

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 LA CARRETERA KM 11/2 –
YURIMAGUAS 2021**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
KETTY MARIVEL CUEVA GALVEZ**

**ASESOR
RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA - PERÚ
2023**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 LA CARRETERA KM 11/2 -
YURIMAGUAS 2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

KETTY MARIVEL CUEVA GALVEZ

ASESOR

MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Carlos Enrique Ruiz Mori, doctor en Gestión en Salud Miembro:

Miembro: Hugo Efrend Rojas Olivera, maestro en Administración y Gestión de los Servicios de Salud con mención en Gerencia en Salud Miembro

Miembro: Karin Narda Gálvez Carrillo, maestra en Salud Pública con mención en Gestión Hospitalaria

A Dios, a mi familia, quienes me impulsan a seguir luchando por mis objetivos,
metas, propuestas y ser mi apoyo constante

AGRADECIMIENTOS

Al doctor Ricardo Aldo Lama Morales, por su paciencia, dedicación y constante en el desarrollo de la presente tesis.

A la Doctora María Cecilia Rodríguez Vargas, por el apoyo estadístico.

A las autoridades y docentes de la Universidad de San Martín de Porres, por las facilidades y conocimientos brindados durante los estudios de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	
Jurado	
Dedicatoria	
¡Error! Marcador no definido.	
Agradecimientos	V
Índice	VII
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	32
IV.RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	44
VI.CONCLUSIONES	48
VII.RECOMENDACIONES	49
FUENTES DE INFORMACIÓN	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra estudiada.	37
Tabla 2. Calidad de atención	38
Tabla 3. Dimensiones de la calidad de atención.....	38
Tabla 4. Satisfacción del usuario.	39
Tabla 5. Dimensiones de satisfacción.....	39
Tabla 6. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021	40
Tabla 7. Relacion entre fiabilidad de la atencion y satisfaccion del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021	41
Tabla 8. Relacion entre la capacidad de respuesta de la atencion y satisfaccion del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021 41	
Tabla 9. Relacion entre la seguridad en la atencion y satisfaccion del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021	42
Tabla 10. Relacion entre empatia en la atencion y satisfaccion del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021	42
Tabla 11. Relacion entre los elementos tangibles de la atencion y satisfaccion del usuario en la consulta externa en la ipress carretera setiembre 2021	43

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del establecimiento de Salud 1-3 La Carretera km 1 1/2- Yurimaguas, 2021. **Metodología:** estudio de tipo cuantitativo, de naturaleza observacional, correlacional, y transversal. La población estuvo conformada por 715 pobladores de la zona y la muestra fueron 250 usuarios que hacen uso del servicio. **Resultados:** el 59.6 % de los usuarios aseguraron que la calidad de atención es buena, el 40 % de los usuarios afirmaron que se sintieron satisfechos en la atención. **Conclusión:** Existe correlación significativa fuerte entre las variables satisfacción y calidad de atención. La Correlación positiva moderada Fuerte ($\rho= 0.527$), se traduce al considerar que, si la medida de los valores de la calidad crece, los valores de la satisfacción también lo hacen. Se evidencia una relación directa entre las variables de estudio.

Palabras clave: calidad, satisfacción, usuario, SERVQUAL, empatía, atención rápida.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users attended in the external consultation of the Health establishment 1-3 La Carretera km 1 1 / 2- Yurimaguas, 2021. **Methodology:** quantitative study, observational in nature, correlational, and transversal. The population consisted of 715 residents of the area and the sample was 250 users who make use of the service. **Results:** 59.6% of the users assured that the quality of care is good, 40% of the users affirmed that they felt satisfied in the care. **Conclusion:** There is a strong significant correlation between the variables satisfaction and quality of care. The strong moderate positive correlation ($\rho = 0.527$), is translated by considering that, if the measure of the quality values grows, the satisfaction values also do so. There is a direct relationship between the study variables.

KEYWORDS: quality, satisfaction, user, SERVQUAL, empathy, prompt attention

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA ESTABLECIMIENTO DE SALUD I

AUTOR

KETTY MARIVEL CUEVA GALVEZ

RECUENTO DE PALABRAS

19815 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106103 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

71 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

199.8KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 11, 2024 9:00 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 11, 2024 9:02 AM GMT-5**● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

En los recientes decenios, los cambios a nivel social y económico influenciaron en la vida saludable poblacional y, por ende, en lo que respecta a la política de calidad de vida a nivel mundial. Desde esta perspectiva, se favorece un servicio de calidad que tiene como eje al usuario, el cual constituye la central de todo esfuerzo administrativo en lo que respecta al acceso de recursos para cuidar la sanidad (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfoca sus intereses en proporcionar el servicio del bienestar a todo nivel, lo que supone la búsqueda de igualdad en el acceso a la misma, en las poblaciones y en las naciones (2-4). Este lineamiento, desemboca en el progreso de las prestaciones de salud y en un acceder justo a recursos destinados para el sector. Para la OMS, calidad significa comparar lo que se ofrece y las expectativas del usuario. De ahí que, el nivel de esta característica no es el mismo en todas las poblaciones, lo que supone a la vez, personalizar el servicio de atención (3).

El bienestar de salud para todos ha sido un programa presentado a la OMS y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), para ser incluido dentro de sus planes y hacer frente al tema de bienestar inclusivo, temática que debe ser abordada desde un enfoque de derechos y de interculturalidad, para salvaguardar la dignidad humana y a las poblaciones vulnerables (7-8).

Por lo tanto, una manera de optimizar la calidad en los servicios es determinando los factores relacionados a cómo satisfacer a paciente en la consulta externa (10), que llega para ser tratado por algún tema de salud. Asimismo, establecer una mejor relación trabajador - usuario al momento de brindar los servicios, resulta de vital importancia, para mejorar la atención, ser empáticos, generar confianza, etc., constituyen índices relevantes incrementar el nivel de satisfacción del cliente (11,12).

Al respecto, investigaciones develan el panorama de la problemática abordada. En el 2016 se realizó una investigación referente a los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios en el hospital de Madrid el cual estuvo enfocado en

conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio brindado y los factores más representativo que incluyen en su satisfacción. En una encuesta realizada a 150 usuarios para dar un análisis descriptivo, encontraron que la calidad obtuvo valores menores de 5 puntos, la ética un valor de 6 puntos, tiempo de espera 3,5 puntos y resultado más alta fue la atención del personal de enfermería con 7 puntos, en esta muestra existen 2 factores que se relacionan con la satisfacción del usuario en consulta externa es el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios (16-17).

Asimismo, en el 2016 se realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de los centros asistenciales del MINSA en Lambayeque, la cual fue de tipo aplicada, diseño experimental, descriptiva transversal, con una población y muestra de 228 usuarios. Dentro de los resultados se destaca que la satisfacción general es de 71.7% de los cuales la dimensión seguridad estuvo representada por el 74.3 de satisfacción, asimismo, la empatía corresponde al 51.9% (18).

En la actualidad los hospitales y la Instituciones Prestadoras de Salud IPRESS, cumplen labores orientadas a la satisfacción de las atenciones completas, curativas y preventivas de todas las personas. El sector de bienestar debería buscar la manera para que el sistema mejore, al mismo tiempo que los servicios que ofrece; a fin de que se logre satisfacer la exigencia de los enfermos y/o usuarios. La sanitaria tendría grados al momento de ofrecer un óptimo servicio de cara a la plenitud en expectativas de los usuarios de las diversas entidades de salubridad (9,5).

El establecimiento de salud 1-3 de la Carretera km 1 ½ tiene una población de 12,380 ciudadanos que son atendidos en los servicios de Medicina general, obstetricia, atención odontológica, psicología y laboratorio clínico.

Últimamente, algunos usuarios, manifestaron sus quejas en el cuaderno de reclamos, descargando su enojo en los pasillos del establecimiento, lo cual originó malestar a los pacientes y personal de salud que esperaban ser atendidos (13,6).

Estas evidencias de insatisfacción del usuario se dan por varias razones: los malentendidos entre el personal de salud y el usuario, que muchas veces no quiere esperar y solicitan una atención de emergencia, cuando el contexto no lo amerita, o no encontró cupo para cita e incluso si llegó muy tarde a esta. Otro factor es la

espera demasiado prolongada. Frente a estas situaciones diagnósticas es necesario determinar cómo mejorar la calidad de atención para satisfacer al usuario.

Se debe hacer frente a la problemática descrita, pues de aumentar la insatisfacción de los usuarios, traducida en reclamos sobre los servicios de consultorio externo y sobre la falta de personal, las metas programadas en las diversas áreas y a nivel institucional no se cumplirán. Entre las que se encuentran un servicio en la atención al usuario.

Asimismo, si se mejorara el grado de atención de los usuarios del centro de salud, su satisfacción como pacientes y/o usuario mejorará sobremanera, hecho que favorecerá a la entidad prestadora de servicios de salud (14,15) en lo que respecta al cumplimiento de respuesta rápida, seguridad, efectividad, etc.

Frente a lo expuesto, esta investigación pretende averiguar el vínculo existente entre la calidad de atención y el nivel en el que queda satisfecho el usuario en la atención en consulta del establecimiento de salud 1-3, La Carretera km 11/2.

2. Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del establecimiento de salud I-3 la carretera km 1 ½ Yurimaguas durante el año 2021?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Establecer la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del establecimiento de Salud 1-3 La Carretera km 1 1/2- Yurimaguas, 2021.

3.2 Objetivos específicos

Establecer qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios de la consulta externa.

Establecer la correspondencia entre la respuesta en la atención y satisfacción de los clientes.

Identificar qué dependencia existe entre la seguridad en la atención y satisfacción de los usuarios.

Distinguir la relación entre la falta de empatía en la atención y satisfacción de los usuarios.

Determinar qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes.

4. Justificación

4.1 Importancia

El presente estudio se justifica porque permitió un diagnóstico válido sobre la calidad de atención en el Centro de salud, que tiene incidencia en una mejora real y significativa de la misma de cara a la optimización de la satisfacción del usuario (19), además los resultados contribuyen al crecimiento de la Academia científica en el tema abordado. Metodológicamente es una alternativa para evaluar la calidad de atención en relación con el bienestar del usuario (20).

Así mismo, esta investigación es importante porque, abordó una situación real en aras a describir fenómenos poblacionales que tienen incidencia en el estado actual de una comunidad en el tema de salud, un factor clave para el desarrollo integral del ser humano y de una sociedad justa y solidaria (21).

4.2 Viabilidad

El estudio fue viable pues se contó con los elementos de pertinencia necesarios, como una teoría que dio sustento a la propuesta, un marco metodológico validado por expertos y la participación activa y colaborativa de los diversos actores involucrados en el escenario de salud (26). Se contó con un presupuesto acorde a las necesidades de la investigación, así como la colaboración de expertos para fijar resultados a partir de la realidad encontrada.

5. Limitaciones

Por último, por otro lado, en la actualidad se ha pasado por una pandemia que impide que las atenciones sean como antes a demanda, están racionalizando las citas para evitar las aglomeraciones en las salas de espera, la cual afectaría al tamaño de la muestra, situación que se presenta como una limitación dentro del campo de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

Hernández et al., en 2019, llevaron a cabo una investigación a nivel nacional para determinar la satisfacción de los usuarios referente al servicio brindado por el Ministerio de salud (MINSA) , el cual arrojó como resultado que las poblaciones donde existe mayor demanda del servicio, la satisfacción es menor debido a la aglomeración de personas para ser atendidas, lo cual incrementa el tiempo de espera en los usuarios, además que es un elemento importante que incrementa la insatisfacción; todo lo contrario sucede en el servicio brindado en aquellas poblaciones pequeñas donde la demanda es baja y el personal, las instalaciones y los medicamentos, son los suficientes para atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna y eficiente sin la necesidad de esperar largas colas (22).

