paciente y su percepción de la realidad. La satisfacción del usuario en salud es importante porque puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar del paciente. Los pacientes satisfechos son más propensos a seguir las recomendaciones de sus proveedores de atención médica, a sentirse mejor y a tener una mejor calidad de vida. En el marco de esta investigación cuyo objetivo fue determinar y analizar la relación entre la calidad atención de salud y la satisfacción del usuario que se atiende en el Centro de Salud Tacabamba, 2023. En por ello la mejora de la calidad de la atención es fundamental para garantizar que todos los pacientes reciban la atención que necesitan para vivir una vida sana y productiva, así mismo la satisfacción del usuario es importante porque puede tener un impacto significativo en el éxito de un producto o servicio.

En este contexto y conocida la problemática de investigación nos permitirá analizar, discutir y al mismo tiempo abordar de una manera integral las posibles soluciones para que se pueda realizar las mejoras posible en el establecimiento de salud tanto en los profesionales de salud inmerso en el estudio y en las estructuras funcionales para que de esta forma los más beneficiados sea los usuarios que se atienden en este establecimiento y de esa forma se aumentara la calidad de atención y los usuarios estará satisfechos.

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

Capítulo I: Se ha considerado definición y delimitación del problema, formulación del problema de investigación, Justificación del estudio y los objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II: Explica todo lo relacionado al marco teórico y es engloba a antecedentes del estudio, bases teóricas, hipótesis, variables del estudio tanto dependiente e independiente, Operacionalización de variables.

Capítulo III: Está inmerso diseño metodológico que consta de, diseño y tipo de estudio, área de estudio, población que participo del estudio, criterio de inclusión y exclusión, unidad de análisis, muestra en donde se ha calculado el tamaño de la muestra, selección de la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y por último consideraciones éticas para proteger los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes.

Capítulo IV: Este capítulo muestra la presentación y análisis de los resultados, conclusiones de este estudio y finalmente recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Definición y delimitación del problema

Las instituciones de salud deben considerar que la calidad de atención es una necesidad y al mismo tiempo un derecho, ya que 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. La calidad de la atención se define como el grado en que los servicios de atención en salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con la práctica basada en evidencia (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que, en los países de ingresos bajos y medianos, la deficiente atención de calidad es responsable de entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales, lo que representa hasta el 15% de todas las muertes en dichos países. (1).

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 cuenta con cochera para la ambulancia, carencia de generador eléctrico, instalaciones para lavarse las manos, en los puntos estratégicos de atención que en la actualidad son de suma importancia para la salud y poder prestar una atención de calidad (1).

En los países con menos recursos, la situación es más complicada y compleja, y es necesario comenzar por desarrollar 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 políticas públicas que orienten el

comportamiento de las organizaciones de salud y demás actores hacia la mejora de la calidad de la atención. (2).

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 (3).

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 (3).

En la actualidad el usuario se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios. El grado de satisfacción sería, pues, el indicador fundamental de la calidad asistencial que brinda la institución, por tanto, conocer la opinión de los usuarios de los servicios de salud se torna importante y es el momento de identificar deficiencias y plantear mejoras en algún aspecto del sistema de salud.

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 como 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.

No obstante, según la Revista Peruana de Medicina, en un estudio realizado en los establecimientos de salud del MINSA en 2018, la satisfacción con la atención

médica recibida fue calificada como muy mala, mala, buena y muy buena. En todo el país, el 74,3% de los usuarios dijo que estaban satisfechos con el servicio como, bueno o muy bueno. En los establecimientos del MINSA, tres de cada cuatro usuarios externos calificaron la atención como buena o muy buena. (4).

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 2021 donde la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%) (5).

A nivel de la provincia de Chota si bien se intenta mejorar la atención para que esta sea de calidad existe una gran brecha por cerrar, habiendo pocos estudios de investigación sobre el tema, de acuerdo a Castillo, D. el 55.5% de usuarios recibieron una mala calidad de atención (19), es por ello que en el Centro de Salud Tacabamba se observó que la atención que se brinda a los usuarios presenta muchos problemas generando insatisfacción por la escasa información recibida, por la demora en la atención, trato poco amable por los profesionales y profesional técnico que atiende, 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.

En el centro de salud Tacabamba el cual es el escenario de este estudio, se observó y se preguntó sobre la calidad de atención de los usuarios manifestándose, salen de los servicios, con ciertos comentarios que hay demora de atención están cansados, descontentos, con ciertos comentarios como ; reclamando que hay mucha demora en la atención, el personal de salud es muy lento, que solo hay un solo trabajador de salud en el servicio, ,que están pendientes del celular, levantando la voz a los usuarios, por lo que no hay una suficiente distribución y/o dotación de personal, así mismo este establecimiento de salud tiene una infraestructura antigua deteriorada e inadecuada, con equipos obsoletos e insuficientes en los diferentes

servicios; conllevando a una insatisfacción en los usuarios y por ende a una calidad de atención deficiente. Realidad que me motivó a formular el siguiente problema:

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario que se atiende en el Centro de Salud de Tacabamba, 2023?

1.3 Justificación

Este estudio sobre la calidad de atención en salud y satisfacción al usuario 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. Dicho estudio será importante porque aportará científicamente a la población investigadora frente a la realidad de la calidad de atención que están recibiendo todos los usuarios que se atienden en el Centro de salud Tacabamba. De igual manera considerando la satisfacción del usuario como un indicador direccional para el Enfermero (a) en la mejora de sus actividades progresivas durante la atención cotidiana y continua al usuario.

Los resultados de este estudio beneficiarán a los profesionales que trabajan en el Centro de Salud Tacabamba, a los usuarios que se atienden, a la Escuela Académico Profesional de Enfermería Sede-Chota con el conocimiento científico motivando a los estudiantes a la investigación, la cual contribuirá a mejorar la calidad de formación de los egresados de esta casa superior de estudios, así como de referencia bibliográfica para la realización de otros trabajos sobre el tema.

La investigación proporcionará resultados que permitirán a todos los profesionales de los distintos servicios de salud y autoridades que conducen los destinos de los Establecimientos de salud de esta institución puedan implementar estrategias de mejora de la salud para garantizar una atención de alta calidad para los usuarios y estos se sientan satisfechos.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Determinar y analizar la relación entre la calidad atención de salud y la satisfacción del usuario que se atiende en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

1.4.2 Específico

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el centro de salud Tacabamba.
- Determinar la calidad de atención de salud del usuario según dimensiones, en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.
- Identificar la satisfacción del usuario según dimensiones, en Centro de Salud Tacabamba, 2023.
- Establecer la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario que se atiende en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Castellón, S. en el 2019 realizó un estudio titulado: Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Teniendo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, los resultados fueron el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46 (6).

Eirin, E. y Cols. realizaron un estudio titulado: Evaluación de la satisfacción de servicios de salud en unidades del primer nivel de atención en Policlínico Norte. Cuba 2022, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de consultorios urbanos. La satisfacción de los usuarios fue media en cuanto a la tangibilidad (3,25) y la garantía (3,00), mientras que la capacidad de respuesta fue baja (2,75), la confiabilidad fue baja (2,60) y la empatía fue baja (2,60). La satisfacción de los usuarios fue media en relación con la organización enfocada al cliente (3,38) y el enfoque de procesos (3,05), mientras que fue baja en relación con la comunicación (2,90), el liderazgo (2,84) y la mejora continua (2,63) (7).

Forrellat, M. en su estudio: Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, realizado en Cuba en el año 2019, de tipo cualitativo, los hallazgos muestran que, aunque hay muchos elementos a tener en cuenta al mejorar el desempeño con calidad, los esfuerzos deben centrarse en cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos y acreditar servicios. Estas herramientas mejorarán el trato y reducirán los errores clínicos y administrativos, lo que permitirá un mejor manejo que la población reconocerá. Continuar trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, las relaciones con los pacientes y sus familias, identificar y eliminar los

errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y avanzar hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan (8).

Torres, C. y Cols. en su estudio titulado: Satisfacción de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud Chileno 2019. Los objetivos 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 se identificaron cinco dimensiones de calidad subyacentes en los tres grupos de usuarios y que el nivel de calidad global de los servicios médicos recibidos por los usuarios fue de 4,05 en una escala de uno a cinco puntos. Se encontró que las personas mayores de 45 años experimentaron un nivel de satisfacción más alto que las personas menores de 19 años y las personas entre 20 y 44 años. Además, se logró diferenciar los tres segmentos de usuarios en cinco dimensiones subyacentes: Respecto al paciente, accesibilidad al servicio, entorno agradable, accesibilidad al servicio, disponibilidad del servicio y tolerancia al paciente (9).