En el 2018, Mamani, realiza una investigación sobre la satisfacción del usuario externa del C.S. Viñani – Tacna, la cual registró un 45,64%, además de un descontento del 54,36% por medio de la iniciativa por SERVQUAL existiría una mejora. Otro factor la confiabilidad con menor nivel de satisfacción de las 5 magnitudes según SEVQUAL con tan solo 39.84%, mientras que el desagrado que muestra es de 60.16 % Esta alta insatisfacción se debería a que los informantes no guían ni explican con claridad ni de manera correcta, la consulta ni en un adecuado tiempo, dejando de lado el orden de llegada. La función de insatisfacción ha sido más grande con un 54,18% de los encuestados, ya que a lo largo de su atención en la estancia no se respetan su reserva, La insatisfacción predominó con el 50.21% de los informantes. La empatía una insatisfacción de 48.64% considerando en el presenta análisis la más baja ya que el personal de salud no explica con palabras claras el problema de salud. En consecuencia, se observa que influyen varios componentes para la insatisfacción de cliente (24).

En 2018, se realizó un análisis para resolver la interacción a través de la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario , que asiste al servicio de lugares externos dentro del centro de salud de Kepashiato. Se le consideró al cliente 270 como muestra , ello es un trabajo detallado correccional. El estudio

concluye que sí existe una interacción entre la calidad de atención y satisfacción del usuario , se concluyó y que un 64 % los califican como pésima atención y un 20% asombro de los usuarios. Ellos frecuentemente reciben un mal trato por parte del personal .De otro lado, el 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima y un 14% malo (26).

En el 2019, se abordó una investigación para conocer la satisfacción de los usuarios en los hospitales con plan cero colas, mediante el cual se estableció que la gestión es un indicador de suma importancia para mejorar la satisfacción de los usuarios en las entidades dedicadas a la prestación de servicios de salud (IPRESS); el estudio dio como resultado que la satisfacción a nivel general en las entidades analizadas, se encuentra dentro de un nivel altos sobre todo en aquellas entidades pertenecientes a Ica; por lo tanto, se estableció que existe una gran parte de la población usuaria se encuentra satisfecha y también una parte de ella que se encuentra insatisfecha, por lo que es necesario analizar los factores que merman la satisfacción a fin de unificar los resultados (23).

Mamani, en 2018, se llevó a cabo una investigación para conocer la satisfacción de los usuarios externos del C.S. Viñani en Tacna; el cual dio como resultado que el 45.7% de usuarios encuestados manifestaron encontrarse satisfechos, a diferencia del 54.3% que manifestó estar insatisfecho, por lo cual se estableció que existen deficiencias para la prestación de un servicio de calidad y eficiente que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, dentro de los cuales se resalta la falta de paciencia del personal de salud para explicar de manera clara el problema de salud observado en el paciente, el cual es un factor relevante para incrementar la insatisfacción (24).

En 2018, Loor, realizó una investigación para establecer la relación existente entre las percepciones respecto a la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios en el centro de salud Kepashiato teniendo en cuenta una muestra igual a 270 usuarios en una investigación de tipo descriptiva. Se determinó la existencia de correlación entre las variables abordadas, dentro del cual se detalla que el 64% de encuestados manifiestan que la atención brindada es pésima, mientras que solo el 20% o califica como excelente; asimismo, se encontró que la satisfacción es pésima en 86% y el 14% lo considera como mala; por lo tanto, se observa la existencia de una correlación entre variables (26).

Orozco en el 2017 en su tesis tuvo como objetivo valorar el nivel de satisfacción de los clientes referente a la calidad del servicio de consulta externa en el departamento de Medicina General. El método de esta indagación fue de estudio descriptivo y corte transversal, para valorar el grado de satisfacción referente a la calidad de atención percibida en consulta externa del Hospital. La población estuvo conformada por 364 pacientes. Entre los resultados se halló que la calidad de servicio se encuentra en un grado alto conforme la percepción de los usuarios, teniendo como dimensión resaltante los aspectos tangibles con 85.6%. Se concluyó que a través de un estudio pertinente se puede elaborar un plan educativo para el personal desempeñando una eficiente calidad de servicio. (27).

En el 2016 se llevó a cabo una investigación para establecer el grado de satisfacción de los usuarios del MINSA en el distrito de Chongoyape – Lambayeque. Cuya investigación de tipo experimental, descriptiva transversal y cuantitativa, para la cual aplicó una encuesta a 114 usuarios. Los resultados reflejaron que el 71.7% de los encuestados se encuentra debidamente satisfecho, mientras tanto, en cuanto a la dimensión seguridad, el 74.3% se encuentra debidamente conforme; por lo tanto, la estimación de la satisfacción general fue de 44.6% estableciendo que es necesario el fortalecimiento de los elementos del servicio para generar una mayor satisfacción (28).

En el 2015, se abordó una investigación en el hospital Arzobispo Loayza enfocada en establecer el nivel de satisfacción de los usuarios. Fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental, haciendo uso de la escala SERVPERF modificada, la población y muestra estuvo integrada por 77 personas. Los resultados dieron a conocer que el 92.2% de las personas encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio. Concluyeron que, el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por la entidad es bueno, el cual permite determinar la existencia de una buena gestión de los elementos y procesos internos para la entrega de un servicio eficiente (29).

En el 2015 se llevó a cabo una investigación de tipo básica de diseño no experimental en el hospital de Andahuaylas - 2015. La población y muestra estuvo integrada por 159 usuarios; se determinó que el 95% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio brindado, además se estableció una

correlación significativa entre las variables, por lo tanto, a medida que se mejore la calidad en el servicio brindado, mejorará la satisfacción del público (30).

Beteta en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad estatal en el rubro de salud, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Los métodos utilizados en este estudio se correlacionaron descriptivamente con una muestra compuesta por 183 personas. Se encontró que la calidad del servicio estuvo entre media 35,0% y alta 55,2%, y los usuarios indicaron que muchas veces estaban satisfechos en un 34,4% y 55,2%, confirmando además que hubo una correlación positiva alta y significativa entre. Como un Rho de 889, el índice de correlación es de 88,9%. Se concluyó que existe relación directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (34).

En el 2014 se llevó a cabo una investigación en el hospital Arzobispo Loayza con la finalidad de conocer la percepción de los usuarios referente al servicio recibido; el estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra igual a 230 usuarios integrada de diferentes consultorios externos. Mediante el modelo SERQUAL integrada por 22 pares de ítems, se determinó la existencia de un nivel de satisfacción integral correspondiente al 83.9% de manera general, mientras que, en cuanto a la dimensión de confiabilidad, la satisfacción corresponde al 78.3%. En la dimensión aspectos tangibles, la satisfacción fue de 72.6% respectivamente, en tanto, en lo que respecta a la dimensión empatía, el porcentaje de satisfacción registró 69.6%, finalmente, en cuanto a la dimensión perteneciente a la seguridad, la satisfacción reportó 63.9% (31).

Según Arenas estudió las propiedades que tiene la satisfacción del comprador y la competitividad de una Mype. El estudio tuvo un diseño no empírico de enfoque cuantitativo. Entre las primordiales falencias se tuvo, que los clientes no se sienten complacidos, este es una gigantesca fundamento de sobra por el que no existe una buena atención sin embargo paralelamente ofrecen un óptimo plato y en sabor resaltan en la alteración de costos es conveniente, empero tiene una deficiencia en

la atención del personal pues la época de espera es bastante extensa, el ambiente en que dan el servicio no es el conveniente del mismo modo, el aseo (35).

En el 2014 se desarrolló una investigación para determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas; el estudio fue de tipo cuantitativo correlacional, diseño no experimental, bajo el objetivo de establecer el nivel de relación entre las variables. La muestra estuvo determinada por 71 usuarios. Este estudio logró recopilar información importante que permitió conocer la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida por parte de la entidad; se estableció que no existe una relación de nivel significativo entre la primera dimensión de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, sin embargo, surge lo contrario con la dimensión entorno y humana relacionada a la satisfacción (32).

Moreno en su investigación evalúa el grado de satisfacción de los clientes en una empresa privada. El estudio de tipo descriptivo utilizó el instrumento del uso del cuestionario el cual se adaptó al restaurante. Las conclusiones determinaron que mejor dimensión valorada por los clientes fueron la seguridad, empatía y capacidad de respuesta y las dimensiones menos calificadas fueron la infraestructura, elementos tangibles y atención de los meseros (36).

Rivera en su investigación tiene como objetivo determinar la relación de la gestión empresarial con la competitividad de las Mypes. El estudio fue de corte transversal no experimental, y se utilizó como instrumento el cuestionario para una muestra de 13 empresas. Se hizo uso de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y el estadístico de correlación de Pearson y/o Spearman para determinar el grado de relación entre ambas variables y sus dimensiones. Entre los resultados se determinó que existe una correlación significativa muy alta entre la gestión empresarial y la competitividad, de la misma forma entre esta última variable y las dimensiones planificación, organización, dirección y control. (37).

Ramos en su investigación buscó establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en usuarios de un hospital de gestión pública. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 157 pacientes adultos post operados de ambos sexos. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos: Una encuesta sobre nivel de

calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. Entre los resultados se evidenció que el grado de satisfacción es valorado como bueno por un porcentaje muy alto (94,3%) de usuarios. Existe relación positiva moderada entre el grado de satisfacción y la Calidad del cuidado con un valor de 0,599. Existe relación entre el Grado de satisfacción y la Calidad del cuidado en un nivel de significancia del 5%. Se concluye que el 82,2% de los usuarios valoran como bueno la calidad de cuidado recibida y a la vez valoran el grado de satisfacción como bueno. (39).

En el 2015 se hace realiza un análisis sobre la Calidad de Satisfacción y la Satisfacción del Usuario en la asistencia de traumatología del HNHP de Andahuaylas - 2015. Se desarrolló un análisis de tipo cuantitativo, delicado, no materialista, transversal y correlacional, en los clientes que acuden a la especialidad de traumatología del Hospital Pesce Pecetto de Andahuaylas 2015, se encuestó a 159 clientes de un sistémico poblacional de 272 clientes entre los que se encuentran hombres y mujeres, el grado de confianza es del 95%, donde los efectos logrados de la encuesta al correlacionar ambas cambiantes donde se puede asegurar existente interacción significativa entre la CS y SU en el servicio (31).

Piscoya N. y Arteaga G. tuvieron como propósito en su trabajo de investigación determinar como la Calidad de Servicio Influye en la Satisfacción del Cliente en un Centro Médico. La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional con diseño no experimental - transversal. La muestra estuvo conformada por 341 clientes. La técnica que se aplicó para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario con la escala de Likert. Entre los resultados obtenidos a través del coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación de 0.277, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Se concluyó que existe relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, en el Centro Médico. (38).

Bardales en su investigación tuvo como objetivo examinar la calidad del servicio medida a través de los clientes con respecto a la atención que brinda el hospital. Fue de tipo aplicativo con un diseño transversal y descriptivo ya que solo describió y obtuvo información en forma de periodicidad con la que sucede o se muestra el nivel de satisfacción del paciente del centro de salud. De igual forma, se aplicó el

enfoque cuantitativo ya que una vez se obtuvo la información de los pacientes, esta se analizó midiendo un objetivo. La población la conformaron 333 personas, a los que se les aplicó la encuesta del modelo SERVQUAL. El resultado fue que la calidad percibida por los pacientes tomando como referencia para evaluar el servicio recibido. Se halló que la percepción sobre la calidad es del 67% satisfecha y el 15% se ve muy satisfecho, esto se da ya que el servicio ofrecido es casi igual al que el cliente espera recibir. Estas se encuentran influenciadas por la dimensión de calidad: Empatía ya que existe la percepción que los profesionales que ofrecen el servicio en el hospital son muy buenos, pero no tienen mucho don servicial. Se concluyó que la percepción sobre la calidad de los pacientes tiene pequeñas brechas negativas, como resultado de la percepción positiva del servicio recibido, lo que originó como conclusión que la atención otorgada en el establecimiento hospitalario no es la razón de la escasa cobertura (40).

La Torre A.; Oyola A.; Quispe M. en el 2014 llevaron a cabo un estudio orientado al análisis de los factores determinantes en la satisfacción de los usuarios. La investigación fue observacional, manteniendo un enfoque descriptivo con corte transversal, la muestra estuvo integrada por 221 pacientes de la entidad. Entre los resultados, se destaca que el 21.3% de encuestados, manifestaron encontrarse satisfechos respecto a la atención recibida, mientras que respecto a la satisfacción subió a 26.7% en la dimensión fiabilidad, en tanto, en la dimensión responsabilidad, el índice de satisfacción es de 31.2%; asimismo, respecto al factor seguridad, la satisfacción corresponde al 48%, mientras que la empatía presentó una satisfacción del 38.9%, finalmente, en cuanto a los elementos tangibles, la satisfacción es de 32.6%(33).