Montalvo, S. Y Cols. realizaron el 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 (10).

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% (11).

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 – 2018. El objetivo 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 (12).

Infantes, F. en la investigación :Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos 2019. El objetivo fue, evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Los resultados muestran que la satisfacción global fueron de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años (13).

Garibay, P. realizó el trabajo de investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue –Lima, en febrero del 2020. El objetivo fue,

determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Fue un estudio descriptivo, cualitativo, observacional y transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL, modificado por el ministerio de salud (MINSA) en “La Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. Los resultados fueron que la insatisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del “Hospital Nacional Hipólito Unanue” fue del 64,85%, y que las situaciones con mayor insatisfacción fueron las señales para orientar a los pacientes, la atención en caja y los materiales con los que se atendía a los pacientes (14).

López, A. en un estudio llamado: Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencias, Centro de Salud San Marcos, Cajamarca – 2022. El objetivo fue, revisar e investigar la literatura científica disponible sobre satisfacción del usuario externo y determinar la satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud San Marcos. Fue en estudio descriptivo y analítico, en instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL. Los hallazgos indicaron que el 64,85% de los usuarios atendidos en los consultorios externos de ginecología y obstetricia del "Hospital Nacional Hipólito Unanue" estaban insatisfechos con su orientación, atención en caja y materiales para pacientes. (15).

Hernández, M y Vargas, E. realizó un estudio en el 2021 titulado Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec – Cajamarca. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca, así como cuantificar la calidad y satisfacción en sus diferentes dimensiones. Los resultados, la mayoría fueron mayores de 30 años, mujeres y con grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Se pudo demostrar con la prueba del chi-cuadrado que existe una relación directa significativa entre la calidad de

atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$) $p = 0.000$ (5).

Romero, J. en su 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. Teniendo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Externa. La muestra constituida por 188 usuarios, demostrando que 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, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios son generalmente muy buenas y buenas. (16).

Mundaca, N. en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. El objetivo fue 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, los resultados fueron, el 87,9% de los usuarios perciben la calidad de atención como muy buena y un 12,1% como buena. La calidad de atención percibida como buena ha presentado los valores más altos en el grupo de 41 a 60 años, mujeres (66,7%), con secundaria (33,3%), en cirugía (66,7%) y el 91,7% que permaneció hospitalizado de 1 a 5 días. El 87,88% de los usuarios de 41 a 60 años eran mujeres y el 59,8% eran estudiantes de primaria. En cuanto a las dimensiones de calidad, la insatisfacción fue del 51,3%. La insatisfacción fue del 53,3% de la capacidad de respuesta. El 57,1% se presentó en seguridad. El 31,3% expresó insatisfacción en

empatía. Finalmente, hubo una insatisfacción del 61,4% en la dimensión de aspectos tangibles. (17).

Vásquez, D. realizó un estudio en Chota titulado: Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. El objetivo fue determinar y analizar la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en dicho centro, el instrumentó utilizado fue SERVQUAL, los resultados fueron; del total de usuarios que participaron, 66 personas recibieron atención médica de muy alta calidad; medidas en las dimensiones: calidad técnica, atención humanística y atención ambiental fueron respuestas buenas o muy buenas iguales o superiores al 66%. Ochenta de ellos quedaron satisfechos con la atención recibida. En cuanto a las dimensiones satisfacción, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y materiales, más del 60% están satisfechos. sociodemográfico, la mayoría de los usuarios tienen entre 18 y 43 años (88%), 91 % mujeres, 70% educación postsecundaria o superior, 99 % SIS. En primer lugar, los usuarios son atendidos por médicos (34%), seguidos por enfermeras con un 27% y obstetricia con un 23% (18).

Castillo, A. también quien realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021. El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención por parte del profesional de Enfermería. Estudio descriptivo, correlacional y de corte transversa. Resultados, las características sociodemográficas más comunes de las madres fueron: 62,2% tenían entre 28 y 37 años, 42,8% tenían estudios secundarios, 79,8% eran amas de casa, 54,6% eran de zona urbana y 59,7% vivían en pareja. El 48,7% de las madres indicó estar muy satisfecha con la atención brindada por las enfermeras, mientras que el 55% calificó la calidad de la atención como mala. Se concluyó que no hubo asociación significativa ($P=0.736$) (19).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías de la calidad y la satisfacción

Las teorías relacionadas con la calidad son las encargadas de explicar de dónde proviene la calidad y cómo materializarla mejor en los diferentes tipos de productos y servicios que se ofrecen a los usuarios. Las teorías de la calidad se refieren a las diversas explicaciones que se han establecido sobre la calidad y su implementación en múltiples tipos de productos y servicios (20).

2.2.1.1 Deming

Control Estadístico de la Calidad. Se refiere al uso de una variedad de métodos estadísticos en procesos administrativos, industriales y/o de servicios para determinar si todas las partes del proceso o servicio cumplen con ciertos estándares de calidad y ayudar a cumplirlos. (20).

2.2.1.2 Kaoru Ishikawa

El control de calidad es un sistema de métodos de producción que produce económicamente bienes o servicios de alta calidad de acuerdo con los requisitos del consumidor (21).

Implementar el control de calidad significa diseñar, desarrollar, fabricar y mantener productos de calidad que sean los más económicos, más útiles y que satisfagan consistentemente a los consumidores. Para lograr este objetivo, todos en la empresa deben promover y participar en el control de calidad, incluidos los altos directivos, todos los departamentos de la empresa y todos los empleados. El control de calidad no es una actividad exclusiva de expertos, sino que debe ser estudiado e implementado conjuntamente por todos los departamentos y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad (21).

2.2.1.3 Modelo adaptado por Parasuraman (SERVQUAL).

Define la satisfacción de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos (22). La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar

el nivel de satisfacción del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (22).

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Calidad

El significado del concepto de calidad es complejo y requiere un largo recorrido en la vida económica y social para comprenderlo. Calidad significa proporcionar todos los medios disponibles para lograr todas las mejoras posibles. (23).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud brindados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento basado en evidencia. (24).

También son una serie de actividades que las instalaciones médicas y los servicios de apoyo médico realizan desde una perspectiva técnica y humana durante el proceso de atención para lograr la seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario (24).

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición hecha por la Doctora Palmer, define la calidad como la prestación de servicios accesibles y justos con un nivel excepcional de profesionalidad, optimizando los recursos y logrando la persistencia y satisfacción del usuario (25).

2.3.2 Dimensiones de la calidad

Existen diversas propuestas analíticas sobre la calidad de la salud, pero la propuesta de Avedis Donabedian, a pesar de su carácter general, sigue siendo probablemente la más aceptable y esta propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales establecidas entre proveedores y usuarios, y el contexto o entorno de la atención. La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera (26):

Dimensión técnico-científica, Se refiere a los aspectos científicos y técnicos de la atención, sus principales características son:

- Efectividad, se refiere a cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, se refiere al logro de objetivos de prestación de servicios de atención médica mediante la aplicación adecuada de tecnología y estándares de gestión.
- Eficiencia, uso adecuado de los recursos estimados para lograr los resultados esperados.
- Continuidad, proporcionar un servicio ininterrumpido sin interrupciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de atención médica está definida por estructuras y procesos de atención diseñados para optimizar la eficiencia y minimizar el riesgo para la salud de los usuarios.
- Integralidad, el usuario recibe la atención médica necesaria para su padecimiento y se preocupa por la salud de sus acompañantes. (26).

Dimensión humana, Se refiere al aspecto interpersonal del cuidado, que a su vez tiene las siguientes características:

- Respetar los derechos de las personas, la cultura y las características personales.
- Información completa, verdadera, oportuna y comprensible para el usuario o su responsable.

- Muestra interés por las personas, sus opiniones, necesidades y requerimientos, esto también funciona para los usuarios internos
- Amabilidad, Actitud amable, cálida y sensible con la atención.
- Ética, De acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios de obligaciones éticas, que determinan las actuaciones y obligaciones de los profesionales y empleados sanitarios. (26).

Dimensión del entorno, se refiere a instalaciones diseñadas por una organización para brindar el mejor servicio y agregar valor a los usuarios a un costo razonable y sustentable.

- Esto significa un nivel básico de elementos de confort, ambiente, limpieza, orden, privacidad y confianza del usuario en el servicio (26).

2.3.3 Satisfacción

Según (Sandoval, 1998), la satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido (27).

(Seclen, 1995) afirma que la satisfacción del usuario se refiere a actitudes y comportamientos dirigidos a objetivos específicos, como la calidad de la atención médica recibida. Una revisión exhaustiva de los estudios realizados nos permitió confirmar que la satisfacción de los usuarios con los servicios médicos depende en gran medida de la calidad de los servicios prestados y del trato personalizado que reciben de sus médicos (27).

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos, en donde mide tiempo de espera, ambiente y otros; atención recibida, en donde se puede ver repercusión en el estado de salud de la población; trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Varela, señala que las razones para medir la satisfacción, pueden resumirse en cuatro aspectos (28):

- Obtener una retroalimentación imprescindible para la gestión y optimización de los recursos sanitarios,

- Porque constituyen una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios, pudiendo ser utilizado como un indicador en el control de calidad del servicio.
- La satisfacción es uno de los activos con los que cuentan las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo.
- Es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios: lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento, etc.

Clearly e McNeil (1988), definen la satisfacción como las reacciones de los usuarios ante diversos aspectos de la atención que reciben, destacando factores subjetivos relacionados con su experiencia que miden la evaluación cognitiva y las reacciones emocionales de los usuarios ante la estructura, el proceso y/o el resultado de la atención (29).

Linder-Pelz (1992), la satisfacción se puede definir como el resultado de actitudes que valoran positivamente aspectos diferentes de la atención médica. El autor piensa que la satisfacción del usuario ocurre cuando hay una evaluación positiva de diferentes intervenciones o experiencias que son el resultado de los servicios de salud, pero no menciona los factores que influyen en la satisfacción del usuario. (29).

Lozano (1997), es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los procedimientos que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación (29).

Para el Ministerio de Salud (MINSA), es tan importante dirigirse a los usuarios externos como las capacidades técnicas de los pacientes para una atención de calidad, la calidad está determinada principalmente por su interacción con el personal de salud y características como el tiempo de espera y el buen trato. , privacidad, acceso a la atención y, lo más importante, para lograr el servicio que busca, también deben satisfacerse sus necesidades de otros aspectos de calidad como el respeto, la información adecuada y la equidad (30).

2.3.4 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del éxito de un sistema de información porque puede usarse como sustituto de medidas más objetivas de efectividad, mientras que la satisfacción a menudo se considera un indicador suave con un componente fuertemente subjetivo. y actitudes en lugar de estándares específicos y objetivos. Uno de los autores más representativos que habla de satisfacción del paciente es Avedis Donabedian y menciona a ello como medida de la eficiencia e incluso control objetivo de la calidad de los servicios de salud, en términos de servicios de salud, es el centro para determinar la calidad del servicio prestado (31).

2.3.5 Dimensiones de la satisfacción

Dimensiones de SERQUAL

Se centra en las estrategias y procesos que las organizaciones pueden utilizar para lograr un servicio de calidad, y el modelo y sus componentes pueden utilizarse tanto para impulsar la estrategia como para poner las decisiones en práctica. El enfoque central de este modelo es la llamada brecha del cliente, que es la brecha entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son hitos que los clientes alcanzan a lo largo del tiempo a través de su experiencia de servicio. Por su parte, las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea es que, para satisfacer las necesidades de los clientes, las organizaciones deben cerrar la brecha entre lo que esperan y lo que

reciben. Sin embargo, el modelo sugiere que, para cerrar la brecha del cliente, es necesario eliminar las otras cuatro brechas, las brechas organizacionales (32).

- **Elementos tangibles**

Proviene de la palabra en latín *tangibilis*; adjetivo que se puede tocar. En la escala SERVQUAL. Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de los espacios físicos, equipos, personal y materiales de comunicación. Son aspectos físicos que los clientes perciben en una organización, como la limpieza y la modernidad, y se evalúan en función de elementos como las personas, la infraestructura y las instalaciones (33). Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizan específicamente para la evaluación de la calidad, es decir son elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., ofreciendo mayor comodidad, precisión y velocidad, además de la utilidad que se merecen (33).

- **Fiabilidad o Confianza**

Es la capacidad de realizar de manera confiable y concienzuda los servicios prometidos. Es la cualidad, de fiable seguridad y buenos resultados, probabilidad del buen funcionamiento de algo. (34).

La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción. (34). Una definición común de confiabilidad se refiere a la reducción de fallas en los equipos.

La fiabilidad entendida por tener la capacidad de identificar los problemas y corregir las deficiencias antes de que el sistema de operaciones advierta que hay algo que no funciona (35).

- **Responsabilidad o Respuesta rápida**

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, la responsabilidad es: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud (36).

La responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o completar una tarea sin presión externa. La responsabilidad es un valor moral que se encuentra en la conciencia de las personas, que les permite reflexionar, liderar, gestionar y evaluar las consecuencias de sus acciones, y también quiere ayudar a los usuarios y brindarles servicios inmediatos y esta tiene dos vertientes, individual y colectiva (36).

- **Seguridad**

Proporciona un conjunto de mecanismos, características o prestaciones de un sistema cuya función es evitar o prevenir daños, es decir es cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo) (37).

La seguridad es definida por Castillo, E., la comprensión de los empleados sobre su trabajo, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza (38).

La seguridad es el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza (38).

El ingeniero González Hugo, precisa que: La seguridad es conocimiento del servicio, cortesía, amabilidad de su personal y su capacidad para transmitir confianza a sus clientes (38).

- **Empatía**

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner: Empatía es "dar a los clientes una atención personalizada y afectuosa" (39).

Autores como Mead y Piaget define a la empatía como: La capacidad cognitiva típica de un individuo para poder adoptar el punto de vista

de otra persona o comprender parte de su propia visión del mundo, pero no siempre adoptar la misma perspectiva (39).

Feshback, N. definió empatía como: El componente emocional de la empatía se define como experimentar las emociones de otras personas viendo su perspectiva y empatizando con ellas (39).

La empatía es una capacidad humana que nos permite comprender a los demás, ponernos en su lugar, comprender su forma de pensar, comprender y valorar sus perspectivas, mejorar las relaciones interpersonales, promover la buena comunicación y crear compasión. (39).

Para desarrollar de la mejor manera esta habilidad es necesario considerar algunas habilidades comportamentales como: calidad de interacción, desarrollo moral, buena comunicación y altruismo. También debemos considerar las reacciones emocionales, nuestra sensación de bienestar hacia otras personas y cierta empatía (simpatía, compasión y ternura) (39).

2.3.6 Los niveles de satisfacción

Luego de realizar una compra de un producto los clientes experimentan dos niveles de satisfacción, los cuales son (40):

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Esto sucede cuando el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas del cliente.

2.3.7 Recursos humanos

Los recursos humanos son las personas que pertenecen a la organización y desempeñan determinadas funciones en la organización. La gente pasa la mayor parte de su tiempo trabajando en organizaciones. Sus operaciones y actividades requieren tanto de personas como de recursos financieros, materiales y tecnológicos (55).

Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y generan costos. Más bien, el talento es un activo poderoso que impulsa la creatividad organizacional, al igual que los mercados o la tecnología. Por lo tanto, creemos que cuando hablamos de gestión de personas, debemos enfatizar la gestión de personas como socios en lugar de gestionarlas como recursos (56).

Este nuevo concepto destaca tres aspectos claves:

- a. **Las personas son diferentes entre sí.** Están dotados de personalidad propia, tienen historias personales únicas y distintas, tienen las habilidades y conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para gestionar adecuadamente los recursos de la organización. (56).
- b. **Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización.** Capaz de dotarlos de la inteligencia, el talento y el aprendizaje que necesitan para mantenerse actualizados y seguir siendo competitivos en un mundo lleno de cambios y desafíos (56).
- c. **Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.** Como socios, las personas invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso en la organización, esperando obtener un retorno de estas inversiones en forma de salario, incentivos, desarrollo profesional, carrera, etc. (56).