2.Bases teóricas

Calidad de atención

Dentro del contexto internacional, la calidad de atención ha tenido diferentes concepciones y determinaciones, las cuales varían de acuerdo al servicio brindado por las entidades y empresas, mientras tanto, en cuanto a la conceptualización de la calidad de atención en los servicios de salud, la más relevante pertenece al autor Avedis Donabedian quien afirma que la calidad de atención médica consiste en la prestación de un servicio de calidad integrando elementos importantes que le

permitan brindar seguridad al paciente al momento de atender sus necesidades de salud (34).

Para la Organización Mundial de la Salud, la calidad de asistencia consiste en el desarrollo de un proceso eficiente para atender las necesidades de los pacientes, para lo cual es necesario la integración de diferentes servicios y el diagnóstico eficiente de las enfermedades, de modo que estas puedan atenderse de manera eficiente y oportuna para incrementar las posibilidades de una recuperación exitosa. Asimismo, es importante integrar procedimientos que permitan minimizar el riesgo cuando los pacientes son sometidos a intervenciones quirúrgicas u otros procedimientos complejos. Por ello, es importante gestionar de manera eficiente los recursos organizacionales que permitan brindar una atención de calidad, de modo que cada uno de los elementos que fortalecen la calidad de atención, se realicen dentro de un enfoque de responsabilidad y eficiencia (35).

La norma ISO 9001 sostiene que la calidad de atención en salud, es un elemento muy importante que debe ser desarrollado por todas las organizaciones y entidades dedicadas a la prestación de servicio como factor relevante para la satisfacción de los usuarios; por lo tanto, establece al conocimiento como un factor importante para desarrollar los procesos de intervención de manera efectiva, el cual permita mejorar la situación de los pacientes para generar una satisfacción eficiente en el usuario (36).

La calidad de atención es un elemento relevante que permite definir la satisfacción de los usuarios al momento de utilizar un servicio, por lo tanto, es indispensable que las entidades desarrollen con eficiencia cada uno de los procesos y actividades que dan lugar a la prestación de los servicios. Asimismo, el personal dedicado a la atención de los usuarios de público en general debe contar con las habilidades y competencias necesarias para atender de manera eficiente, para lo cual es preciso desarrollar diferentes habilidades como la empatía, comunicación asertiva, entre otros que permiten captar de manera coherente las necesidades y sugerir las mejores propuestas para satisfacer sus necesidades. En este sentido, es determinante la gestión de los recursos humanos debido a que la encargada de planificar las actividades de capacitación al personal de la organización debe reunir

los conocimientos actualizados para desarrollar actividades laborales de manera eficiente y sin complicaciones. Esto posibilitará el logro de resultados positivos para la realización de manera interna y además, permitirá incrementar los niveles de satisfacción en los usuarios.

El mejoramiento de la calidad de atención en las organizaciones es de suma importancia debido a que permiten mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la entrega de un servicio de calidad acompañado de una buena atención eficiente, el cual debe ser desarrollado de manera congruente para que el usuario tenga la confianza de utilizar los bienes y servicios ofrecidos. Por tanto, a medida que la organización logre mejorar la calidad de atención ofrecida su público, podrá optimizar los niveles de satisfacción de los usuarios, esto debido a un efecto de correlación para obtener resultados de manera paralela, por lo tanto, es imprescindible que se perfeccionen los diferentes recursos y elementos que influyen en la satisfacción del público. Considerando los diferentes elementos de la calidad de atención, la capacidad del personal para desarrollar sus actividades de manera eficiente, juega un rol preponderante, debido a que son los encargados de transmitir la imagen y la propuesta de valor de la organización hacia el público.

Para el mejoramiento de la calidad de atención, las organizaciones necesitan desarrollar un análisis exhaustivo sobre los diferentes elementos que conforman esta variable, de modo que se puedan aplicar las medidas correctivas pertinentes en caso de encontrar errores internos; por lo tanto, sobre esa información recopilada se puedan tomar las decisiones acertadas para mejorar la competitividad organizacional.

Bajo este marco, se establece que la competitividad organizacional es medida a través de la eficiencia con la que brinda la atención a los usuarios, para lo cual, como se mencionó anteriormente, es necesario fortalecer los factores y procesos que forman parte de esta variable, dentro de los cuales se resalta a la capacidad para detectar los problemas en su debido momento y sobre ellos tomar las decisiones que permitan corregir el problema para mejorar el dinamismo en el proceso, sino que también permitirá mejorar la eficiencia del personal al momento de desarrollar sus actividades laborales encomendadas. El procedimiento de control es necesario para mejorar la eficiencia en la calidad atención, mediante un

seguimiento oportuno y en tiempo real al uso de los recursos y el desarrollo de los procesos organizacionales, de modo que se pueda cotejar la información proyectada con aquella que realmente se ha recopilado (18).

El capital humano es preciso para el mejoramiento de la calidad de atención en las organizaciones, debido a que son los encargados de brindar la atención correspondiente a los usuarios y al público en general, por lo tanto, necesario que cuenten con los conocimientos profesionales sobre los objetivos, la misión y la visión organizacional, de modo que cada una de sus actividades estén enfocadas en cumplir las expectativas de la organización sobre ellos. Este aspecto ayudará a mejorar su perfil competitivo personal para ser más empleable. Por lo tanto, las organizaciones necesitan destinar recursos pues incrementará la competitividad organizacional al mismo tiempo que posibilitará brindar un servicio de calidad y eficiente capaz de satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de los usuarios.

Hoy en día la calidad es un tema que ha cobrado gran relevancia en las diversas instituciones ya sean estas con o sin fines de lucro, dado a que, engloba un conjunto de perspectivas y expectativas que el usuario posee respecto a los productos y servicios que le son ofrecidos. Desde esta óptica, la calidad de servicio es conceptualizada como el grado de satisfacción que los usuarios tienen respecto a la prestación de un servicio y de acuerdo a este criterio si experiencia sobrepasa sus ideales el usuario toma una postura de satisfacción plena, la cual es comunicada a las personas que se encuentren en su alrededor, generando de este modo un efecto multiplicador positivo.

Otra conceptualización acerca de la variable en cuestión es entendida como el nivel en el que los servicios de salud ofrecidos a los usuarios y población en general son coherentes con las necesidades que estos poseen; consiste en otorgar una atención oportuna al usuario por medio de profesionales capacitados y bajo el marco del respeto a los valores éticos con miras a satisfacer sus expectativas y dar cumplimiento a la visión integradora. Por ende, la calidad debe ajustarse a los requerimientos que realmente se necesitan y debe ser vista como un medio que posibilita el fortalecimiento de relaciones entre institución- usuario.

La calidad de servicio involucra una serie de atributos que el usuario necesita para satisfacer sus requerimientos, deseos o necesidades a través de un equipo de profesionales altamente preparados, con tecnología de punta e instalaciones confortables; si la institución ofrece los elementos mencionados, se aluden que la calidad del servicio está enfocada en la satisfacción del usuario. Es por este motivo que la satisfacción en los últimos años ha adquirido mayor relevancia como un indicador clave de la calidad de atención en el sector salud. En este sentido, para que la atención ofrecida por el personal de salud sea adecuada y de calidad es necesario que se desarrolle un conjunto de conocimientos técnicos se cimiente en las relaciones interpersonales duraderas y se disponga de un buen ambiente.

La calidad incorpora diversos procesos y fases que se desarrollan en cuanto a la entrega del servicio, desplegando una gama de recursos que permiten prevenir errores o falencias que pueden generar una mala percepción en los usuarios. Dentro de la prestación del servicio los colaboradores juegan un rol trascendental, ya que estos son agentes claves que tienen contacto directo con los clientes, lo cual facilita conocer sus expectativas, opiniones, recomendaciones y sugerencias de mejora acerca del bien o servicio dispuesto. De este modo, resulta indispensable maximizar las competencias y habilidades del personal de salud adecuando su práctica hacia el uso de sistemas de información, esto dado a que en los últimos años se ha observado un bajo nivel de aceptación para apegarse a los nuevos sistemas adquiridos, por ello resulta fundamental que la institución realice capacitaciones continuas a los colaboradores para enseñar a utilizar eficientemente los nuevos sistemas adquiridos por la institución, esto con la finalidad de brindar al usuario un mejor servicio, reducir los tiempos de espera y ser más competitiva.

La calidad de atención se configura como un concepto difícil de determinar, por lo cual, debe considerarse como elementos claves la eficiencia, la oportunidad de atención, el acceso y la calidad de las relaciones interpersonales, el seguimiento, las instalaciones físicas, las líneas de comunicación y la comodidad. Por lo expuesto, se entiende que dicho concepto contempla parámetros relacionados con el ámbito humano (personal), de los que se destaca la cortesía, empatía, puntualidad de la persona, presentación física de los colaboradores, grado del respeto que mantienen para con los usuarios y familiares que acompañan al

paciente, formas y canales de atención, las competencias aplicadas para resolver conflictos, entre otros.

Para que las prestaciones de salud sean óptimas y cumplan a cabalidad con las expectativas y demandas básicas que requiere la población usuaria, es necesario que el estado garantice su entrega a través de metodologías definidas las cuales permitan crear sistemas eficientes que midan los atributos y falencias que se generan en torno al sistema, asimismo, facilite el establecimiento de normativas que permitan garantizar el cumplimiento y abastecimiento de los principales recursos de salud (medicamentos y equipos) y promuevan un sistema de evaluación que valore la calidad de servicio y empatía que muestra el personal de salud a los usuarios y familiares que acuden al establecimiento.

Por otro lado, la calidad de atención se encuentra estrechamente ligada con las expectativas que poseen los usuarios, entendiéndose a este último concepto como aquellas proyecciones que las personas anhelan recibir o encontrar en el servicio que brindan las instituciones de salud, las cuales se encuentran integradas por las experiencias anteriores, las demandas actuales y la información que se ha obtenido de usuarios que han hecho uso del servicio; por lo tanto, se convierte en un vehículo que permite generar un feedback nutritivo para mejorar los sistemas y servicios de salud. Así también la calidad de atención guarda estrecha relación con la percepción de los usuarios, la cual es conceptualizada como la manera en cómo los usuarios perciben el cumplimiento de las promesas que se han establecido en torno al servicio ofertado por la institución de salud, el cual inicia a partir de las expectativas y repercuten en el grado de satisfacción o insatisfacción de las personas en función a los servicios recibidos.

Para que el usuario tenga una concepción positiva acerca de la institución prestadora de salud, está debe disponer de un conjunto de características que impacten positivamente en las personas que acuden al establecimiento, siendo las más representativas: accesible, hace referencia a la facilidad que las personas tienen para entablar una relación con la institución prestadora del servicio, ya sea por medio telefónico, internet o físico, a su vez, engloba el tiempo que transcurre para ser atendidos y el grado de facilidad o dificultad para disponer del servicio. Aspectos tangibles, esta segunda característica involucra el aspecto físico de la

institución, la calidad de los bienes y equipos que posee la institución y el personal que labora en ella. Recurso humano eficiente, significa contar con personal altamente capacitado, profesional y con vocación de servir cuya visión se encuentren cimentada bajo principios éticos y de respeto hacia los derechos humanos. Amabilidad, involucra aspectos íntimamente ligados con la empatía que el personal de salud muestra para con los usuarios y familiares, evidenciando su educación, respeto, consideración, tolerancia, capacidad de escucha y manejo de conflictos.

Otra característica resaltante es la credibilidad, descansa en los principios de honestidad y transparencia que la institución posee en relación con las actuaciones y promesas que realiza. Compromiso, es la disposición que asume tanto la institución prestadora como la fuerza laboral que la integra para brindar una atención óptima al usuario, proporcionar un servicio rápido, oportuno y de calidad en el tiempo pactado, se resume entonces, en la eficiencia del servicio. Puentes de comunicación, se remiten los canales de información que han sido establecidos por la institución los cuales permiten informar adecuadamente al usuario, además se convierte en una vertiente que permite escuchar y entender las opiniones y juicios transmitidos por los usuarios. Empatía, significa realizar un esfuerzo superior para entender y reconocer las verdaderas demandas que necesitan ser cubiertas por los usuarios. Grado de seguridad, son las prácticas y metodologías desarrolladas por la institución para minimizar el índice de riesgos y peligros que puedan poner en peligro la integridad de las personas o interferir negativamente en la prestación del servicio.