Un enfoque sistemático de la gestión de personal se puede dividir en tres niveles de análisis:

- a. **Nivel del comportamiento social** (la sociedad como macrosistema): Permite la visualización de organizaciones complejas y complejas de organizaciones y redes de interacciones entre ellas. Este nivel describe la relación de la organización con la sociedad en su conjunto. Dimensión social como categoría del entorno de comportamiento organizacional. (57).

- b. Nivel del comportamiento organizacional** (la organización como un sistema): Visualizar la organización como un todo, donde sus componentes interactúan entre sí y con los elementos relevantes del entorno (57).

- c. Nivel del comportamiento individual** (el individuo como un microsistema): Permite sintetizar diversos conceptos de comportamiento, motivación, aprendizaje y comprender mejor la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y grupos de la organización (57).

2.3.8 Capital humano

Incluye todas las capacidades, conocimientos, habilidades y experiencia individuales de los empleados y directivos de la empresa y de la organización del trabajo en su conjunto, incluidos sus valores. Junto con el surgimiento del concepto de "capacidades básicas" de la fuerza laboral total y de la organización, se definió el concepto de capital humano (58).

El capital humano representa la inversión en los trabajadores para que puedan producir más. Es decir, algunos de los recursos que tenemos se dedican a actividades que aumentan la productividad de los empleados en la medida en que producen más empleados de calidad (58).

2.3.9 Habilidades blandas

Las habilidades blandas son cualidades o atributos que permiten a una persona interactuar de manera efectiva con otros, generalmente enfocados en el trabajo, algún aspecto del trabajo o incluso la vida diaria (59).

Las habilidades blandas se pueden dividir en varias categorías, las más importantes de las cuales se encuentran en la formación académica (59).

a) Habilidades interpersonales

Seis habilidades son particularmente importantes: comunicación activa, Te permite expresar tus sentimientos y opiniones en cualquier

situación sin causar daño ni vulnerar derechos; la negociación, tiene mucha relación con lo anterior, es un medio alternativo de resolución de conflictos, reduciendo así la agresión y promoviendo la interacción para reducir desacuerdos y consecuencias negativas; confianza interpersonal, Se define como reconocer que uno es receptivo a las acciones de los demás mientras espera que actúen positivamente en beneficio del interés común; la cooperación, visto como un esfuerzo conjunto para lograr un objetivo común en concierto; la confianza, hacer significativos los intereses comunes y el crecimiento mutuo en un entorno sensible y libre de egoísmo; y por último la empatía, capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, sumamente valiosa en las buenas relaciones interpersonales, en la forma en que los demás se perciben a sí mismos, es un proceso de regulación cognitiva y emocional que puede inhibir el comportamiento antisocial en los demás (59).

b) Habilidades cognitivas

Se destacan como valiosas cinco habilidades: solución de problemas, esto significa la capacidad de comprender y resolver tareas, debe ser capaz de interpretar, sentir y percibir una situación que se analiza como un problema, lo que incluye la evaluación de alternativas a soluciones procesales básicas y la selección de soluciones factibles; el pensamiento crítico, Se considera la capacidad de procesar la información disponible para tomar las mejores decisiones. También permite el pensamiento y la investigación auto dirigidos, auto disciplinados y auto corregibles; la toma de decisiones, Se refiere a la capacidad de elegir de manera efectiva y constructiva las acciones a tomar en diferentes situaciones, sus funciones ejecutivas incluyen: monitorear, evaluar y controlar la conducta a la luz de la experiencia de vida y sus consecuencias; la autoevaluación, permite monitorear y evaluar internamente el trabajo y el desempeño para implementar estrategias que permitan mejorar, y puede determinar de forma independiente si existen brechas entre el desempeño alcanzado y el

deseado; habilidad para el análisis, con él es posible identificar alternativas que ayudarán a resolver un problema o tomar una decisión, teniendo en cuenta las consecuencias, consecuencias y responsabilidad que soportan o asumen en términos de tiempo y plazos (59).

c) Habilidades para el manejo emocional.

Las emociones necesitan ser controladas y reguladas, lo que significa aprender las habilidades para procesarlas, aceptarlas, afrontarlas y superarlas conscientemente. Deben ser capaces de frenar comportamientos inadecuados. En rigor, las emociones se refieren a cambios repentinos que afectan el estado de ánimo cuando se experimentan, las emociones más comunes y negativas son: ira, miedo, tristeza, vergüenza y asco (59).

2.4 Hipótesis

Ha. Existe relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

Ho. No existe relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

2.5 Variables de estudio

Variable V₁: Calidad de atención de salud.

Variable V₂: Satisfacción del usuario.

2.6 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Rangos	Nivel de medición
Variable 1 Calidad de atención al usuario.	Cuantitativa	Obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente (41).	Encuesta para evaluar calidad de atención elaborada por Sánchez, M.	Calidad Técnica científica. (Pregunta de la 1-8)	Buena	110-150 p	Ordinal
				Calidad humana interpersonal. (Pregunta de la 9-16)	Regular	70-109 p	
				Calidad de entorno. (Pregunta de la 1-8)	Mala	30-69 p	

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Rangos	Nivel de medición
Variable 2 Satisfacción del usuario	Cuantitativa	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece, considerando los aspectos de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (41).	Escala de percepción de SERVQUAL (E – P)	Fiabilidad: Preguntas de 1 a la 5.	Satisfecho Insatisfecho	111 a 154 p 67 a 110 p	Ordinal
				Capacidad de Respuesta: preguntas de 6 a la 9.			
				Seguridad: Preguntas del 10 al 13.			
				Empatía: Preguntas del 14 al 18.			
				Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22			

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño y tipo de estudio

El presente estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, porque no se manipularon las variables (42), es decir las variables se utilizaron tal como se presentaron al momento de realizar el estudio, de tipo descriptivo, porque se describió las variables tal y como se mostraron y correlacional porque se estableció la relación existente entre la variable calidad de atención en salud y la variable 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 Tacabamba, en un periodo de tiempo determinado.

3.2 Área de estudio

El Centro de Salud Tacabamba, está ubicado a 2075 msnm, perteneciente al distrito de Chota, región Cajamarca, Perú. Está ubicado en el Jr. José Olaya # 460 en el Distrito de Tacabamba, es de categoría I-4 con internamiento, su código RENAES asignado por el Ministerio de Salud para su identificación es 4742. Bajo su jurisdicción se encuentran los siguientes puestos de salud: P.S. Agua Brava, P.S. Chugmar, P.S. Nuevo San Martín, P.S. Puña, P.S. Jalca Nungo, P.S. Nungo, P.S. Santa Rita, P.S. Víctor De Los Rios Delgado, P.S. Vilcasit, P.S. Peña Blanca, P.S. El Naranjo, P.S. El Verde, P.S. Palma Conchud, P.S. Centro Palma (43).

El Centro de Salud Tacabamba, cuenta con una población total de 6 250 habitantes 3188 es de sexo femenino y 2812 de sexo masculino; según la Oficina de Estadística, Informática y Telecomunicaciones de la DISA-Chota (1). En donde la población de madres de niños menores de cinco años es de 339 según el padrón nominal del Centro de salud Tacabamba. El horario de atención es las 24 horas en los turnos siguientes: de 7:30 am. a 1:30 pm; 1:30 pm a 7:30 pm; 7:30 pm a 7:30 am, de lunes a domingo (43).

3.3 Población de estudio

Estuvo constituida por 400 usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años que llegaron a atenderse en los diferentes servicios del Centro de Salud (medicina,

odontología, psicología, obstetricia, tópico, hospitalización, laboratorio, admisión), de acuerdo al Registro de Atención Diaria (RAD) y registro HIS, que asume a 20 pacientes por día hábil, (lunes a viernes) estos, multiplicados por 5 días en una semana y por 4 semanas al mes obteniendo 400 por mes (RAD-HIS CS Tacabamba).

3.4 Criterio de inclusión y exclusión

3.4.1. Inclusión

Entre los criterios de inclusión que se tomó en cuenta fueron los siguientes:

- Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos.
- Usuarios que acepten participar de forma voluntaria.
- Usuarios en pleno uso de sus facultades mentales y que acepten el consentimiento informado.

3.4.2. Exclusión

Entre los criterios de exclusión:

- a) Usuarios que no respondan a todos los ítems del cuestionario por motivos de tiempo.
- b) Usuarios que llegaron más de 1 vez a realizar su atención al Centro de Salud durante el estudio.

3.5 Unidad de Análisis

Estuvo constituida por cada uno de los usuarios mayores de 18 años que asistieron al Centro de Salud Tacabamba, durante un mes consecutivo.