Bajo este devenir de ideas (42), es necesario precisar que la calidad de atención dentro del sector salud se expresa a partir de tres concepciones: 1. Como medio de desarrollo, está sostiene que la calidad de la salud debe ser vista como un instrumento que posibilita la mejora de la calidad de vida de las personas, ofreciendo condiciones sociales y éticas que fomentan el desarrollo de la sociedad. Dicho de otro modo, la mejora de la calidad se determina como una tendencia actual que impacta directamente en el ámbito social, económico y cultural de la población; por lo tanto, expresa una aspiración permanente de las personas para desarrollarse en ambientes dignos y de progreso individual y colectivo. 2. Como derecho fundamental de la persona, uno de los principios que más visibilidad ha tenido en

los últimos tiempos fue el surgimiento de los derechos y obligaciones que se originan a partir de las relaciones humanas, por ende, la salud es concebido como un derecho imprescindible e inalienable que posee toda persona la cual debe ser respetada por las instituciones de salud y por el estado en general, independientemente de la condición social que éste posea, pues toda persona tiene derecho a gozar de una prestación de salud eficiente y oportuna sin ningún tipo de discriminación. 3. Como táctica de desarrollo y mejoramiento de los servicios, significa en primera instancia reconocer que las prestaciones de salud son la base del crecimiento y fortalecimiento de un estado, ya que, uno de los deberes del estado es brindar las condiciones necesarias para que los seres humanos se desarrollen bajo escenarios adecuados. Cabe destacar que esta última concepción tiene como objetivo fortalecer los servicios que conforman la prestación de salud en la cual se conjugan las dimensiones técnicas, profesionales y ambientales en aras de conseguir un mejor desempeño a nivel organizacional y del equipo que la conforma.

Es importante señalar que los servicios dispuestos a los usuarios han ido evolucionando con el pasar del tiempo esto dado a la competitividad y el auge de la tecnología, lo cual ha generado que el usuario tenga mayores posibilidades de seleccionar a la institución que mejor satisfaga sus necesidades y deseos; de este modo, es importante que el servicio incorporen nuevos elementos, metodologías y atributos para que el usuario goce de un servicio de calidad y sobre todo supla sus verdaderos requerimiento (43) . Por lo dicho, es relevante que los servicios a ofrecer cuenten con las siguientes características: cumplir eficientemente con lo prometido, es decir, los atributos que integran el servicio deben guardar sintonía con las promesas y promociones efectuadas a los usuarios. Asimismo, debe poseer un alto índice de utilidad, de modo que se cubra las necesidades de los usuarios en un momento establecido y, por último, debe ser eficiente esto dado a que el usuario se convierte en el juez final de la prestación del servicio lo cual origina una percepción multiplicadora acerca de la institución, misma es transmitida a los familiares y personas de su alrededor afectando directamente a la imagen de la entidad (42).

Por otro lado, la calidad de atención ofrecida a los usuarios dentro del sector salud guarda relación con la eficiencia, esto dado a que es necesario adquirir la tecnología adecuada para brindar un mejor diagnóstico a las personas usuarios,

así como desarrollar metodologías y praxis para alcanzar mejores resultados orientando siempre la gestión hacia el beneficio bilateral. También se encuentra vinculada con la efectividad, es importante que dentro de este factor se contraste el desempeño alcanzado al nivel institucional con los resultados que se pretendían obtener en aras de analizar los factores que repercuten de manera desfavorable en la consecución de metas y actividades los cuales se encuentran vinculados con la baja optimización de las capacidades o en el bajo nivel de productividad de los colaboradores; este análisis se desarrolla con el propósito de desarrollar estrategias y acciones que permitan mejorar el equipo de trabajo (31).

Atención de los usuarios

A partir de la década de los 90, en el país se empezó a notar con mayor frecuencia la iniciativa para mejorar la calidad de atención ofrecida a los usuarios del servicio de salud, desde entonces, se han ido perfeccionando las diferentes estrategias y procedimientos que permiten desarrollar un proceso de atención eficiente a los usuarios, para lo cual se han implementado normas y leyes que determinan la forma de cómo proceder en la intervención a los pacientes, sobre todo en el servicio de salud pública representada por el MINSA y las demás entidades que conforman el sistema de salud peruano, dentro de los cuales establecen las políticas para desarrollar un gasto eficiente y transparente que permitan mejorar la calidad de la infraestructura y los demás elementos que proporcionan la capacidad para brindar una atención de calidad. (37).

Satisfacción del usuario

Conceptualiza a la satisfacción al cambio satisfactoria de un usuario a todos los servicios recibidos por parte de una institución, evaluando así cada uno de las actividades que fueron satisfechas en cada una de sus interrogantes a través sentimientos y reacciones emocionales en cada uno de los procedimientos y resultados a servicio recibido (38).

Es por ello que en el Perú a través del Ministerio de Salud, mediante Resolución Ministerial 5272011/ MINSA, del 11 de Julio del 2011, se aprobaron una serie de actividades que sirven como guías para evaluar cada una de las atenciones recibidas por los usuarios, en cada una de las instituciones de salud públicas y/o hospitales, cuyo propósito principal es ayudar a identificar, plantear y verificar las

principales causas y niveles de insatisfacción de todo el paciente externo, con la finalidad de contribuir con acciones que ayuden a mejorar cada uno de los hospitales y servicios de salud, basados en la opinión de cada uno de los pacientes de dichos establecimientos (39).

La satisfacción ha sido en el transcurso de los últimos años un concepto ampliamente debatido por las diversas disciplinas que involucran las ciencias psicológicas, en este sentido, la satisfacción de los usuarios dentro del sector salud no solo representa un indicador mediador de la experiencia, sino que, es visto como un instrumento que posibilita el logro de la excelencia y el desarrollo (44); por lo tanto, su implantación solo es posible si se considera la complejidad del proceso y las praxis ejecutadas por la institución, así como la orientación que poseen los trabajadores englobando aspectos éticos, competitivos y técnicos. La satisfacción de los usuarios se realiza por medio del uso efectivo de los servicios dotando a los usuarios de un rol activo que permita evaluar la eficiencia del servicio y del producto, por ende, dicho concepto engloba comportamientos racionales las cuáles han sido obtenidas por medio de la comparación de las perspectivas y del comportamiento del servicio incluyendo los valores éticos y culturales (44).

La satisfacción de los usuarios, es un elemento de suma importancia que permite medir el nivel de eficiencia de las entidades u organizaciones para proveer servicios de calidad, para lo cual, es necesario el mejoramiento constante y continuo de cada una de las actividades y procesos internos, los cuales deben estar enfocados en satisfacer las necesidades explícitas, las cuales se conocen al realizar un análisis del perfil de las personas o público objetivo al que está orientado el servicio, por ello, es necesario que las personas encargadas de gestionar los recursos y procesos institucionales cuenten con las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo cada una de las responsabilidades que demanda el puesto de manera eficiente. En cuanto a la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de salud, es un elemento crucial que permite determinar la calidad con la que se ha entregado el servicio, dentro de los cuales se evalúa los diferentes componentes del servicio como la seguridad transmitida a los usuarios, la empatía para atender las necesidades, los elementos intangibles, entre otros que son importantes para conformar el constructor de la calidad de servicio que determina la satisfacción de los usuarios (45).

Para medir la satisfacción de los usuarios es necesario emplear las evaluaciones como principales fuentes de calidad en cada uno de los servicios empleados, es así que es importante contar con el personal adecuado para la realización de dichas funciones, empleados que se dediquen plenamente a elaborar estrategias necesarias para mejorar la calidad en los usuarios, es así que el usuario busca para que la organización tengan la capacidad de resolver cada una de sus interrogantes con herramientas que estén disponibles en este momento (44).

Una de las finalidades de la satisfacción es la capacidad de respuesta que deben tener los colaboradores al momento de brindar un servicio, en ello debe intervenir la comunicación, el proceso de confidencialidad con cada cliente, el proceso de orientación desde el momento de la presentación hasta la finalización del servicio, en ello debe radicar la planificación y las gestiones de procesos en las que se desea concentrar, objetivos a las que se desea llegar, la misión y la visión organizacional clara y precisa de todos sus procesos. Saber direccionar estos puntos será fundamental para el mejoramiento de la organización en cuanto a satisfacción, tener una dirección al cual llegar es importante porque te permitirá saber por dónde te estás encaminando (45). Es importante organizar cada uno de esos elementos y situarlos en las áreas respectivas que ayuden a lograr la satisfacción de los usuarios. Es así que el control y las evaluaciones continuas de estos servicios serán más relevantes al momento de ponerlo en práctica (46).

Se sitúa que la calidad de servicio está relacionada con la atención inmediata de todos los usuarios, esta capacidad de respuesta asegura la gratitud de los usuarios por la atención brindada en su respectivo momento, es así que la llegada de la pandemia fue una de las etapas permisivas que ayudaron a visualizar nuevas estrategias de satisfacción a los usuarios, las plataformas virtuales y páginas web institucionales fueron una respuesta inmediata para la solución de trámites remotos (46).

La medición de la satisfacción de los usuarios es de suma importancia, pues permite conocer el grado de eficiencia de la organización para entregar los servicios a los usuarios, para lo cual, existen diferentes técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados para recopilar la información sobre la satisfacción, de modo que se pueda conocer los factores que los usuarios consideran relevantes para la calidad,

para que a partir de ello, se puedan tomar las medidas correctivas pertinentes que posibiliten la mejora de la calidad que conlleve a incrementar el nivel de satisfacción.

La satisfacción del usuario es tomado como un indicador respecto a la calidad de la atención brindada por el colaborador de una determinada entidad hacia el usuario, en referencia a los servicios que brinda la entidad y son necesidad del usuario, las entidades hoy en día buscan conocer cuáles son estos niveles de satisfacción de sus usuarios, puesto que en razón a los porcentajes que se encuentren podrán modificar los procesos y procedimientos que tengan internamente, y de esta manera generar una atención de calidad. En el día a día se han observado que existen diversas falencias respecto a los servicios que brinda la gran mayoría de entidades públicas, puesto que no se han analizado los factores que influyen en la mala percepción que tiene el usuario respecto a las atenciones que éste ofrece, por lo que éste es el único medio por el cual la entidad podrá conocer cuáles son los puntos débiles y fuertes de la entidad, y de acuerdo a ello, tomar las medidas que consideren necesario (44).

La satisfacción del usuario se basa principalmente en las experiencias que recibió el usuario, este indicador permite verificar el desenvolvimiento del personal para satisfacer la demanda de la población, por otra parte, es necesario saber que la calidad de servicio es esencial para el desarrollo de cada uno de los colaboradores por medio de capacitaciones permanentes y continuas, y las evaluaciones del desempeño laboral de cada trabajador. Por ello las organizaciones siempre están alerta de nuevas estrategias que ayuden a desenvolverse mejor en el mercado.

Se indica también que la llegada de las nuevas herramientas tecnológicas ayudó a ser más eficiente el proceso y el desarrollo de trabajo, pudiendo así desenvolverse fundamentalmente en las partes operativas que los usuarios demandaban, es así que una de las evaluaciones que el usuario enmarco, es la capacidad que se tiene al momento de disminuir el tiempo de servicio en la atención del usuario. Las expectativas de los usuarios ayudan a tener una percepción de lo que se quiere llegar a realizar, asimismo la calidad de atención se relaciona con la comunicación y la información que se brinda al momento de estrechar un vínculo entre colaborador y usuario (47).

Esa base de estas evaluaciones que se reflejó la satisfacción de los usuarios y cuál es el nivel de expectativas que pudieron ser completadas al momento de brindar este servicio, en tal sentido la calidad de atención que una organización emplea este acuerdo a las perspectivas demandadas de los usuarios.

La satisfacción está compuesta por un conjunto de componentes cambiantes los cuales son: el ambiente, el cual incorpora la calidad de información administrativa brindada, el ambiente físico, las salas de espera, la confortabilidad de los inmuebles, las señalizaciones adheridas dentro del establecimiento, etc., otro componente importante es la atención recibida la cual es clave al momento de valorar el servicio, por ello es importante que el personal a la hora de atender al usuario emita información concisa, se muestre abierto a escuchar las dudas, sugerencias e inclusive quejas de las personas y mantenga una postura empática (44).