3.6 Muestra o Tamaño muestral

Para el cálculo de la muestra se realizó con la siguiente fórmula:

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

En donde:

n= Muestra

N= 400 (población mayor de 18 años hombres y mujeres)

Z= Coeficiente de 95% de confiabilidad. (1,96)

p= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.95%)

q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.05%)

e= Error Estándar, que corresponde el valor de 0.05

Calculando:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 400}{0,05^2 (400 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{0,9604 * 400}{0,9975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{384,16}{1,9579}$$

$$n = 196$$

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La entrevista a través de las encuestas; para medir calidad de atención de atención se aplicó un instrumento tipo Likert elaborado por Sánchez, M. (44), y para medir satisfacción del usuario se aplicó el instrumento SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud para ser aplicada en los establecimientos de salud, y será aplicado a todos los usuarios mayores de 18 años que lleguen a atenderse durante un mes.

3.7.2 Instrumentos

Para evaluar la calidad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tacabamba se aplicó un instrumento tipo Likert validado por Sánchez M, validado por Prueba piloto juicios de expertos año 2017, (este instrumento también ha sido utilizado por otros estudios de investigación por otros autores con el mismo instrumentó). El instrumento consta de 30 preguntas, las preguntas 1 a 8 corresponden a la dimensión técnica científica, las preguntas 9 a 17 corresponden a la dimensión humana e interpersonal y las preguntas 18 a 30 corresponden a la dimensión de entorno, con puntuaciones del 1 al 5 cada una (44).

Para la satisfacción del usuario, atendido en el Centro de Salud Tacabamba, se utilizó instrumento SERVQUAL el cual 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 está distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la satisfacción (22):

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 siguieron los siguientes trámites correspondientes:

- Se realizaron todas las coordinaciones necesarias ante el Gerente del Centro de Tacabamba y con el personal de salud que trabaja en dicho centro para que nos otorgue la facilidad de poder aplicar nuestros instrumentos.
- Se cumplió con todos los protocolos de bioseguridad a la actualidad, como es uso de mascarilla, alcohol, lavado de manos.
- Se les hizo comprender los objetivos de dicho estudio buscando su participación voluntaria.
- Se les especifico a los usuarios de una forma detallada en qué consisten los cuestionarios y qué deberán responder de la forma más sincera posible.
- Las encuestas se aplicaron a todos los usuarios que llegaron atenderse durante un mes consecutivo, de lunes a viernes en todos los servicios con los que cuenta el Centro de Salud Tacabamba.

- Se empleó 30 minutos con cada usuario, que participaron en la investigación, 15 minutos en la primera de la encuesta de calidad de atención y 20 en la segunda parte que es sobre satisfacción de usuario, haciendo un total de 35 minutos por cada paciente.
- La presente encuesta se aplicó en forma aleatoria sistemáticamente por cada dos o tres usuarios atendidos uno será encuestado para ello se ha dividido la población por el número de días en la que se realizó el estudio.

3.7.4 Prueba Piloto, Validez y Confiabilidad del Instrumento

La prueba piloto fue realizada con la finalidad de evaluar la validez del instrumento de recolección de información, esta prueba piloto nos permitió verificar que las preguntas formuladas a través del cuestionario recogieron la información requerida. Para la aplicación de dicha prueba piloto se consideró la participación de 20 usuarios que fueron atendidos en un Centro de Salud de Lajas, estas fueron con similares características a la población de estudio en donde la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman, es 0.0077 es positivo y fuerte, es decir existe una relación directa. Por lo tanto, el valor de P es igual a 0.000 (Sig.=0.000) indicando que existe una relación muy significativa entre las variables. Por lo tanto, Se rechaza H_0 , y se acepta la H_1 : Existe relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos que se obtuvieron a través de la encuesta de calidad de atención en salud y satisfacción del usuario, fue procesado en 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 tener la base de datos completamente llena, esta se exportó al programa estadístico IBM SPSS Statistics 25. Posteriormente los resultados fueron presentados en tablas simples y de doble entrada y luego se analizaron e interpretaron estadísticamente.

3.9 Consideraciones éticas

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

- **Autonomía**

La participación fue de un carácter voluntario, de esta manera se pudo 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 de salud tomaron la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmaron un consentimiento informado (45).

- **No maleficencia**

Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse intencionalmente de acciones que pueden causar daño. En la investigación se tuvo en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se buscó obtener información, mas no realizar experimentos en dicha población en estudio (45).

- **Justicia**

La población (universo) se eligió 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 presente trabajo de investigación benefició a los usuarios del centro de salud ya que al contar con información sobre el tema los encargados del manejo de dicho centro de salud pudieron tomar medidas para corregir y reforzar algunas acciones. Además, esta investigación servirá de modelo para el desarrollo de otros estudios en el futuro (46).

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 Tacabamba. 2023

Características Sociodemográficas		N°	%
Edad	De 17 – 30	42	21.4
	De 31 – 43	56	28.6
	De 44 – 56	43	21.9
	De 57 – 69	29	14.8
	De 70 – 83	26	13.3
Sexo	Hombre	96	49.0
	Mujer	100	51.0
Grado de Instrucción	Ninguno	44	22.4
	Primaria	75	38.3
	Secundaria	63	32.1
	Superior	12	6.1
	No sabe	2	1.1
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	183	92.3
	Ninguno	17	7.7
Personal que realizó la Atención	Médico	69	35.2
	Obstetra	49	25.0
	Enfermera	46	23.5
	Odontólogo	32	16.3
Total		196	100.0

En la tabla 1 observamos que la edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tacabamba oscila entre 31 y 43 años, con 28,6 %, y en segundo lugar se tiene a los usuarios de 44 a 56 años de edad, con 21.9 %. Estos datos son similares a los encontrados por Mundaca, N. 2018. En chota en el hospital José Soto Cadenillas, quien encontró entre los 41 a 60 años de edad, con 36.4% en segundo lugar están de 21 a 40 años, con 31.3%. (17), difieren en Castillo D. 2021 en el centro de salud Tacabamba quien encontró que

entre los 28 a 37 años de edad, con un 62.2%, y en segundo lugar de 18 a 27 años, con un 23.5% (19).

Esto probablemente se deba a que los usuarios de esta edad tienen mayor madurez y además tienen mayores problemas con diferentes patologías que les obliga asistir a un centro de salud, y de esa manera puedan percibir la calidad y satisfacción de la atención en dicho centro de salud, así mismo, estos usuarios están conscientes y son capaces de analizar el tipo de atención que les brinda el personal de este centro de salud.

Para 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 esta debe ajustarse a las necesidades del mercado, todo ello es una serie de cuestionamientos, que nos lleva a una mejora continua. Esto se refiere a la relación que debe existir entre el servicio que se presta y el usuario en todos los aspectos como el respeto, amabilidad, privacidad confort y estética (20).

Respecto al sexo observamos que, el 51.0% de la población encuestada es del sexo femenino, datos que son idénticos a los encontrados por Vásquez, D. en el Centro de Salud Patrona de Chota con un 91% de población femenina (18), así también Hernández M. 2021 en el centro de salud Pachacutec Cajamarca con 94.68% (5).

Al contrastar con el Instituto Nacional de Información (INEI) es concordante ya que indica que la población femenina es una constante mayoritaria a nivel nacional la población es el 50% femenino (47).

Con relación al grado de instrucción se observa que el 38.3% de los usuarios tienen estudios primarios, 32.1% secundaria completa y un porcentaje bastante considerable de 22.4% son analfabetos, estos datos son semejantes a los encontrados por Mundaca, N. 2018 en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, la población con primaria es de 39% y los que tienen secundarias completas 18.2% y la población analfabeta 23.2% (17).

Referente al tipo de seguro de salud los usuarios, encontramos que el 92.3% son beneficiados con el seguro integral de salud (SIS) estos datos casi son similares a los encontrados por Vásquez, D. 2021 en el Centro de Salud Patrona de Chota con 99% de asegurados por el SIS (18).

Estos resultados tienen relación a las políticas públicas implementadas por el sistema nacional de salud del estado peruano cuyo objetivo es el aseguramiento universal al 100% de la población peruana. Dando cumplimiento a uno de los objetivos del milenio otorgado por la Organización Mundial de Salud (OMS) aseguramiento universal social (48).