A su vez, es necesario mencionar la importancia de conocer el grado de satisfacción que experimenta una persona al hacer uso de un servicio, pues por medio de ella se mide la eficiencia de las herramientas y estrategias desplegadas por la institución y se contrasta las capacidades que envuelven al servicio, los cuales contribuyen a la satisfacción de las necesidades. Por lo expuesto, es relevante que la institución prestadora de salud en primer lugar detecte las falencias y posterior a ello despliegue un conjunto de actividades y programas que permitan mejorar la entrega del servicio, ya que a través de estas actividades se corrigen las malas praxis, se mejoran la forma de la entrega del servicio y se satisface oportunamente las carencias de los usuarios.

La satisfacción involucra un conjunto de experiencias racionales las cuales surgen de la confrontación de las expectativas con la experiencia real acerca del bien o servicio. Es uno de los elementos que ha cobrado gran relevancia dentro del sector público siendo considerada como un eje central dentro de la evaluación del servicio. La satisfacción del usuario es actualmente un desafío para el gobierno y para los gestores encargados de planear las políticas, normativas, praxis y metodologías relacionadas con la salud, pues de la implantación de las mismas depende el éxito que se logre obtener en la gestión próxima (46).

La satisfacción es conceptualizada como un sentimiento que se produce en una persona al hacer uso de un servicio o disponer de un bien, esta sensación es de carácter positivo por lo que está asociado con términos como cómodo, bueno, benigno, complaciente, entre otros; no obstante, estas concepciones suelen ser limitadas pues no se trata únicamente de la percepción del sujeto, sino que, también involucra a la manera en cómo se entrega el servicio y la calidad de respuesta que ofrece la institución en conjunto con el personal para atender las necesidades, negligencias y requerimientos en un tiempo prudente (44). Dicha variable también es conceptualizada como el grado de cumplimiento de los requerimientos o necesidades de las personas, comprende al menos cuatro aspectos importantes: el primero que surge de la confrontación de los sistemas de salud con la demanda de la población, el segundo a través de la identificación de los atributos que rodean el servicio y que necesitan ser modificados para conseguir mejores resultados, el tercero recae sobre la asistencia oportuna del personal para brindar soluciones óptimas y rápidas los usuarios; y por último, se relaciona con el comportamiento del usuario y el conocimiento sobre el desarrollo del servicio.

Se concibe a la satisfacción del usuario como un indicador que valora el servicio que ofrece la institución de salud a los usuarios, por ende se alude que dicho término se encuentra sustentado en la medición que realiza el usuario, que bien podría ser neutral, positiva, negativa o complaciente, dándole una ponderación de acuerdo a sus vivencias y percepciones en la cual se juzga la atención brindada por el personal (enfermeros, médicos, personal de servicio, entre otros), las instalaciones del centro de salud, la accesibilidad, disponibilidad, tiempo de espera, responsabilidad en el servicio, entre otros (45). En ese orden de ideas, se afirma que la satisfacción consiste en evaluar si las personas usuarias han recibido el servicio de acuerdo a sus expectativas y en base a las promesas que ha realizado el ente, esta valoración se desarrolla en base a temas personales y ambientales los cuales influyen en la percepción final de respuesta de los usuarios. Así también, se resalta que las personas poseen puntos claves que representan los deseos o expectativas que se espera recibir en función a la entrega del servicio de las que se destacan: las expectativas, que en resumen recae sobre lo que los usuarios esperan obtener y las percepciones.

La satisfacción del usuario representa un tema de gran interés para los establecimientos de salud, directivos y personal que lo integran, esto dado a que la salud es un derecho fundamental que posee toda persona independientemente del país en que resida y su posición social, el cual se encuentra sustentado en la Carta Magna y a su vez constituye un derecho internacional (42). Por ello, es importante que las instituciones de salud en conjunto con los organismos pertinentes y fuerza laboral tengan como objetivo principal servir a la comunidad y mostrarse prestos para brindar soluciones eficientes, rápidas y oportunas de manera que se vele por la integridad de los ciudadanos y se establezca un nexo afable. Ante ello, la evaluación del nivel de satisfacción de las personas representa una estrategia desarrollada por las entidades para conocer las percepciones que posee la persona respecto a la atención recibida en la cual se obtiene información que permite mejorar los procesos y orientar a la institución hacia la mejora continua, de modo que, está sea más competitiva e integral.

Es importante que se conozca cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción de las personas, por lo que se resalta las siguientes: 1 en base a la información obtenida, dentro de ella se encuentra la disponibilidad, significa que el personal se muestra atento para solucionar las dificultades e inconvenientes que posee la persona usuaria o familia para llevar a cabo un trámite, a su vez, determina el nivel de compromiso que el colaborador asume para cumplir de modo eficiente sus labores sin una supervisión controlada (45). Percepción del usuario, no solo engloba el trato que brinda el personal, ni el ambiente que lo rodea, sino también, la disponibilidad de medicamentos de calidad que son requeridos con alta frecuencia. Accesible, este término se usa para delimitar el nivel en el que una persona accede con facilidad a las prestaciones que por ley se les ha conferido involucrando el tiempo de espera, ubicación y la infraestructura. 2. en función al usuario, dentro de esta se encuentra la madurez de la persona usuaria, se refiere al grado de experiencia que el individuo tiene respecto a las prestaciones pasadas lo cual le permite valorar las mejoras y emitir recomendaciones para subsanar las falencias que coexisten dentro del establecimiento. Conocimiento, es el nivel en el que el usuario conoce los trámites que se desarrollan para ser atendido en alguna especialidad, así como los requisitos que se debe cumplir para hacer uso del servicio (46).

Dentro de los elementos que configuran la satisfacción se detallan los siguientes: instalaciones físicas, los servicios de salud tienden a ser mejor equipados cuando se encuentran en zonas con mayor cantidad de habitantes, por ende, su demanda es mayor y la disponibilidad de equipos también lo es; no obstante, es necesario que en cada lugar se cuente con al menos una posta médica que preste primeros auxilios a la población solicitante. Ambientación, los establecimientos de salud deben estar compuestos por distintivos que guarden relación con la razón de ser de la institución, no llevar decoraciones ostentosas, ni colores que no guarde en sintonía con el servicio prestado, además, debe contemplar una iluminación adecuada, pasillos limpios y desinfectados. Colaboradores capacitados, la fuerza laboral representa un activo invaluable para la institución ya que son justamente ellos quienes tienen contacto directo con los usuarios, lo cual le permite conocer sus necesidades y deseos, por ende, es necesario que se desarrolle capacitaciones destinadas a potenciar sus conocimientos, destrezas, competencias y mejorar sus conductas (45).

Otro elemento es la estética, al igual que en las instituciones privadas en las públicas las personas tienden a valorar por igual la imagen del establecimiento a partir de la limpieza y el orden con la que cuenta y a partir de ellos genera un conjunto de juicios y percepciones que determinan la valoración final acerca de su nivel de satisfacción. Atención individualizada, cada usuario posee sus propias necesidades y problemas, por lo cual necesita de una respuesta que se focalice directamente en su requerimiento. Trato empático, descansa en la predisposición cordial que muestra el colaborador a la hora de atender a las personas que acuden al establecimiento de salud; se debe entender que el tipo de trato que el personal brinda al usuario influyen su nivel de confianza y credibilidad en la institución, por lo cual es importante que los colaboradores posean habilidades blandas que le permitan interactuar de forma fluida (44).

En concordancia con las características que recaen sobre la satisfacción se tiene que: es de carácter subjetivo, esto dado a que uno de los principales motivos por lo que los usuarios siguen haciendo uso de los servicios es porque la institución desempeña un rol importante para su desarrollo, por tal hecho, es importante que la atención brindada sea óptima y cumpla con las expectativas. No es fácil de modificar, esto a consecuencia que, si la experiencia del cliente fue mala, es

necesario que la institución se esfuerce el doble para modificar ese juicio negativo acerca de la institución, de manera que las estrategias a implantar sean fáciles de percibir por las personas. Varía según las necesidades, como se ha mencionado en las líneas anteriores cada cliente posee necesidades diferentes, sin embargo, todos buscan un común denominador “gozar de un trato cortés, amable y de calidad” (45). No se encuentra delimitado únicamente por el factor humano, la valoración de la satisfacción final del usuario no únicamente recae en la atención brindada por el personal que labora dentro de ella, sino que, también involucra a las instalaciones, accesibilidad, tiempo de atención, disponibilidad de recursos, equipos, medicamentos, entre otros.

El usuario puede experimentar diversas emociones vinculadas a la prestación del servicio, el primero de ellos es la insatisfacción, este sucede cuando el desempeño del servicio o del producto dispuesto no ha cubierto totalmente las expectativas del usuario, por lo que, se genera un juicio negativo acerca de la institución y de la gestión interna; el segundo, es la satisfacción este surge cuando el servicio guarda sintonía con expectativas que se ha formulado el usuario, es decir, la persona recibe lo que espera; por último, se tiene a la complacencia el cual se genera cuando el servicio ha sobrepasado las expectativas de la persona, o sea, la experiencia vivida dentro del establecimiento no posee errores y es de alta calidad (45).

Los servicios de salud suelen variar dado a las características que engloban el entorno y a los componentes que influyen en él, por lo cual únicamente la experiencia de la persona puede valorar si los servicios brindados por la institución son de calidad; no obstante, existen diversos factores que impactan directamente en el servicio de los que se resaltan los siguientes: líneas de comunicación entre agentes, el juicio que se forma una persona depende en muchas ocasiones de las opiniones y perspectivas de otros pacientes que han acudido al ente para ser atendidos. Demandas individuales, el trato y prontitud del servicio depende de las características del paciente y las circunstancias que envuelven su diagnóstico. Experiencias anteriores, los pacientes que han acudido en ocasiones anteriores al establecimiento no posee el mismo nivel de experiencias y perspectivas acerca del desarrollo del servicio a comparación de una persona que no visitado la institución. Comunicación externa, se refiere a los canales de información que utiliza la

institución para emitir mensajes a las personas usuarias que bien pueden ser volantes, afiches o a través de anuncios en internet (42).

La medición de la satisfacción del usuario tiene como finalidad valorar el desempeño sistémico de la institución y analizar los puntos de mejora que permitan crear una mejor sinergia y conduzcan a una filosofía de trabajo óptima, en este sentido, el sistema de gestión constituye un instrumento que permite recoger y estudiar la información que se origina en el medio con el objetivo de aprovechar las oportunidades. Por lo expuesto, se sobreentiende que el propósito del servicio consiste en coadyuvar al usuario a suplir sus necesidades y deseos en función al servicio que brinda la institución, por ello, es importante que se reconozca objetivamente sus necesidades y entienda a fondo su percepción acerca de los indicadores de evaluación que se están cumpliendo (42).

Bajo lo descrito se afirma que existen diversos enfoques que permiten valorar de manera óptima el grado de satisfacción que experimenta una persona usuaria cuando acude a un establecimiento de salud, de las que se puede mencionar: el cognitivo, el cual abarca aspectos relacionados con las características inherentes a la prestación del servicio, la modalidad de entrega, las expectativas, recomendaciones y juicios, es decir, se encuentra estrechamente vinculada con el procesamiento de información que gira en torno al marco referencial que recubre las prácticas institucionales. Por otro lado, se tiene al afectivo, mismo que engloba un conjunto de hechos vinculados con los sentimientos y emociones. Este enfoque nace a raíz de que la persona busca la mejor alternativa para suplir su necesidad y a su vez le genere emociones positivas (40).