Datos que probablemente se deban a que en la actualidad todas las personas deben tener un seguro de salud para de esa forma puedan tener derechos a ser atendido en cualquier establecimiento de salud y de una forma gratuita y mejorar la calidad de vida de las personas y sobre todo de los necesitados.

Así mismo, si observamos al personal que realizó la atención, 35.2% fueron atendidos por médicos, seguido de ello está el personal licenciado en obstetricia con 25.0% en tercer lugar tenemos al personal de enfermería con 23.5%, y por último tenemos con 16.3% al personal de odontología. Datos que probablemente se deban a que la población en su mayoría acude a atenderse con los médicos porque presentan diferentes enfermedades que ameritan un tratamiento médico, además podemos inferir que las obstetras son las encargadas de la atención a la mujer y como la mayoría de pacientes que llegan a atenderse son mujeres ya sea por parto, gestantes, planificación familiar, por ello que se encuentran en segundo lugar.

Tabla 02: Calidad de atención al usuario según dimensiones, en el Centro de Salud Tacabamba, 2023

Calidad de Atención		N°	%
Calidad de atención al usuario	Mala	7	3.6
	Regular	175	89.3
	Buena	14	7.1
Calidad técnica científica	Mala	66	33.7
	Regular	109	55.6
	Buena	21	10.7
Calidad humana interpersonal	Mala	60	30.6
	Regular	117	59.7
	Buena	19	9.7
Calidad de entorno	Mala	57	29.1
	Regular	126	64.3
	Buena	13	6.6
Total		196	100.0

En la tabla 2, se muestra la calidad de atención al usuario, la misma que es regular con el 89.3%, seguido del 7.1% de los usuarios responden que es buena la atención y solo el 3.6% es mala la calidad de atención. Así mismo, en esta tabla 2, también se observa la calidad de atención según dimensiones en el cual el 55.6% de los usuarios refieren que fueron atendidos con una calidad técnica científica regular, el 33.7% es mala y solamente el 10,7% refirieron que es buena. En la segunda dimensión se encontró 59.7% de los usuarios refirieron que fueron atendidos con una calidad humana personal, regular: 30.6% mala y solo el 9.7% refirieron que les atendieron con calidad humana buena. En la tercera dimensión calidad del entorno, el 64.3% respondieron ser atendidos regular, 29.1% mala y 6.6% buena.

Estos datos son semejantes a los encontrados por Vásquez, D. 2021 en el Centro de S.P.-Chota respecto a la dimensión calidad técnica 18% regular, 14% mala y difiere de este mismo autor con el 24% en que la calidad de atención en esta dimensión es buena. Respecto a la segunda dimensión difiere de este mismo autor 20% regular; 13% mala, 48% buena (18). De igual manera difieren de los encontrados por Mundaca N. 2018 en HJSC-Chota, quien encontró 0% para regular y mala, y buena 12,1% (17). Así mismo, difieren de estos resultados en la dimensión Calidad del entorno, a los encontrados por Vásquez D. regular y mala 13% y buena 14% (18).

Estos resultados probablemente se deban a muchos factores como por ejemplo al poco personal que existe en el C.S Tacabamba, es decir insuficiente para la cantidad de población aproximadamente 16,667 habitantes, así como también un enfermero-a son responsables de una a dos a más áreas y no se abastece en la atención diaria de los usuarios, aun mas las autoridades de la DISA y del mismo centro de salud carece de un análisis de gestión presupuestal y un análisis de la oferta y demanda, para implementar con más personal de salud acorde con la realidad y cantidad de población.

Al consultar con la literatura indica el Ministerio de Salud, (MINSA) como autoridad sanitaria, enfatizan el cuidado de la salud como eje estratégico del desarrollo del país, siendo uno de los principales rectores de la política de salud, la calidad de la atención como un derecho ciudadano (49). Así mismo, El MINSA reconoce, en sus documentos oficiales que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y hace suya la definición de la calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica y demás profesionales consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica y la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (49).

Por lo tanto, las habilidades blandas también son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar de manera efectiva con otras personas, con un enfoque generalmente en el trabajo, ciertos aspectos de este, o incluso en la vida diaria. (59).

Tabla 3: Satisfacción de los usuarios según dimensiones, en Centro de Salud Tacabamba, 2023

Dimensiones	Satisfacción del usuario	N°	%
Satisfacción del usuario	Insatisfecho	102	63.0
	Satisfecho	94	37.0
Percepción de fiabilidad	Insatisfecho	104	53.1
	Satisfecho	92	46.9
Percepción capacidad	Insatisfecho	104	53.1
	Satisfecho	92	46.9
Percepción seguridad	Insatisfecho	102	52.0
	Satisfecho	94	48.0
Percepción empatía	Insatisfecho	100	51.0
	Satisfecho	96	49.0
Percepción aspectos tangibles	Insatisfecho	104	53.1
	Satisfecho	96	46.9
Total		196	100.0

La tabla 3, nos muestra la satisfacción de los usuarios según dimensiones en relación a la atención en el Centro de Salud Tacabamba, donde el 63% se muestran insatisfechos y el 37% satisfechos: de los cuales el 53.1% refieren estar insatisfechos y el 46.9% satisfechos con la atención según la dimensión percepción de fiabilidad; para la percepción de Capacidad: el 53.1% manifiestan estar insatisfechos y el 46.9% satisfechos. Referente a las siguientes percepciones seguridad, empatía, aspectos tangibles el 52.0%, 51.0%, y 53.1% también se sienten insatisfechos respectivamente y el 48%,49% y 46.9% refieren estar satisfechos con la atención.

Estos datos son semejantes a los de Mundaca N. 2018 en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, quien encontró 50.6% que la atención del usuario es insatisfecha en sus 5 dimensiones y un 8% satisfechos (17). Difieren de los de Vásquez D. 2021. En Centro de Salud Patrona de Chota quien encontró el 73% de población satisfechos y el 27% insatisfechos (18).

Como se puede observar, estos resultados en el estudio, es muy alarmante ya que el mayor porcentaje en las 5 dimensiones, la población es insatisfecha, el cual permite inferir que la capacidad de respuesta, atención rápida al usuario en medicina, en los diferentes programas de salud, en promoción de la salud, salud mental, hospitalización, sumado a ello los trámites administrativos, ya sean en los ambientes de admisión, historias clínicas, atención en caja, farmacia y otros no fue oportuna y en consecuencia la atención de salud en el centro de Tacabamba no es de calidad es decir es ineficaz por lo que los usuarios no salen contentos.

Para ello, en la literatura de García (1995) afirma, que la satisfacción del usuario se refiere a las actitudes y comportamientos hacia objetivos específicos, como la calidad de la atención (50). Así mismo, Valera asegura, que las razones para medir la satisfacción pueden resumirse en cuatro aspectos: obtener la retro alimentación necesaria para la gestión y optimización de los recursos de salud, obtener una medida legítima de la capacidad de las organizaciones para tener en cuenta las necesidades de los usuarios, es un predictor de las reacciones o comportamientos de los usuarios, la lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento y otros y en cuarta instancia la satisfacción es uno de los activos con los que cuenta una organización para conseguir mejoras competitivas y resultados estables y a medio plazo (51).

Linder – Pels (1992), señala la satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de la evaluación positiva de dimensiones, el autor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una evaluación positiva de las distintas intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta satisfacción (52).

La empatía se consideraba, y hasta cierto punto todavía se considera, una desventaja ya que podría conducir al agotamiento. Esta aversión a la empatía influyó durante muchos años en la educación médica y promovió una postura emocionalmente alejada de la “preocupación separada” que pasa por alto la experiencia compartida del paciente (53). Halpern defendió la adopción de una empatía profesional con el razonamiento basado en las emociones en lugar de la preocupación desapegada. La empatía describe tanto un afectivo "sintiendo con" el sufrimiento del paciente y una capacidad cognitiva para tomar

la perspectiva o " ponerse en la piel del paciente "y experimentar una mayor satisfacción profesional (53).

Por eso, es importante destacar tres puntos para definir la empatía: hay una experiencia sentida subjetiva de otra persona "emociones", la empatía no significa perderse en las otras personas "la experiencia" y la empatía es el precursor del sentimiento de angustia, o de cariño, preocupación o ayuda. Implícito en esta definición, y explícito en otras definiciones con base neurocientífica, está el papel de la cognición en el proceso de empatía (53).

En la actualidad, uno de los desafíos para el sector salud es mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios al recibir la atención, la cual es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como las percepciones que tienen los pacientes sobre los servicios que reciben. Esto no solo se refiere a los parámetros clínicos, lo que implica el uso de prestaciones de salud de alta calidad de acuerdo a la demanda y las necesidades del paciente, sino también a la experiencia previa del paciente en relación con el sistema de salud y su forma de respuesta como propiedad esencial de la calidad, la gestión y otros factores clave en los establecimientos de salud hospitalarios. Esto involucra a los principales actores tales como los pacientes. (24).

Tabla 4: Calidad de atención según la Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Tacabamba, 2023

Satisfacción del usuario						
Calidad de atención al usuario	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	55	53.9	14	14.9	69	35.2
Regular	43	42.2	56	59.6	99	50.5
Bueno	4	3.9	24	25.5	28	14.3
Total	102	100.0	94	100.0	196	100.0

El valor de P es igual a 0.000 (Sig.=0.000)

En la tabla 4, se aprecia que el 59.6% de los usuarios satisfechos atendidos en el Centro de Salud Tacabamba, refieren que la atención es de regular calidad, y el 25.5% es de buena calidad y están satisfechos. El 53.9% de los usuarios insatisfechos manifiestan que la atención es de mala calidad y aún el 3.9% refieren que es de buena calidad.

Datos que son similares a los de Castillo, D. 2021 en el Centro de Salud Tacabamba, encontró el 55% de los atendidos perciben, mala calidad de atención, el 28% una calidad de atención regular y el 17% refiere buena calidad de atención (19). Difieren de Vásquez D. que el 43% de los usuarios si están satisfechos con la atención y el 14% se encuentran insatisfechos (18).

Estos datos pueden deberse probablemente, a que en este centro de salud existe poco personal profesional de salud para una población bastante considerable como es aproximadamente 12.800 habitantes, así mismo a la dinámica de trabajo de este centro en los diferentes servicios que no hay una buena distribución del personal profesional de salud y a una dotación de personal profesional suficiente para el centro, es así que la dinámica de trabajo en el centro de salud varia, ya que solo existen 2 médicos para esta población y solo 4 enfermeras(os) para la atención; esta situación como podemos observar a provocado que la cantidad de pacientes que requieren de una atención rápida sin demoras y de buena calidad, permite la insatisfacción y una deficiente calidad de atención

ya que en cada turno de 6 horas atiende un médico y una Enfermera -o y la demanda de pacientes es mayor a 150; lo cual no se abastece el médico, una enfermera para esta gran demanda, porque de acuerdo al a una directiva del Ministerio de Salud recomienda atender a los pacientes en 20 minutos, por lo que cada médico recibiría a 12 personas por día.

Además, la calidad es la medida en que los servicios de salud brindados a individuos y comunidades aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos basados en evidencia y es esencial para lograr la atención sanitaria universal (24) y la satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad de la atención brindada en el ámbito sanitario. Conocer los niveles de satisfacción nos permitirá mejorar carencias y reconocer fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de alta calidad que demandan los pacientes (54).

Estos datos probablemente se deban a que los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos pueden estar recibiendo una atención de menor calidad. Esto se debe a que los proveedores de atención médica pueden estar apurados y pueden cometer errores, personal que no está bien informado sobre los procedimientos y para mejorar ello los pacientes deben sentirse escuchados y comprendidos.

Al establecer la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario se encontró que el coeficiente de correlación para variables ordinales de Spearman, es 0.0077 es positivo y fuerte, es decir existe una relación directa. Por lo tanto, el valor de P es igual a 0.000 (Sig.=0.000) que indica que existe una relación muy significativa entre las variables. Se rechaza H_0 , y se acepta la H_1 : Existe relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Tacabamba, 2023.

CONCLUSIONES

- **De las características sociodemográficas:**

La mayoría de usuarios atendidos en el centro de salud Tacabamba tienen entre 34 y 56 años de edad, predominando el sexo femenino, más de la mitad tienen primaria y secundaria completa, y la cuarta parte de usuarios son analfabetos.

- **De la calidad de atención:**

Casi el total de los usuarios manifiestan que la calidad de atención es regular., poco más de la cuarta parte responden que la atención es de mala calidad y un grupo minúsculo refiere haber recibido buena calidad de atención.

La mayoría de los usuarios atendidos en el CS Tacabamba manifiestan insatisfacción por la atención recibida en todas las dimensiones y en menor porcentaje muestran estar satisfechos en todas las dimensiones.

Al establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en C.S. Tacabamba, más de la mitad de satisfechos refieren que la atención es de regular calidad y la cuarta parte refieren que es de buena calidad. Y poco más de la mitad de insatisfechos manifiestan que la atención es de mala calidad.

RECOMENDACIONES

1. **A los docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca Escuela académico Profesional de Cajamarca – Filial Chota:** exigir en cada uno de las asignaturas encargadas a realizar trabajos de investigación científica para que de esta forma crear un hábito de investigación en los alumnos.
2. **A los estudiantes** de la Escuela Académico Profesional de enfermería involucrase en la investigación científica para adiestrarse en la elaboración en trabajos de investigación.
3. **Al centro de salud Tacabamba:**

Al gerente: crear un centro de calidad y formar un comité de mejora continua de la calidad para valorar y evaluar los procesos administrativos en el Centro de Salud como, seguridad y satisfacción del usuario.

Gestionar y hacer uso de los recursos de poder a nivel político para solicitar mayor presupuesto y más personal de salud en relación a la cantidad de la población que existe. Con el comité de calidad gestionar rondas de calidad de atención cada 30 días para establecer una mejor continua de las atenciones de salud.

Al personal de salud: considerar en el diario trajinar siempre la calidad de atención el usuario utilizando todos los recursos disponibles a su alcance ya que ellos son el recurso más importante y de esa manera todos estén satisfechos.

A los usuarios: acceder a los servicios de salud para una evaluación continua de su estado de salud, como individuos y como familia en forma oportuna.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

1. Organización mundial de salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. [citado 02 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
2. Ministerio de salud (MINSA). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. [Internet]. Lima: Perú; 2009 [citado 02 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Expertos de Latinoamérica discuten sobre las acciones necesarias para fortalecer los sistemas de salud y la atención primaria de salud. [Internet]. 15 de marzo de 2021 [citado 20 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/24-3-2021-expertos-latinoamerica-discuten-sobre-acciones-necesarias-para-fortalecer>
4. Hernández A, y Cols. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. [Internet]. 2019 [citado 22 de setiembre de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
5. Hernández M, Calidad de la Atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca – 2021. [Internet]. Cajamarca, 2021 [citado 20 de setiembre de 2022]. Disponible: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20Y%20SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Castellón R, Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. [Internet]. Nicaragua; 2019 [citado 18 de octubre de 2022]. Disponible: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
7. Eirin E, Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetas, Villa Clara. [Internet]. 2022; 38(3) [citado 25 octubre de 2022]. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000300011&lang=es
8. Forrellat M, En su estudio Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, realizado en Cuba en el año 2019. [Internet]. Cuba; 2019 [citado 25 de octubre 2022]. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
9. Torres C, y Cols. Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno 2019. [Internet]. [citado 25 octubre de 2022]. Disponible: <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>

10. Montalvo S, y Cols. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. [Internet]. [citado 20 de noviembre de 2022]. Disponible: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/0>

11. Fernández L, Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca Huancayo – 2018. [Internet]. Huancayo; 2018 [citado 20 de noviembre de 2022]. Disponible: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1099/TESIS%20FIN%20AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. 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. [Internet]. [citado 20 de noviembre de 2022]. Disponible: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1670>

13. 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-2019. [Internet]. Iquitos; 2019 [citado 25 de noviembre de 2022]. Disponible: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>

14. Garibay P, Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020. [Internet]. Limas; 2020 [citado 26 noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4439/GARIBAY%20ARCA%20P%20c3%81NFILO%20DAVID%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. López A, Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencias, Centro de Salud san Marcos, Cajamarca – 2022. [Internet]. Cajamarca; 2022 [citado 28 diciembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5582/TRABAJO%20ACADEMICO-SONIA%20LOPEZ%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. 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. [Internet]. [citado 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4111>

17. Mundaca N, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del hospital José Soto Cadenillas chota, 2018. [Internet]. Chota; 2018 [citado 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3355>