En relación con los motivos que anteceden la medición de la satisfacción de los usuarios se destaca cuatro puntos específicos: el primero es que permiten obtener un feedback óptimo acerca de cómo se desarrolla la gestión institucional y la forma en cómo se han utilizado los recursos internos (personal, músculo financiero y materiales). Asimismo, constituye un instrumento idóneo que permite detectar las necesidades de los usuarios en un lapso oportuno, por lo cual puede ser usado como un indicador para evaluar la calidad del servicio. De igual modo, representa un activo indispensable para la organización pues permiten instaurar mejoras en los procesos, generar valor en el servicio y obtener los resultados deseados ya sea

en el corto, mediano o largo plazo. Por último, es una herramienta prospectiva que mide las reacciones y actitudes de los usuarios asociados con las expectativas, fidelidad, complacencia, atención y tratamiento. Por lo mencionado en las líneas anteriores se entiende que la satisfacción descansa sobre aspectos organizacionales el cual involucra el tiempo de espera para ser atendido, el ambiente institucional, instalaciones físicas, así como también, la atención brindada y su influencia en el bienestar de las personas y en el trato amable brindado por el personal que integra la institución a la hora brindar la atención solicitada (42).

Cada uno de los usuarios externos y por ende la satisfacción de cada uno de estos es importante porque ayudan y mejoran los procesos de atención en cada uno de los establecimientos médicos. Como parte de esta pequeña definición se puede crear nuevas actividades haciendo que mejore este sistema, en esta nueva cultura se impulsara nuevas medidas a que cada uno de los trabajadores, con la condición de que cada uno de estos pueda pensar de forma diferente en torno al servicio que están ofreciendo y así crear prioridades para cada una de las áreas requeridas: tener un mejor acceso a estos nuevos sistemas ayudará principalmente a que los usuarios puedan estar informados de cada uno de los servicios ofrecidos, por ello la participación ciudadana es fundamental para seguir implementando una serie de sistemas que ayuden con la continuidad en las asistencias de salud públicas, como parte de este nuevo proceso, la intervención de especialistas o algunos medios por el cual se facilita la libre elección a los servicios mejorará constantemente en la alta calidad de servicios recibidos (42) . Todo ello es necesario para poder implementar actividades que se nombrarían como servicio de calidad recibida en cada una de las áreas de los establecimientos de salud, con el fin de satisfacer las necesidades ilimitadas de los pacientes, es así que esta satisfacción ha ido evolucionando conjuntamente con cada una de estas acciones empleadas. Este concepto era empleado normalmente por cada uno de los agentes que brindan los servicios y atención sanitaria, ya que gracias a todos los conocimientos que fueron recibiendo y las experiencias que fueron ganando, fueron capaces de saber cada una de las necesidades de los pacientes. Actualmente, tenemos nuevas formas de evaluar y entender la satisfacción, cumpliendo directamente cada una las necesidades y cuáles son sus expectativas de estos. (40).

Conforme a lo situado en el siguiente párrafo, las expectativas son muy importantes ya que se producen basándose en las siguientes síntesis:

- Las reacciones del momento y las situaciones que producen al momento de experimentar del servicio.
- Las anécdotas personales por el servicio recibido en una anterior oportunidad
- Recomendación de terceros (personas cercanas o familiar)
- El desenvolvimiento de las redes de comunicación, ya sea directas o sea quienes se encarguen de prestar los servicios de gestión de salud o simplemente fuentes secundarias externan al sector de salud.
- La formación y ética década paciente (40).

3. Definición de términos básicos

Calidad de la atención: Son características realizadas por el personal de salud para la satisfacción de los pacientes en cada uno de los hospitales o centros médicos de ayuda, desde el punto de vista personal humano, para llegar a cada una de las situaciones deseadas desde los agentes médicos hasta los pacientes, en conceptos básicos como seguridad, capacidad de trabajo, desempeño organizacional, eficiencia, efectividad y satisfacción en los pacientes.

Capacidad de respuesta: Es la forma en la que el personal de salud puede llegar a cumplir las demandas deseadas de los usuarios y así proveerle en tiempo oportuno cada una de las interrogantes con respecto a la calidad y el tiempo deseado.

Empatía: Cualidad que tiene un individuo para entrar en el lugar de otra persona y así saber cuáles son las medidas que necesitan para apoyarlo.

Establecimiento de salud: Entidad o institución que se dedica a brindar atención médica, aquellos que ayuda a prevenir enfermedades, promocionar la salud, diagnosticar enfermedades, realizar distintos tratamientos con el personal médico, ayudando así poder equilibrar el proceso de salud de cada uno de los usuarios.

Expectativa del usuario: Es conceptualizado por el usuario como una forma en la que se espera un servicio de calidad. Cada una de esas expectativas son vivencias anteriormente ya realizadas, ante ello estas expectativas vienen a ser más conscientes por medio de cada uno de los servicios brindados, a esto se entiende que existe una evaluación cuando el paciente emite un resultado.

Fiabilidad: Se lo define como el proceso en la cual se puede realizar exitosamente un servicio anteriormente ofrecido.

Satisfacción del usuario externo: Capacidad por la cual el demandado pueda cumplir cada uno de los niveles de los centros de salud situada en las normativas, desde cada una de las expectativas evaluadas por el usuario y sus percepciones que tienen al momento de poner un juicio sobre el servicio ofrecido.

Seguridad: Mide el nivel y grado de cada una de las actividades que realiza el personal de salud con respecto al servicio de salud, en la cual el usuario pueda tener confianza de las capacidades y habilidades del personal.

Percepción del usuario: Es la percepción individual de cada paciente sobre el servicio y los lineamientos que cumple una institución al momento de ofrecer un servicio de salud.

Servicios médicos de apoyo: Son establecimientos de servicios especializadas en la protección, seguridad y prevención independiente al rubro que le corresponda, atendiendo cada uno atendiendo cada uno de los pacientes con el objetivo de disminuir los problemas que afectan la salud de cada uno de los pacientes.

Usuario externo: Individuo que ocupa un espacio en un centro de salud para recibir servicios médicos, con especialistas dedicados a brindar servicios de calidad en un grado de servicio familiar (40).

4. Hipótesis de investigación

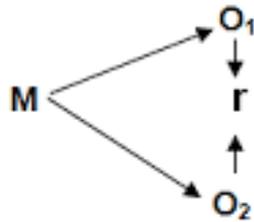
4.1 Hipótesis general

La buena calidad de atención se relaciona con la satisfacción de usuarios en la consulta externa del establecimiento nivel 1-3 La Carretera km 1 ½ Yurimaguas 2021.

III. METODOLOGÍA

1. Diseño metodológico

Según la intervención del investigador, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo observacional correlacional, no experimental, según el alcance es analítico, según el número de mediciones de la o las variables de estudio, de corte transversal.



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la V1

O2: Observación de la V2

r: Correlación entre variables

2. Diseño muestral

2.1 Población Universo

Todos los usuarios atendidos en la IPRESS Carretera km 11/2.

2.2 Población de estudio.

La población estuvo constituida por 715 usuarios que acude a ser atendidos por los diferentes consultorios externos en los servicios que brinda la IPRESS Carretera Km 11/2.

2.3 Criterios de elegibilidad

Inclusión

Usuarios

- entre 18 y 54 años,

- Del consultorio externo,
- que han recibido dos o más atenciones en los servicios de consulta externa,
- que desearan participar en el estudio,
- que no presenten problemas de salud mental.

Exclusión

Usuarios

- Entre 17 y 55 años.
- Del consultorio externo.
- No deseen participar en el estudio.
- Que presentan problemas de salud mental.

2.4 Tamaño de la muestra

Se determinó la muestra con la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= 715

p= 0.50

q= 0.50

e= Error 0.05

Z= Nivel de confianza al 95% =1.96

N= 250

El resultado obtenido será el número de encuestado para recoger datos útiles requeridos en la tesis.

3. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

En el inicio de la investigación, se elevó una solicitud a la gerencia de la entidad para recibir la autorización que derive a la recolección de datos en la IMPRESS carretera.

Al momento de llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios, se encontraron limitaciones, dentro de las cuales se resalta a los horarios de las personas encuestadas, las restricciones impuestas por el gobierno debido al estado de emergencia provocado por el COVID-19, todo ello, conllevó a extender el plazo en la entrega de los respectivos cuestionarios.

En cuanto a los instrumentos para la recolección de datos, será la encuesta SERVQUAL (41) modificada, la cual consta de 20 ítems para la variable calidad de atención y 15 ítems para la satisfacción del usuario respectivamente.

Ambos instrumentos, cuentan con una escala de valoración en un rango de 1 hasta el 4.

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente

El cuestionario, aborda las 5 dimensiones de la variable calidad de la siguiente forma:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 04

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 05 al 08

Seguridad: Preguntas del 09 al 12

Empatía: Preguntas del 13 al 16

Elementos Tangibles: Preguntas del 17 al 20

Y las tres dimensiones de la satisfacción: Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 4.

y tablas estadísticas. Para realizar el análisis inferencial se llevó a cabo a través de la aplicación de una prueba de correlación de Spearman debido a que las variables abordadas son cualitativas, para lo cual se tuvo en cuenta un nivel de confianza igual a 95% con un margen de error igual a 5% con el cual se abordó la contrastación de las respectivas hipótesis.

5.Aspectos éticos

En el proceso de despliegue o aplicación de los respectivos instrumentos para la recolección de datos, se guardó de manera hermética la privacidad y confidencialidad de los participantes de acuerdo con las normas internacionales. No se conservó el registro de los datos personales de los encuestados, para los cuales únicamente se procedió al llenado del respectivo consentimiento informado. (Anexo N° 03). No existe conflicto de intereses.

IV.RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta a usuarios que acudieron al establecimiento a solicitar atención en diferentes áreas del Servicio de consulta externa en cualquier servicio que brinda la IPRESS Carretera – Yurimaguas, Setiembre 2021 habiéndose verificado previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

Según se detalla a continuación:

Tabla 1. Características Sociodemográficas de la muestra estudiada

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	190	76
Acompañante	60	24
Sexo		
Masculino	17	6.8
Femenino	233	93.2
Nivel de estudio		
Analfabeto	5	2
Primaria	63	25.2
Secundaria	157	62.8
Superior técnico	21	8.4
Superior universitario	4	1.6
Tipo de seguro		
Sis	245	98.4
Ninguno	1	0.4
Otros	3	1.2
Tipo de usuario		
Nuevo	1	0.4
Continuador	249	99.6
Consultorio		
Medicina	50	20
Obstetricia	65	26
Enfermería	65	26
Psicología	20	8
Odontología	50	20
Personal que atendió		
Medico	50	20
Obstetra	65	26
Enfermera	65	26
Psicólogo	20	8
Odontólogo	50	20

Según la tabla 1 las características socio económicas de la muestra estudiada del usuario directo es el 76%, en cuanto a la variable de sexo el 93.22 % es femenino y solo el 6.8% son hombres que acuden la IPRESS. En lo que respecta a la variable de estudio el 62% tienen nivel secundario, seguido con 25% el primario. El 98.4% de usuarios cuentan con seguro SIS; el 99.6% de usuarias encuestadas fueron continuadoras en los servicios. En lo que es consultorio y personal que atendió es proporcional con 26 % en Obstetricia y Enfermería seguido por Medicina y Odontología en 20% y solo un 8% Psicología.

Tabla 2. Calidad de atención

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
En proceso	1	0.4
Regular	100	40.0
Bueno	149	59.6
Total	250	100.0

Según la tabla 2 el 59.6 % de los usuarios que son atendidos en la IPRESS la carretera km 1.1/5 aseguran que la calidad de atención es buena en todos sus servicios y un 0.4% que aún está en proceso de tener una calidad de atención.

Tabla 3. Dimensiones de la calidad de atención

d1 fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
En proceso	6	2.4
Regular	134	53.6
Bueno	110	44.0
<i>d2 capacidad de respuesta.</i>		
En proceso	3	1.2
Regular	161	64.4
Bueno	86	34.4
<i>d3 seguridad</i>		
En proceso	2	0.8
Regular	161	64.4
Bueno	87	34.8
<i>d4 empatía</i>		

En proceso	3	1.2
Regular	146	58.4
Bueno	101	40.4
<i>D5 aspectos tangibles</i>		
En proceso	2	0.8
Regular	182	72.8
Bueno	66	26.4

Según tabla 3 los usuarios atendidos en la IPRESS Carretera km 11/5 aseguran que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, se encuentra en regular 53.6 a 64.4%, encontrándose con en 72.8% con el valor más alto el aspecto tangible.

Tabla 4. Satisfacción del usuario

<i>Satisfacción del usuario</i>	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	2	0.8
Satisfecho	148	59.2
Muy satisfecho	100	40.0
Total	250	100.0

Según la tabla 4, El 40% de los usuarios atendidos en la IPRESS la carretera km 1.5 están muy satisfechos por la atención que brinda el establecimiento de salud y el 0.8% de lo contrario esta poco satisfechos.