18. Vásquez D, Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. [Internet]. Chota; 2021 [citado 05 de enero de 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Castillo D, Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021. [Internet]. Chota; 2022 [citado 05 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5145/TESIS-%20DANIEL%20ANTONY%20CASTILLO%20CHUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Rojas D, Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. [Internet]. [citado 05 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
21. Lozano L, ¿Qué es calidad total?. [Internet]. [citado 18 de enero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v9n1/v9n1tr1.pdf>
22. Ministerio de Salud (MINSA). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. [Internet]. [citado 18 de enero de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
23. GRUPO ESGINNOVA. Desarrollo del concepto calidad. [Internet]. [citado 18 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
24. Organización Mundial de Salud (OMS). Calidad de la atención. [Internet]. [citado 09 de setiembre de 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
25. Ignacio M, y Cols. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Internet]. [citado 18 de enero 2023]. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
26. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. [citado 27 de enero de 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
27. Seclén J, satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. [Internet]. [citado 27 de enero de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
28. Massip C, La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Internet]. [citado 27 de enero de 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

29. Villanueva G, Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Zapata, Distrito de Santa María 2017. [Internet]. [citado 01 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3074/ALESSANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Vargas R, Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. [Internet]. [citado 01 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4312/MDvacrrm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Vargas R, Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. [Internet]. [citado 01 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4312/MDvacrrm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Mora C, La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. [Internet]. [citado 10 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
33. Nieva L, Satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS del micro red de salud chilca. [Internet]. [citado 10 febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1509/NIEVA%20VILLEGAS%20LILIA.pdf;jsessionid=CC165D9EAECC96485F600554E617C6?sequence=1>
34. Torpoco L, Urrutia, R. Calidad en el servicio bancario. [Internet]. [citado 15 febrero de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/39673122/Trabajo_Final_Corregido_07_Nov
35. Muñoz B, Fiabilidad, Confiabilidad, Disponibilidad y Mantenibilidad, definiciones parecidas pero conceptos muy diferentes. [Internet]. [citado 15 marzo 2023]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/fiabilidad-confiabilidad-disponibilidad-y-parecidas-pero-mu%C3%B1oz-arce>
36. Matsumoto R, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [Internet]. [citado 20 marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
37. Real Academia Española (RAE). Diccionario de la lengua español. [Internet]. [citado 20 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/seguridad>
38. Valencia M, El capital humano, otro activo de su empresa. [Internet]. [citado 20 febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>

39. Fernández I, Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. [Internet]. [citado 25 febrero 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
40. Sagbay M, Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. [Internet]. [citado 25 marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/430/588#:~:text=2.,%3A%20insatisfacci%C3%B3n%2C%20satisfacci%C3%B3n%20o%20complicancia>
41. Bautista L, La calidad en salud un concepto histórico vigente. [Internet]. [citado 25 de marzo 2022]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/731/2169>
42. Mata L, Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. [Internet]. [citado 26 marzo 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
43. Ministerio de Salud (MINSA) Puesto de Salud 1-4 de Tacabamba. [Internet]. [citado 26 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/regioncajamarca-gsrch/noticias/686914-puesto-de-salud-1-4-de-tacabamba>
44. Sanchez M, Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. [Internet]. [citado 28 marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2822/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>
45. Alejos R, Principios éticos y de calidad: Buenas prácticas en la organización del conocimiento. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16118983003.pdf>
46. Azulay A, Los principios bioéticos. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009#:~:text=Principio%20de%20Justicia%3A%20este%20principio,de%20igual%20consideraci%C3%B3n%20y%20respeto
47. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Características de la Población. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap01.pdf
48. Congreso de la República (PERU). Ley marco de aseguramiento universal en salud. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

49. Ministerio de Salud (MINSA): Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06.pdf
50. Huiza, G, Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. [Internet]. 2011 [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
51. Varela, J, Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pii?pii=1120>
52. Redhead R, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclayo. [Internet]. [citado 30 de marzo 2023]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf
53. Martín M, Empatía en los profesionales de la salud: formas de enseñarla. [Internet]. 2020 [citado 30 marzo del 2023]. Disponible en: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/157559/Mart%C3%ADn_Fern%C3%A1ndez_Mar%C3%ADa_Teresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
54. Febres R, y Cols. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Internet]. Huancayo – Perú [citado 30 de marzo de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es%20calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan
55. Chiavenato I, Administración de recursos humanos. [Internet]. México. [citado 30 de marzo de marzo de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
56. Benavides DL, Gestión de Recursos Humanos. [Internet]. Managua, Nicaragua. [citado 30 de marzo de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4814/1/17041.pdf>
57. García N, La interacción entre personas y empresas. [Internet]. [citado 30 de marzo de marzo de 2024]. Disponible en: <https://psicologia.universidadipei.com/wp-content/uploads/2022/01/S1-ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL-I-PAR.pdf>
58. Cuesta A, Alcaide L, López CR, Capital humanos y e-RRHH. [Internet]. La Habana, Cuba. [citado 30 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433562001.pdf>

59. Ossa N, Habilidades blandas y ciencia. [Internet]. Colombia 2022. [citado 20 de junio de 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recia/v14n1/2027-4297-recia-14-01-01.pdf>

ANEXOS

Anexo 01

ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD TACABAMBA						
Respecto a la calidad de la atención recibida:						
Considerar: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)						
Item	Conceptos	5	4	3	2	1
1.	El profesional que le atendió le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
2.	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud. con precisión y rapidez.					
3.	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta.					
4.	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para qué sirven y como tomarlos.					
5.	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					
6.	El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o descartable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.					
7.	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.					
8.	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud. o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia					
9.	El profesional muestra amabilidad durante la atención.					
10.	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.					
11.	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12.	El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13.	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.					
14.	El profesional le pide autorización antes de examinarlo.					
15.	El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención.					
16.	El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades.					
17.	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud es confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el profesional").					
18.	El tiempo de espera para ser atendido en consultorios externos por el profesional es lo ideal (es decir menos de 30 minutos)					
19.	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados es cómodo.					
20.	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.					
21.	Respecto al lugar de espera del centro de salud antes de la consulta, está ordenado, iluminado ventilado y cómodo.					
22.	Considera Ud. que el centro de salud está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor, luces de emergencia, otros).					
23.	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24.	Ud. considera que los servicios que usted necesita: laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Están siempre disponibles					
25.	Considera usted que para obtener una cita para consulta externa o control son oportunas y de trámite sencillo.					
26.	Considera usted que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.					
27.	Considera usted que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.					
28.	Cree usted que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.					
29.	Cree usted cree que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.					
30.	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en el centro de salud.					

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 interrogantes 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) a. Hombre
- b) 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 realizo la atención

- a) Médico
- b) Obstetra
- c) Enfermera
- e) Odontólogo
- f) otro

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** 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							
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							
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							
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							
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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja, farmacia le trato con amabilidad respeto y							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO DE SALUD TACABAMBA – 2023.

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 que no se afectara en absoluto su integridad física, ni moral.

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

Firma del consentimiento:

Mediante documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO DE SALUD TACABAMBA – 2023**, habiendo sido informado 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 revelada.

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 "Norte de la Universidad Peruana"
 Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1962
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA (O) EN ENFERMERIA

Siendo las 9:00 a.m. del 20 de Junio de 2024, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico de Enfermería, reunidos en el ambiente SALA DE DOCENTES de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de Tesis denominada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD TACABOMBO - 2023

del (a) Bachiller en Enfermería:

JOSELITO BORBOZO LÓPEZ

Siendo las 10:50 am. del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: BUENO, con el calificativo de 15 (QUINCE), con el cual el (la) Bachiller en Enfermería se encuentra APTO para la obtención del Título Profesional de: **LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA.**

Miembros Jurado Evaluador Nombres y Apellidos		Firma
Presidente	<u>OSCAR FERNANDO CAMPOS SALAZOR</u>	
Secretario (a)	<u>NORMA BERTHA CAMPOS CHAVEZ</u>	
Vocal	<u>LUZ AMPARO NUÑEZ ZAMBRONO</u>	
Accesitario (a)		
Asesor (a)	<u>MIRIAM MERCEDES HURTADO SEMPETENEGUI</u>	
Asesor (a)		

Términos de Calificación:
 EXCELENTE (19-20)
 REGULAR (12 - 13)

MUY BUENO (17 - 18)
 REGULAR BAJO (11)

BUENO (14 - 16)
 DESAPROBADO (10 a menos)