Tabla 5. Dimensiones de satisfacción

D1 humanística	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	8	3.2
Satisfecho	123	49.2
Muy satisfecho	119	47.6
<i>D2 tecnología</i>		
Poco satisfecho	9	3.6
Satisfecho	185	74.0
Muy satisfecho	56	22.4

D3 entorno

Poco satisfecho	45	18.0
Satisfecho	153	61.2
Muy satisfecho	52	20.8
Total	250	100.0

Según la tabla 5, los usuarios de la consulta externa encuentran la dimensión Humanística con satisfecho en un 49.2% seguido de Muy Satisfecho con un 47.6%, en relación con la dimensión Tecnológica tiene 74.0% como Satisfecho, al igual que la dimensión de Entorno con un 61.2% está Satisfecho.

Tabla 6. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la IPRESS carretera setiembre 2021

		Satisfacción			Total	P-valor*
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad	En proceso	0	1	0	1	0,000
	Regular	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	
Bueno		2	89	9	100	
		0,8%	35,6%	3,6%	40,0%	
Total		0	58	91	149	
		0,0%	23,2%	36,4%	59,6%	
		2	148	100	250	
		0,8%	59,2%	40,0%	100,0%	

* Prueba correlación de Spearman, rho= 0,527; p<0,05

La tabla 6 presenta los resultados de la satisfacción y la calidad brindada por la entidad, la cual muestra una correlación positiva moderada fuerte (rho= 0.527), lo cual indica que mientras se incrementen los factores de la calidad de servicio, mejores serán los niveles de satisfacción en los usuarios.

Tabla 7. Relación entre fiabilidad de la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la Ipress carretera setiembre 2021

		Satisfacción			Total	P-valor*
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
D1 fiabilidad	En proceso	0	5	1	6	0,000
		0,00%	2,00%	0,40%	2,40%	
	REGULAR	2	97	35	134	
		0,80%	38,80%	14,00%	53,60%	
	BUENO	0	46	64	110	
		0,00%	18,40%	25,60%	44,00%	
Total		2	148	100	250	
		0,80%	59,20%	40,00%	100,00%	

Según la tabla 7, en la muestra observada los valores de la Satisfacción y la dimensión de Fiabilidad tienen una Correlación positiva leve Fuerte ($\rho=0.333$), lo que se traduce que en la medida que aumentan los valores de la Fiabilidad también aumentan los de la satisfacción y viceversa.

Tabla 8. Relación entre la capacidad de respuesta de la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la Ipress carretera setiembre 2021

		Satisfacción			Total	p-valor*
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
D2 capacidad de respuesta.	En proceso	0	3	0	3	0,000
		0,00%	1,20%	0,00%	1,20%	
	REGULAR	2	123	36	161	
		0,80%	49,20%	14,40%	64,40%	
	BUENO	0	22	64	86	
		0,00%	8,80%	25,60%	34,40%	
Total		2	148	100	250	
		0,80%	59,20%	40,00%	100,00%	

Según la tabla 8, en la muestra observada los valores de la satisfacción y la capacidad de respuesta tienen una Correlación positiva moderada Fuerte ($\rho=0.510$), lo que se traduce que en la medida que aumentan los valores de la capacidad de respuesta también aumentan los de la satisfacción y viceversa.

Tabla 9. Relación entre la seguridad en la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la Ipress carretera setiembre 2021

		Satisfacción			Total	p-valor*
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
D3 seguridad	En proceso	0	1	1	2	0,000
		0,00%	0,40%	0,40%	0,80%	
	Regular	2	103	56	161	
		0,80%	41,20%	22,40%	64,40%	
	Bueno	0	44	43	87	
		0,00%	17,60%	17,20%	34,80%	
Total		2	148	100	250	
		0,80%	59,20%	40,00%	100,00%	

Según la TABLA 9, en la muestra observada los valores de la satisfacción y la seguridad tienen una Correlación débil ($\rho=0.141$), lo que se traduce que en la medida que disminuyen los valores de la seguridad también disminuyen los de la satisfacción y viceversa.

Tabla 10. Relación entre empatía en la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la Ipress carretera setiembre 2021

		SATISFACCION			Total	p-valor*
		POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO		
D4 Empatía	EN PROCESO	0	3	0	3	0,000
		0,00%	1,20%	0,00%	1,20%	
	REGULAR	2	101	43	146	
		0,80%	40,40%	17,20%	58,40%	
	BUENO	0	44	57	101	
		0,00%	17,60%	22,80%	40,40%	
Total		2	148	100	250	
		0,80%	59,20%	40,00%	100,00%	

Según la tabla 10, en la muestra observada los valores de la satisfacción y la empatía tienen una Correlación positiva débil ($\rho=0.286$), lo que se traduce que en la medida que va en aumento los valores de la empatía también va en aumento los de la satisfacción y viceversa.

Tabla 11. Relación entre los elementos tangibles de la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa en la Ipress carretera setiembre 2021

		Satisfacción			Total	p-valor*
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
D5 tangible	En proceso	0	0	2	2	0,000
		0,00%	0,00%	0,80%	0,80%	
	REGULAR	2	129	51	182	
		0,80%	51,60%	20,40%	72,80%	
	BUENO	0	19	47	66	
		0,00%	7,60%	18,80%	26,40%	
Total		2	148	100	250	
		0,80%	59,20%	40,00%	100,00%	

Según la tabla 11, en la muestra observada los valores de la satisfacción y los elementos tangibles tienen una correlación positiva leve Fuerte ($\rho = 0.359$), lo que se traduce que en la medida que aumentan los valores de los elementos tangibles, también aumentan los de la satisfacción y viceversa.

VI. DISCUSIÓN

La calidad de atención en el sector salud, hace referencia a los servicios que el paciente recibe, y en el que se involucran factores como la accesibilidad, la equidad, la técnica y las condiciones materiales y humanas en las que se ofrece el servicio.

La presente investigación logró alcanzar el objetivo general, es decir, determinó la relación entre la calidad atención y la satisfacción del usuario en la consulta externa de la IPRESS Carretera km 1 ½ - Yurimaguas 2021. Este logro se evidencia en la correlación positiva moderada fuerte ($\rho = 0.527$) que existe en las dos variables de estudio, que tienen una relación directa entre sí y que a su vez indican que para que los pacientes atendidos en el Centro de Salud alcancen un nivel de satisfacción óptimo, las condiciones de atención al usuario deben estar mediadas por identificar a la población que es atendida, la cual en su mayoría son mujeres (93.22%) con sus estudios secundarios, a las que se debe proteger sobremanera frente a toda acción de abuso y discriminación en el centro de salud.

Se debe cuidar la atención a las usuarias del IPRESS pues según los resultados evidenciados y en concordancia con Ramírez (32), existe fidelización en un 99.6%, pero según las encuestas realizadas se encuentra dividida entre un 40% y 59.6% en relación con la percepción regular y buena, respectivamente, que tienen de la calidad de atención.

Considerando estos minúsculos márgenes que hay entre las dos categorías para medir la calidad de la atención, se deben tomar las medidas necesarias para que la fidelización de las usuarias realmente sea un indicador no solo de uso del servicio, sino de satisfacción buena a la hora de ser atendidas.

El 59.6 % que considera la atención recibida como buena, permite alinearse a la investigación de Hernández et al., quienes en el 2019 un estudio realizado a nivel nacional sobre la satisfacción en los servicios de salud del Minsa determinaron que, frente a aglomeraciones poblacionales de mayor tamaño, el nivel de satisfacción por la calidad de atención recibida es menor en referencia a las poblaciones pequeñas que indicaron una mayor satisfacción en la calidad de atención.

Desde esta perspectiva, y según los resultados obtenidos saltan a la vista la necesidad de mejorar la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, elementos claves para elevar el nivel de calidad de atención.

En relación con la investigación de Mamani M.E.N los resultados indicaron un alto nivel de insatisfacción en general (60.16 %), con porcentaje de fiabilidad según SEVQUAL del 39.84 % entre las 5 dimensiones. Se puede contrastar con la actual investigación donde se evidencia que el personal de informes no orienta y explica de forma clara ni adecuada, y a que la consulta no se realizó en el horario ni de acuerdo con el orden de llegada. En farmacia, la atención no fue rápida, el personal de salud no explicó con palabras claras el problema de salud. En consecuencia, se puede afirmar que existen expectativas altas para alcanzar estándares óptimos de calidad en la atención.

En relación con la fiabilidad es necesario que la atención al usuario tenga en cuenta de modo prioritario los horarios de atención, el orden de llegada y el rechazo a todo tipo de discriminación. Asimismo, la capacidad de respuesta frente a diversos eventos de tipo administrativo y de salud, debe ser tenida muy en cuenta de modo priorizado, pues los resultados evidencian que la población considera este indicador en un 64.4% como regular, realidad que de no ser mejorada terminaría cayendo por debajo de este nivel, lo que supondría la insatisfacción del usuario en un sentir general; y esto debido a que los pacientes buscan solución eficaz y efectiva a sus dificultades.

También se debe considerar la seguridad a la hora de brindar la atención en el IPRESS por parte del personal. Los resultados evidencian (64.4% regular) que la población experimenta cierta desconfianza de la preparación técnica y profesional de los colaboradores.

La empatía en la atención al paciente es también un factor clave para mantener al usuario satisfecho y lograr su plena fidelización. Y es que hoy por hoy en todas las áreas del sector público y privado, las habilidades blandas son valoradas sobremanera y consideradas como eje central para lograr el crecimiento de las personas y de institución. La IPRESS no es el caso, pues la población encuestada hizo mención que se siente atendida de forma empática en un nivel regular de

58.4%. Hecho que conduce a revisar las políticas de contratación de perfiles para colaboradores que tienen contacto frecuente con el público. Asimismo, se puede afirmar que las capacitaciones y los talleres de habilidades blandas ayudarían considerablemente a elevar los estándares de empatía en la atención al cliente.

Por su parte, el estudio de García y Gálvez, cuyos resultados evidenciaron un elevado nivel de satisfacción en atención recibida en los centros asistenciales de MINSA- ESSALUD en el distrito de Chongoyape- Lambayeque, permite contrastar los resultados obtenidos y establecer metas a corto, mediano y largo plazo. En efecto, Esssalud alcanzó un nivel de satisfacción del 74.3 % frente a un 44.6 % logrado por el MINSA. Se resaltan como dimensiones con gran nivel de satisfacción a la seguridad (74.3%) y la empatía (51.9%) respectivamente a cada Entidad. Esta información sirve para visualizar que nuestros resultados son positivos pero que están posibilitados a mejorar frente al reto que esta investigación plantea.

Y es que, en efecto, con un 40 % de usuarios muy satisfechos y con un 59.2% de usuarios satisfechos, por la atención brindada por el establecimiento, este no se puede quedar sin tomar acciones de mejora para alcanzar la optimización de los servicios.

En lo que se refiere a la dimensión humanista de la variable satisfacción, el usuario está satisfecho en general porque se siente gustoso de ser bien tratado y atendido, resultado que confirma una vez más, la necesidad de ser empáticos y dar buen trato a todos los pacientes del establecimiento.

Se destaca sobremanera, el aspecto tecnológico con una aprobación por parte de la población del 74.0 % resultado que permite evidenciar el carácter inclusivo que está gestando en los últimos años el sector salud. En efecto, siendo la tecnología una herramienta de vital trascendencia hoy en día, no puede ser un privilegio de unos cuantos, sino una realidad para todos los peruanos.

Un punto igualmente importante para considerar dentro de los resultados generales acerca del nivel de satisfacción es la dimensión entorno, la cual en relación con las otras dimensiones indica subrepticamente que es necesario prestar atención a indicadores como orden, limpieza, iluminación, estructura.

Y es que, si se trata de alcanzar niveles de satisfacción óptimos en relación con la calidad de atención y satisfacción de usuario, la limpieza y el orden constituyen factores claves para el sector salud.

De lo analizado a partir de los resultados, se infiere que el buen nivel de satisfacción que se ha logrado en el establecimiento de salud – Yurimaguas es producto de un enfoque intercultural y de género, sustentado en las habilidades socioemocionales y profesionales de los colaboradores del IPRESS.

VII. CONCLUSIONES

Existe correlación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención. La correlación positiva moderada fuerte ($\rho = 0.527$), se traduce al considerar que, si la medida de los valores de la calidad crece, los valores de la satisfacción también. Se evidencia una relación directa entre las variables de estudio.

La calidad de servicio presentó un alto índice de satisfacción por parte de los pacientes y de los usuarios en general. Existe en la Institución de salud un bajo índice de insatisfacción.

En la variable calidad de atención destaca la capacidad de respuesta como un elemento importante a considerar como un logro y a la vez como reto que debe ser asumido con la finalidad de fidelizar plenamente al usuario.

Se corroboró que centros de salud de menor población, como el que se ha estudiado, presentan un mayor índice de satisfacción por parte de los usuarios en relación con establecimientos situados en urbes con numerosa población.

VIII. RECOMENDACIONES

- 1.Promover comportamientos positivos como empatía, comunicación, respeto y la privacidad con pacientes que se atienden en el centro de salud.
- 2.Supervisar el orden y la limpieza de los espacios públicos del establecimiento.
- 3.Capacitar al personal con temas relacionados a la calidad y satisfacción del Usuario, y elaborar un plan de supervisión periódico.
- 4.Elaborar un plan estratégico para optimizar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en base a un diagnóstico real de las necesidades de la población.
- 5.Contextualizar la problemática en relacion con la pandemia de la COVID-19 que permita descubrir alternativas de solución frente a escenarios diversos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Rodríguez M.M, Muñoz C.R. factor relacionados con la satisfacción en consultas externas en hospital de Madrid, *revenf* [internet].1017[Junio 2017],32 1-12. Disponible en www.scielo.sa.cr/pdf/enfa/n32_/1409-4568-enfeu-32-00040.pdf.
2. García V.R, Gálvez D.N Calidad de atención asociadas a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud: Minsa _ Essalud, Chongoyape – Perú TZHOECOEN revista científica [internet] 2016 vol 8 N °2 Disponible en www.revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383.
3. Donabedian A. Quality assurance in health care: consumers' role. *Qual Health Care*. 1992; 1:247-251.
4. Tarco R, Saco S, Paredes S, Martínez C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi Acomayo-Cusco. *SITUA* 2003; 12: 36-43.
5. Sofaer S, Firminger K. Patient perceptions of the quality of health services. *Annu Rev Public Health* 2005; 26:513-59.
6. Ortega C, Suárez M. Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. 2ªEd. México: Editorial; Editorial médica panamericana; 2009. p. 18
7. MiraJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *MedClin (Barc)* 2000; 144(3):26-33 .Citado el 22 de octubre del 2018. Disponible en matronasenred.com/.../La_satisfaccion_del_paciente_como_una_medida...
8. MiraJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *MedClin (Barc)* 2000; 144(3):26-33 .Citado el 22 de Octubre del 2018. Disponible en matronasenred.com/.../La_satisfaccion_del_paciente_como_una_medida...
9. Rodríguez-Legido CI. La medida de la satisfacción con la atención en salud: Andalucía 1984-1992. *Gaceta Sanitaria* 1995; 9:311-5.Citado el 22 de Octubre del 2019. Disponible en http://www.Madridsalud.es/comunicación_salud/documentos/satisusuarios.pdf
10. Traverso-Yèpez M, Morais NA. Reinvidicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. *Cad Saúde Pública* 2004; 20:80-8.
11. Collins K, O' Cathain A. The continuum of patient satisfaction-from satisfied to very satisfied. *Social Sci Med* 2003; 57: 2465–70

12. Schneider H, Palmer N. Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Health Policy Plann* 2002;17:32-41.
13. Guillermo E. Casalino-Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2008; 21(4): 143-152.
14. Villalba R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. *Rev Enfermería Global* 2007; 10.
15. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med Lima* 2005; 66(2): 127-141.
16. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección General de Servicios de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Ministerio de Salud del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, Perú. 2002
17. Chávez P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Dermatol Perú* 2009;19(1): 22-31
18. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *An Document* 2000; 3: 139 – 53
19. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Rev. Med. Hered*. 2001; 12(3): 75-7.
20. Derose KP, Hays RD, McCaffrey DF, Baker DW. Does physician gender affect satisfaction of men and women visiting the emergency department? *Journal of General Internal Medicine*. 2001; 16:218-226.
21. Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. *Social Science and Medicine*. 2000; 51:1611-1625.
22. Hernandez V.A, Rojas R.C, Prado G.F.J, Bendezu Q. G . Satisfacción del usuario externo en establecimientos del misterio de salud del peru y sus factores asociados [internet].[marzo2020],36(4):620-8. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
23. Becerra-C.B, Condori-B,A Satisfacción De Usuarios En Hospitales Públicos: Experiencia Del Plan «Cero Colas» En Ica, Perú [internet].[marzo2020], 36(4):658-63. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>
24. Mamani M.E.N, Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018[internet].[marzo2020], Disponible http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26530/mamani_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Enríquez S.E. L, Percepción De La Calidad De Atención De Salud Relacionada A La Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Consultorios Externos Del Centro De Salud De Kepashiato 20182017 [internet].[marzo2020]./handle/UCV/33535 Disponible http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33535/enriquez_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Loor J.E.I Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta, Quito 2017 [internet].[marzo2020] /handle/33000/8293. Disponible <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8293/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-43.pdf>
27. Orozco, J. "Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017". Managua, Nicaragua. Recuperado el 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
28. García V.R, Gálvez D.N Calidad de atención asociadas a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud: Minsa _ Essalud, Chongoyape – Perú TZHOECOEN revista científica [internet] 2016 vol 8 N °2 Disponible en www.revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383.
29. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015. Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015.p. 25-33.
30. Quispe P, J. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015". Andahuaylas. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.UNJMA.2015.
31. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2014. p. 28-37.
32. Ramírez R. J. Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2014". Andahuaylas. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.UNJMA.2015.
33. La Torre A.; Oyola A.; Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2018, vol. 17, no 34, p. 59-68.

34. Morande F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de la calidad Madrid: Editorial; Delta publicaciones. 2007. P. 241.
35. INDICADORES DE CALIDAD DE ASISTENCIA EN... Available from: https://www.researchgate.net/publication/251071766_INDICADORES_DE_CALIDAD_DE_ASISTENCIA_EN_OBSTETRICIA [accessed Aug 18 2018].
36. Govea J. Calidad en salud. 2007. Citado el 14 de Noviembre 2015. Disponible en <http://www.icicm.com/files/iso9000sectorsalud.doc> 42.
37. Rivera A. "La gestión empresarial y la competitividad en las MYPES del sector producción–rubro vitivinícola de la Provincia de Tacna, año 2019." (2020).
38. Piscocoya N; Arteaga G. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del centro médico especializado Lab. Salud SAC Chiclayo–2020. 2022.
39. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021. 2022.
40. Díaz Rocío. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios Universidad de Málaga Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Economía y Administración de Empresa Artículo Especial. Disponible [file:///C:/Users/pc/Downloads/S1134282X02774708_S300 es.pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/S1134282X02774708_S300_es.pdf)
41. Alteco consultores desarrollo y **gestión** SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL [Actualizado 18 Julio 2021; citado 18 Julio 2021]. p. 01. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
42. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
43. Documento técnico RM 519-2006 MINSA. Dirección general de Salud de las personas. Dirección de Calidad de Salud. 2006. Lima p.19.
44. Rituay, P., Bruno, A., Zuccherelli, R., & Campos, J. Satisfacción del cliente: Estudio desde las metodologías de calidad. Caso Black Mouth. Venezuela. 2019. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051019/html/index.html>
45. Zárraga, L., Molina, V., & Coronado, E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. México. 2018. Recuperado el 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>
46. Nava, V. ¿Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales. México: Limusa. 2016. Recuperado el 2020 de

<https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&lpg=PP1&dq=que%20es%20la%20calidad&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q=que%20es%20la%20calidad&f=false>

47. GIL SAURA, Irene; RUIZ MOLINA, María Eugenia; CALDERÓN GARCÍA, Haydée. La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista. Cuadernos de Administración, 2009, vol. 22, no 39, p. 59-73.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos. Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo y las respuestas son de tipo confidencial así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo con la escala, cada pregunta que se formula.

ESPECIFICO

- 1 Malo
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Excelente

N°		1	2	3	4
DIMENSION: FIABILIDAD					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el consultorio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿El servicio que recibió responde a lo que usted espera?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿La atención por el profesional fue rápida?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿El profesionalismo del Centro de Salud muestra disposición para atenderlo?				
8	¿El profesional permanece en su servicio, u no se ausenta por mucho tiempo?				
DIMENSION: SEGURIDAD					
9	¿El profesional que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El profesional que le atendió, tiene conocimiento suficiente para responder sus preguntas?				
11	¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención el profesional respetó la confidencialidad?				
DIMENSION: EMPATIA					
13	¿El profesional que le atendió le trató como amabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación del profesional, sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El profesional, es tolerante, y respeta distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El profesional, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
DIMENSION: TANGIBILIDAD					
17	¿Las instalaciones físicas del consultorio son limpias?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				
20	¿El centro de salud y sala de espera, se encontraron limpios, contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a) <input type="text"/> 1	
		Acompañante <input type="text"/> 2	
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino <input type="text"/> 1	
		Femenino <input type="text"/> 2	
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		Ninguno	2
		Otro	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio /área donde fue atendido :		_____	
8. Personal que realizó la atención:			
	Médico	()	Psicólogo ()
	Obstetra	()	Odontólogo ()
	Enfermera	()	_____

CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo y las respuestas son de tipo confidencial así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo con la escala, cada pregunta que se formula.

ESPECIFICO

1 Malo

2 Regular

3 Bueno

4 Excelente

N°		1	2	3	4
DIMENSION: HUMANISTICA					
21	¿El profesional, le atiende con cuidado y precaución?				
22	¿El personal profesional le brinda un trato amable y cortes?				
23	¿El profesional respeta el orden de llegada de los pacientes?				
24	¿El profesional se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSION: TECNOLOGICA- CIENTIFICA					
25	¿El profesional explica, correctamente su receta médica)(Horarios)				
26	¿El profesional le orienta sobre los tratamientos o medicamentos que va usas?				
27	¿El profesional brinda información preventiva, educativa mientras es atendida?				
28	¿El profesional demuestra seguridad durante la atención?				
29	¿El profesional le ofrece alternativas al tratamiento?				
DIMENSION: ENTORNO					
30	¿Usted se siente conforme con la modalidad de sacar citas?				
31	¿Considera que el consultorio esta adecuadamente iluminado y ventilado?				
32	¿Considera que el centro de salud, cuenta con letreros o avisos que facilitan su ubicación de los usuarios a los servicios?				
33	¿Considera el centro de salud, esta ubicado en una zona segura?				
33	¿El centro de salud cuenta con estructuras físicas aptas para brindar un buen servicio?				

Anexo 2. Declaración de consentimiento informado voluntario

Yo, de años de edad, identificado (a) con D.N.I. N°, por medio de la presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 LA CARRETERA KM 11/2 - YURIMAGUAS 2021**. El objetivo del estudio es: Evaluar la calidad en la atención usuario y la calidad satisfacción de usuario en el servicio de consulta externa. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado, que mi participación consistirá en: Autorizar la aplicación de un cuestionario y/o entrevista para poder obtener los resultados. Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. El investigador responsable considerará en todo momento el principio de confidencialidad.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con el investigador.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Lima Metropolitana.

El investigador responsable del trabajo de investigación es:

Ketty Marivel Cueva Gálvez

Yurimaguas, ... de Setiembre del 2021.

Firma de entrevistado(a)

Yurimaguas 31 de agosto 2021

Anexo 3. Solicitud para aplicar instrumentos

CARTA N°001-2021-KMCG

Dr.:

DIRECTOR DE LA RED ALTOAMAZONAS.

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas.

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, alumna de la Sección de **Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres**, me encuentro realizando la investigación de tesis para optar el título de **Maestra en Gerencia de servicios de salud**. Que lleva por título **CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 LA CARRETERA KM 11/2 - YURIMAGUAS 2021**

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudio.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a la institución antes mencionada para aplicar las encuestas de recojo información.

Agradeciendo su gentil aceptación, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente