

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
CENTRO SALUD CHONTACA AYACUCHO 2022**

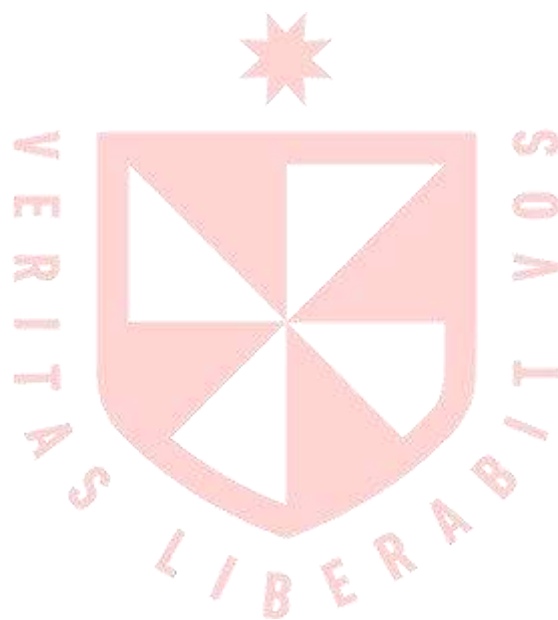


**ASESOR**

**RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA- PERÚ**

**2024**



**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 SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
CENTRO SALUD CHONTACA AYACUCHO 2022**

**TESIS**

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

**PRESENTADA POR  
LOURDES TINEO RIVAS**

**ASESOR  
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ  
2024**

## **JURADO**

**Presidente:** Miguel Angel Vera Flores, doctor en Administración de Salud

**Miembro:** Mauro Antonio Ruiz Tavares, maestro en Administración de Servicios de Salud

**Miembro:** Daysi Sabrina Huaccho Rojas, maestra Administración de Negocios

A Liz Marjorie y Thalía Karen, por ser mi motivo y estar siempre apoyándome para alcanzar este objetivo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios doy gracias por darme la fortaleza, sabiduría y salud.

A la Universidad de San Martín de Porres, por darme la oportunidad de cumplir mi meta.

Al Mtro. Aldo Lama, por el apoyo en el desarrollo de la tesis.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.</b>
Tabla 1. Edad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	25
Tabla 2. Población de estudio de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	25
Tabla 3. Variable Satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	26
Tabla 4. Dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	27
Tabla 5. Variable Calidad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	29
Tabla 6. Dimensiones de la variable Calidad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	30
Tabla 7. Relación directa entre las variables calidad y satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	31
Tabla 8. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	31
Tabla 9. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	32
Tabla 10. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	32
Tabla 11. Relación entre la dimensión empatía de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	33
Tabla 12. Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022	34



## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca, Ayacucho - 2022. El estudio es de tipo no experimental, descriptivo, cuantitativo, correlacional. La población fue de 126 usuarios y la muestra se conformó de 95 usuarios, que fueron seleccionados entre junio a octubre 2022, se utilizaron cuestionarios, y la técnica de encuesta. En los resultados se hallaron satisfechos (62.1 %), insatisfechos (37.9 %); los usuarios encuestados manifiestan estar insatisfechos respecto a lo siguiente: que la atención en el área de admisión no fue rápida con un 53.7 % y cuando el usuario presentó algún problema o dificultad no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %. En cuanto a calidad 70.5 % de los usuarios percibieron una alta calidad. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.719$  por lo que se determina que no existe relación directa entre las variables calidad y satisfacción. Se concluyó que, en el estudio realizado se evidencia, satisfacción elevada, esto aparentemente refleja que está bien en cuanto al servicio prestado por el establecimiento de salud, sin embargo, existe insatisfacción en algunos aspectos. Haciendo un análisis representativo, se concluye para el grado de satisfacción no afecta la infraestructura sanitaria. Se debe de tener presente las normas de bioseguridad en el personal de salud, que son muy importantes en la prestación de servicio de salud. En cuanto a calidad fue alta, en todas sus dimensiones, se debe de realizarse un estudio minucioso.

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad, usuario

## **ABSTRACT**

The objective was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction at the Chontaca Health Center, Ayacucho - 2022. The study is non-experimental, descriptive, quantitative and correlational. The population was 126 users and the sample consisted of 95 users, who were selected between June and October 2022, using questionnaires and the survey technique. The results showed satisfaction (62.1 %) and dissatisfaction (37.9 %); the users surveyed were dissatisfied with the following: 53.7 % that the attention in the admission area was not fast and 51.6 % that when the user presented a problem or difficulty it was not solved immediately. In terms of quality, 70.5 % of the users perceived high quality. The chi-square test was performed and a p-value of 0.719 was obtained, so it was determined that there is no direct relationship between the variable's quality and satisfaction. It was concluded that, in the study conducted, there is evidence of high satisfaction, which apparently reflects that it is good in terms of the service provided by the health facility; however, there is dissatisfaction in some aspects. A representative analysis shows that the degree of satisfaction does not affect the health infrastructure. It is important to keep in mind the biosecurity norms for health personnel, which are very important in the provision of health services. In terms of quality was high, in all its dimensions, a thorough study should be carried out.

**Keywords:** Satisfaction, quality, user

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS CENTRO SALUD CHONTACA AYACUCHO 2022**

AUTOR

**LOURDES TINEO RIVAS**

RECUENTO DE PALABRAS

**15726 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**86438 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**73 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**643.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 24, 2024 10:12 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 24, 2024 10:13 AM GMT-5**

● **20% de similitud general**

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

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% 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

### 1.1 Descripción de la situación problemática

La calidad en los servicios de salud se basa en cubrir las necesidades sanitarias; familias, personas y las comunidades con fundamento en las mejoras prácticas, el conocimiento científico y la ética, cooperando a la igualdad y bienestar, lo que compromete a una atención propia a la diversidad, poblaciones en situación de vulnerabilidad y personas. La calidad de la atención con relación a los servicios brindados en salud es la atención basada en las personas, familias, y comunidades, con niveles óptimos de eficiencia, efectividad, seguridad, oportunidad y acceso igualitario (1).

Los otros aspectos dentro de la calidad implican la eficiencia, accesibilidad, eficacia, adecuación de atención y servicios (2). La atención de la salud con respecto a la calidad llega a hacer una medida esencial en el bienestar de las personas y condición vital en el desarrollo humano (3).

La definición probable de la satisfacción se expresa como una dimensión en donde la atención sanitaria y el estado de salud proveniente concluyen con las perspectivas del usuario (4).

En la satisfacción es viable relacionar como mínimo tres aspectos opuestos que son los siguientes: organizativos es el entorno, duración de espera y demás; atención percibida y su alcance en la situación sanitaria de la población; y el trato prestado a lo largo del proceso de atención por parte del personal involucrado (4). El nivel de satisfacción del cliente representa tres partes en la atención sanitaria. Se emplea en primera parte un criterio con respecto a la calidad de la atención que integra las perspectivas e impresiones del paciente. En segunda parte se refiere a un resultado de la atención con relación a una dimensión de satisfacción psicológica del paciente además de una repercusión a la que deben centrarse los procedimientos de atención en salud como señal de su éxito. Por última parte la satisfacción del paciente significa una participación a un procedimiento posterior, fomentando a los usuarios en la búsqueda de atención y a fin de cooperar en perfeccionar su éxito (5).

Los servicios sanitarios cumplen un papel decisivo en la implementación de diversos principios, aptitudes y elementos sustanciales de un sistema sanitario fundado en la APS. Entre ellos los servicios de atención primaria son esenciales para preservar el acceso igualitario de la población a los servicios sanitarios primordiales. Deben ser el acceso de ingreso al plan de atención sanitaria y han de encontrarse lo más próximo posible a donde viven las personas, estudian o trabajan. Este grado de sistema ofrece atención integral e integrada donde debe solucionar la totalidad de las necesidades y exigencias de atención que el público expone con el paso del tiempo de la vida. Además, es el grado de sistema que insta los lazos complejos con la sociedad y el restante de los grupos sociales, de manera que posibilita fomentar la acción intersectorial y la participación social de manera práctica (6).

El 70 % y 80 % de los requisitos primordiales más comunes, hasta las tareas preventivas promocionales en la atención sanitaria de la ciudadanía con el paso del tiempo de la vida. Para ello, es de carácter obligatorio fomentar la facultad decisoria en los servicios sanitarios del primer nivel de atención, efectuar cambios en el tipo de financiamiento y gestión en la atención (7).

El Establecimiento de Salud Chontaca, es de primer nivel de atención en salud con categoría (I-3), se encuentra ubicado en el distrito de Acocro perteneciente a la provincia de Huamanga de la región Ayacucho.

La pandemia COVID-19, ha trastornado la vida de las familias de todo el mundo. Nuestro país ha sido golpeado fuertemente por la pandemia COVID-19. El aislamiento nacional forzoso que se inició a mediados del año 2020 y fue extendido en reiteradas veces hasta los últimos días de junio del mismo año, condujo como consecuente la suspensión de múltiples segmentos económicos y un incremento en el índice de desempleo de los más elevados niveles históricos. Este hecho impactó sobre todo a familias de bajos ingresos en los sectores más empobrecidos de la capital y las restantes ciudades, varios de ellos se vieron en la obligación de empezar un desplazamiento de regreso a sus lugares de nacimiento en donde tuvieran la posibilidad de hallar ideales condiciones con el fin de afrontar la crisis (8).

Hasta la actualidad hay familias que aún continúan en sus comunidades, esto ha generado una mayor demanda en la atención de salud en el establecimiento de Salud Chontaca.

## **1.2 Problema de investigación**

En esta investigación se plantea como problema principal con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022?

## **1.3 Objetivos**

### **Generales**

El objetivo general consiste en determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

### **Específicos**

Los objetivos específicos fueron: Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022. Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022. Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022. Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022. Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

## **1.4 Justificación**

En el presente estudio se respetó el derecho a la confidencialidad de la información personal y a la privacidad del usuario, además de su derecho a controlar la divulgación y el acceso de la información referente al estudio.

Hasta la actualidad no se realizó ningún estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca. Por tal razón se plantea

llevar a cabo el presente estudio, el mismo que será de utilidad como referencia documental, permitirá su comparación con estudios similares y proporcionará información para futuros estudios.

En la sociedad en que vivimos hay cambios y demandas constantes en los servicios de salud de calidad, a fin de sostenerse al ritmo de dichos cambios y resguardar los estándares propios de calidad, se necesita llevar a cabo valoraciones constantes.

En la presente investigación que se realizó para saber el nivel de satisfacción del usuario, la calidad de atención que este recibe y señalar la relación en particular de estas dos variables en el Centro de Salud Chontaca, obteniendo una investigación notable y pertinente, que se establezca un instrumento estratégico hacia los administradores de salud y así establecer los necesarios cambios e indicar planes de mejora continua, que facilite la toma de decisiones, centrado en la prestación de servicios a los usuarios, familia y comunidad, brindándoles la posibilidad de admitir un rol más activo, fortaleciendo los servicios con excelentes grados de eficacia y eficiencia, de modo idóneo y según sus necesidades, lo que significa el razonable uso de los recursos, el ejercicio oportuno sensato de todos y cada trabajador de salud del establecimiento.

En la bibliografía hay varios trabajos referente a la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de salud, asimismo, las preferencias, expectativas, necesidades y demandas del usuario crecen constantemente, por eso no en cualquier caso es notable o conocido por los gestores de salud, esto difiere de forma temporal y de manera dinámica conforme al entorno, por lo tanto se sugiere evaluar sistemáticamente y persistentemente la satisfacción y la apreciación de la calidad a partir del punto de vista del usuario, empoderando según la parte del proceso de mejora, estados que sostienen y acreditan la ejecución del actual trabajo.

### **Importancia**

Esta investigación es importante porque contribuirá al avance de la calidad y satisfacción del usuario del Centro de Salud Chontaca.

Hasta la actualidad no hay algún estudio similar a la satisfacción y calidad de atención en el Centro de Salud Chontaca. El presente estudio tendrá una utilidad práctica.

Toda institución de salud que presta atención a la población afronta uno de los problemas que se encuentra asociado a sus servicios con respecto a la calidad. Asimismo, es preciso tener herramientas con la cual se cumplan la mayor distinción y precisión científica, con pesquisa continua, fidedigno y práctico que posibiliten mensurar la percepción y la satisfacción que posee el usuario concerniente a la calidad del servicio que percibe.

### **Viabilidad y factibilidad**

Realizar el estudio ha sido viable porque se realizó en el Establecimiento donde laboro, accesible, se contó con el apoyo de jefe, que permitió el contacto con usuarios.

Autofinanciado, los gastos referentes a la asesoría, materiales, personal de apoyo para la aplicación de cuestionarios, etc., han sido solventados.

No habiendo problemas éticos para el estudio del problema.

Factibilidad en relación con el tiempo, ha sido corto. No dedicación exclusiva en la investigación.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

Una de las restricciones es la disponibilidad del tiempo, siendo corto. No habiendo dedicación exclusiva en la investigación.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Hay muchos estudios relacionados con calidad y satisfacción de usuarios en distintos niveles de atención de salud; todo ello contribuirá para el desarrollo del presente estudio:

En 2020, Delor R et al. elaboraron un estudio que se realizó en Paraguay, planteó un estudio con la finalidad de señalar el nivel de satisfacción de los usuarios de las unidades de salud familiar en Paraguay durante el año 2020. El tipo de estudio utilizado fue observacional, prospectivo, transversal y multicéntrico. Se utilizaron instrumentos Baker para medir la satisfacción y EQ-5D para la calidad de vida. La población incluyó 361 usuarios correspondientes a las unidades de salud familiar, de los cuales se obtuvieron 343 usuarios como tamaño de muestra. Los resultados mostraron que el 49 % de usuarios estaban satisfechos con la prestación del servicio recibido en la unidad de salud familiar y el 51 % presentó la mayor frecuencia de insatisfacción, siendo esta puntuación la que dieron las personas que tienen ingresos propios frente a otros grupos. Concluyeron que el nivel de insatisfacción es mayor en los servicios de salud, por lo que se deben identificar las causas para realizar intervenciones que mejoren el servicio prestado (9).

En el año 2019 González, dicha investigación se llevó a cabo en Panamá, desarrolló un estudio analítico de casos y controles para determinar los Factores asociados a la apreciación de la calidad de la atención de los pacientes de la Sala de Medicina en el hospital Regional de Azuero Anita Moreno. Obtuvo como tamaño de muestra 150 controles de pacientes satisfechos y 150 casos de pacientes insatisfechos. Llegó a resultados donde mostraron con respecto al sexo de los pacientes, el 56 % son sexo masculino; por otro lado, el 44 % son de sexo femenino. El grupo etario más grande es el de 60 años con un 61 % superior al resto. El nivel de instrucción de los pacientes más común es educación primaria completa, con el 32 %, frente a los que no acudieron, es el 22 %. Alcanzó a la conclusión de agrupar como factores de riesgo a la percepción en la calidad de la atención: procedencia rural con 1.68 veces más riesgo de atención insatisfecha, infraestructura inadecuada 2.81 veces más riesgo de atención no satisfecha, trato y seguridad de

la atención inadecuada, con 2.82 y 2.77 veces más riesgo de atención insatisfecha (10).

Morales Sánchez y García Ubaque; la mencionada investigación se ejecutó en Colombia, desarrollaron una investigación con el fin de conocer el nivel de "Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá en el año 2018". Esta investigación fue un análisis transversal y descriptivo. La población estaba comprendida de 12 573 usuarios y pacientes de 196 establecimientos de salud. Obtuvieron como resultados razonables los niveles de satisfacción. Concluyeron que existen varias oportunidades de mejora en el sistema público de salud de Bogotá (11).

En el año 2018 Hemadeh Randa et al., dicho estudio se desarrolló en el Líbano, realizaron el estudio sobre: La satisfacción de los pacientes con los servicios de atención primaria en el Líbano, mediante una encuesta a través de llamadas telefónicas. El modelo de investigación fue transversal, la población estaba formada de 1313 usuarios. Los resultados señalaron que el 60,23 % estaban satisfechos con los servicios prestados en el centro de atención primaria, mientras que sólo el 36,43 % estaban muy satisfechos. Esto permite concluir que los pacientes del Líbano están más satisfechos con los servicios de atención primaria (12).

Bamidele et al. llevaron a cabo un estudio en Botsuana sobre "La satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en un entorno de atención primaria de salud en Botsuana", en el que trataron de investigar los factores que contribuyen a la complacencia de los usuarios y su evaluación de la calidad de la prestación de servicios en la clínica Extensión II de Gaborone. Esta investigación fue un estudio transversal. La población estaba formada por 360 participantes seleccionados sistemáticamente. Obtuvieron puntuaciones de satisfacción de 3,75 con respecto a los servicios prestados por los diferentes proveedores de servicios; 3,45 con la calidad de la atención; 4,1 con la farmacia; 3,4 con los médicos; 36,9 % con la información que se les dio, mientras que el 63,9 % estaba insatisfecho con el tiempo de espera en el centro. Concluyeron que el tiempo de espera en el centro es superior al 60 %, por lo que es necesario intervenir para promover una buena prestación de servicios centrada en el cliente (13).

Pilco, J y Fernández, M, en 2018, dicho estudio se realizó en Ecuador, realizaron un estudio sobre: Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador, donde buscaron determinar los servicios de salud en la calidad desde la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en un Hospital General Monte Sinaí, por medio de la encuesta SERVQUAL. Se realizó una investigación exploratoria descriptiva y la población estuvo conformada por 1800 pacientes atendidos durante el año 2018, de los cuales se tomó una muestra conformada por 317 pacientes. Para efectos del análisis del índice de la calidad de los servicios en salud, plantearon que un usuario satisfecho para la dimensión planteada es aquel cuya percepción y expectativa tenga un residuo de cero o positivo y un paciente descontento cuyo residuo sea una estimación negativa. Llegaron a la conclusión en ese sentido a 0.3, lo que demostró en base a la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio brindado supera a las expectativas que tienen de dichos servicios (14).

Hidalgo Pizarro desarrolló una investigación en Ecuador, realizó un estudio que busca mostrar los resultados sobre la calidad de la atención médica y su nexos en la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos del centro oftalmológico “Centro del Ojo”. El instrumento utilizado fue un cuestionario SERVQHOS. Esta investigación fue un estudio de tipo cuantitativo transversal. El estudio se llevó a cabo en el año 2018; que incluyó como población de estudio 3200 pacientes que fueron sometidos a distintos tipos de cirugías realizadas en el Centro del Ojo y se seleccionó una muestra de 344 pacientes. El trabajo de investigación concluyó que los pacientes establecieron inferiores niveles de satisfacción en los horarios de atención y el tiempo de espera, aunque se hallaron satisfechos en la confiabilidad, seguridad y amabilidad del personal del Centro del Ojo (15).

En el año 2018 Pedraja Rejas et al., dicho estudio se desarrolló en Chile, realizaron el estudio sobre: Percepción de la Calidad de servicio de Salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un Plan de Mejora, mediante la encuesta SERVPERF. El tipo de estudio es exploratoria y descriptiva, la población estuvo conformado según INE (2016) por 50,1 % del género masculino y el 49,9 % género femenino de la ciudad de Arica. Mostraron como resultado que el mayor grado de satisfacción fue

asociada a los elementos tangibles y el grado más desfavorable fue relacionado a la fiabilidad. Alcanzando a la conclusión que los habitantes de Arica presentan mayor desconfianza frente a la calidad de los servicios de salud (16).

Suárez Lima et al., en 2018; dicho estudio tuvo lugar en Ecuador, realizaron un estudio con el fin de limitar la percepción de los usuarios en relación a la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III en Milagro, mediante el uso de la encuesta SERVQUAL. Se realizó un estudio descriptivo transversal, cuantitativo y la población estaba formada de 10 000 usuarios atendidos en el Centro de Salud CAI III perteneciente al Cantón Milagro de la provincia del Guayas, de los cuales se tomó una muestra conformada por 370 usuarios. Se tuvo como resultado que existe un nivel de satisfacción regular con relación a la percepción con 48 % y la expectativa también en un 48 %. Llegaron a la conclusión que este resultado se debe a la ausencia de renovación en la infraestructura y la falta de comprensión del personal de salud hacia a los pacientes. Se deduce de esto que para lograr un nivel de calificación positivo se precisa mejorar la calidad del servicio en la atención de salud (17).

En el año 2018 Cañarte Sigüencia; el presente estudio fue efectuado en Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer el grado de satisfacción percibida por los usuarios de los centros de salud del primer nivel de atención en la Dirección Distrital 09D02- Ximena 2 del Guayaquil durante el año 2018. El modelo de investigación empleado fue cuantitativo y descriptivo longitudinal. La población abarco a 271 056 usuarios atendidos en los centros de salud de la dirección distrital 09D02-Ximena 2, de los cuales se obtuvo como tamaño de muestra 3255 usuarios. Consiguió como resultado que el 47.75 % se halla muy satisfecho con respecto al trato, aseo, tiempo de espera e infraestructura y un 32.26 % se encuentra bastante satisfecho. Alcanzo a la conclusión que, para llegar a un nivel de satisfacción relativamente alto con relación a los usuarios, se debe priorizar un estudio estructurado y establecer un sistema de calidad en la dirección distrital (18).

Vázquez Cruz et al., dicho estudio se realizó en México, desarrollaron una investigación sobre: "Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención

médica”; donde buscaron evaluar la calidad percibida por los usuarios que recibieron en una Unidad Médica de Puebla, mediante la encuesta SERVPERF. Esta investigación fue un estudio de modelo transversal y descriptivo. La población estaba formada de 395 pacientes atendidos durante el año 2016. Habiendo resultado la satisfacción del 65 % con respecto a la consulta con el médico de familia, atención por enfermería 74 %, accesibilidad y organización 65 %, personal no sanitario 59 %, tiempo de espera en laboratorio y gabinete, elementos tangibles 82 %, citas médicas y referencia 49 %. Llegaron a la conclusión que la satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica es mayor al 60 % (19).

Casquero Paz desarrolló una investigación que busca determinar si hay relación entre satisfacción y calidad de atención del usuario externo en el consultorio de tuberculosis de un Centro de Salud en Lima, a través del uso de los instrumentos SERVPERF para calidad de atención y el cuestionario Panas para la satisfacción. Esta investigación fue un estudio de tipo no experimental transversal, descriptivo correlacional y la muestra estaba formada de 78 usuarios externos atendidos durante el año 2021. Llegó a la conclusión que ambos cuestionarios manifiestan una alta confiabilidad para la investigación mediante el Alpha de Cronbach, teniendo como resultado de 0.93 para calidad de la atención y de 0.90 en satisfacción de los usuarios externos. Esto demostró una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo (20).

Berrios Estela, en 2021; realizó un estudio sobre determinar la relación entre la Continuidad asistencial entre niveles de atención y satisfacción del usuario en una Posta Médica en Macusani. Se realizó una investigación no correlacional-experimental y la población estaba formada de 216 usuarios externos atendidos entre octubre-diciembre del año 2021, de los cuales se tomó una muestra conformada por 100 usuarios externos. Se tuvo como resultado que la percepción de los usuarios con respecto a la continuidad asistencial fue de 55 % alto y 38 % muy alto, con la percepción de la satisfacción fue de 35 % bajo y 65 % regular. Alcanzó a la conclusión que existe una relación directa entre las dos variables, donde a mayor continuidad asistencial entre los niveles de atención, mayor viene a ser la satisfacción del usuario (21).

Becerra Canales et al., en 2020; desarrollaron una investigación sobre: “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19”, mediante la utilización del SERVQHOS. Se realizó un estudio observacional, prospectivo transversal y la muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos atendidos entre julio- agosto del año 2020. Se tuvo como resultado que 38.3 % son los usuarios externos parcialmente satisfechos y 61.7 % se encuentran insatisfechos con los servicios de salud. Llegaron a la conclusión que la mitad de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos de un establecimiento de atención primaria durante la pandemia COVID-19 (22).

De La Paz Díaz Sandoval, en 2019; realizó un estudio sobre: “Cumplimiento del compromiso de mejora cirugía segura en la calidad de atención en salud en el hospital Belén Lambayeque”. El modelo de investigación utilizado fue cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, la población estaba conformada por 2902 listas de verificación de la seguridad de la cirugía realizadas en cada operación durante el año 2017, de los cuales se tomó una muestra conformada por 339 listas de verificación. Se llegó a la conclusión de que el 55.2 % es regular, 34.2 % poseen un nivel alto y el 10.6 % tienen un nivel bajo con respecto al nivel de cumplimiento del compromiso de mejora cirugía segura en la calidad de atención en salud (23).

Becerra Canales y Condori Becerra, en 2019; realizaron un estudio sobre: “Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú”, donde buscaron entender el grado de complacencia de los usuarios de los servicios externos de cuatro hospitales públicos en Ica luego de implementarse el plan «Cero colas». Se realizó un estudio transversal y la población estuvo conformada por 123 035 usuarios externos atendidos entre junio-septiembre del año 2018, de los cuales se tomó una muestra conformada por 1067 usuarios externos. El instrumento utilizado fue el cuestionario que indagaba características generales, calificación del servicio y satisfacción global. Se tuvo como resultado que existe un nivel de satisfacción global en los 4 hospitales siendo en el Hospital San Juan de Dios de Pisco 73,7 %, Hospital de Apoyo de Nazca 72,5 %, Hospital Regional de Ica 72,1 % y Hospital Santa María del Socorro de Ica 70,6 %. Llegaron a la conclusión que luego de implementarse el plan «Cero Colas» mejoró el nivel

de satisfacción global en los hospitales públicos; en los aspectos de: buen trato, cumplimiento en el horario de atención médica y la claridad e información brindados (24).

Lizana García, efectuó un estudio sobre: “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”. Esta investigación fue un estudio de modelo descriptivo, cuantitativo y transversal. La población estaba formada de 1000 pacientes atendidos durante el año 2018, de los cuales se tiene como muestra 182 pacientes. Habiendo resultado 56.6 % que se cumplen con los requisitos establecidos para una atención médica en salud, 94.2 % el tiempo que se tarda de registrarse en la recepción, 58.8 % el tiempo de espera para la atención, 62 % el tiempo que se demora en atender al enfermero y el nivel de satisfacción que señalaron los usuarios con correlación a la atención en enfermería es de 43.9 %. Alcanzó a la conclusión que los resultados fueron positivos para las tres dimensiones evaluadas pertenecientes a la calidad de la atención sanitaria del INEN (25).

En el año 2018 Sandoval Vásquez et al., desarrollaron una investigación con la finalidad de delimitar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018, mediante la encuesta SERVQUAL. El modelo de investigación utilizado fue transversal descriptivo, la población estaba conformada de 751 usuarios hospitalizados de los cuales se tomó una muestra conformada por 255 usuarios. Alcanzaron a la conclusión que el tiempo promedio de hospitalización fue seis días siendo un 76.61 % el nivel de satisfacción en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía (26).

En el año 2018 Lostaunau Ramos, llevó a cabo el estudio sobre: “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”. El tipo de estudio utilizado descriptivo y no experimental, la población estuvo conformado por 123 usuarios externos del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, de los cuales se tomó una muestra conformada por 93 usuarios externos. Se tuvo como resultado en relación con el nivel de satisfacción 36.6 % y a la calidad

de atención 47.3 %. Llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo (27).

Napa Pisconte, en 2018; efectuó el estudio sobre: “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica”, mediante la encuesta SERVQUAL. Se realizó una investigación transversal descriptivo y la muestra estaba formada de 100 usuarios externos atendidos durante el año 2018. Se logró concluir que el 23,82 % es el nivel de satisfacción y 76,18 % es el nivel insatisfacción percibida por los usuarios externos (28).

Cornejo Portugal, realizó una investigación con la finalidad de determinar la “Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna”, mediante la encuesta SERVQUAL. Esta investigación fue un análisis de tipo transversal, descriptivo y no experimental. La población estaba formada de 5516 usuarios externos atendidos durante el año 2017, de los cuales se seleccionó 341 usuarios externos. Alcanzó a la conclusión que el 62 % es la proporción de los usuarios externos satisfechos y el 38 % insatisfechos; en cuanto a las dimensiones de calidad: tangibilidad el resultado fue 68 %, fiabilidad el 58 %, capacidad de respuesta el 53 %, seguridad 63 %, empatía 65 % (29).

Febres Ramos y Mercado Rey realizaron un estudio que busca determinar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo atendidos durante los meses de julio a noviembre del año 2016, mediante el uso del instrumento SERVQUAL. Esta investigación fue un análisis de tipo transversal descriptivo, la población estaba formada de 10 726 pacientes atendidos de los cuales se tuvo como muestra 292 pacientes. Obtuvieron como resultado que 60.3 % son los usuarios satisfechos y 39.7 % de usuarios insatisfechos con relación al nivel de la satisfacción y calidad del servicio de medicina interna. Alcanzaron a la conclusión que para facilitar una atención inmediata y de calidad a los usuarios se tiene que llevar a cabo un plan de mejora en los servicios de atención (30).



## **2.2 Bases teóricas**

### **Calidad**

Para la definición de calidad, existen muchos puntos de vista, diferentes posturas y perspectivas en cuanto a la calidad de atención y en salud se refiere.

Kaoru Ishikawa, en 1988, consideró que la calidad es la acción de diseñar, desarrollar, mantener y manufacturar un resultado de calidad. Dicho resultado ha de ser el más rentable, provechoso y resultar constantemente grato hacia al usuario final (31).

Valls, en 2007, declaró que para lograr la calidad se tiene que realizarse un conjunto de condiciones. Estas condiciones llegan a ser exigidos por la clientela. Tiene que primar la eficacia en el logro del mencionado objetivo, lo más eficazmente viable y de esta manera se logrará una administración sólida en la organización (32).

En la calidad su definición alcanza a ser por lo general una refracción de las capacidades y objetivos actuales en el sistema de atención de salud y en la comunidad más extensa de la que solo es una porción (33).

En la atención con respecto a la calidad es el nivel en como los servicios sanitarios hacia los individuos y comunidades del pueblo amplían la posibilidad de lograr resultados sanitarios requeridos y que se adapten a competencias profesionales apoyados en informaciones probatorias. Esta interpretación de la calidad de atención engloba la prevención, rehabilitación, promoción, paliación, tratamiento y compromete que la calidad de atención logre comprobarse y perfeccionarse constantemente por medio del servicio de una atención fundado en informaciones probatorias que tome en consideración las preferencias y necesidades de los clientes en los servicios que vienen a ser las familias, pacientes y comunidades (34).

En los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. En la actualidad existe una aprobación clara en relación con la calidad en los servicios sanitarios, que están obligados a ser:

**eficaces:** brindaran servicios de salud fundados en documentos probatorios a las personas que lo requieran;

**centrados en la persona:** se dará una atención oportuna a las necesidades, valores y preferencias personales, en el contexto de los servicios de salud que se planifican sobre las exigencias de las personas;

**seguros:** deberán evitar lastimar a las personas que brinden atención;

**oportunos:** disminuirán la duración de espera y las tardanzas, que en momentos son negativos tanto para los que prestan la atención como para los que lo reciben;

**integrados:** concederán una atención organizada entre los diferentes proveedores y a todos los niveles que proporcione la gama completa de servicios de salud en el transcurso de la vida; y

**equitativos:** otorgarán una atención del cual la calidad no cambiará por razones de sexo, etnia, edad, género, idioma, religión, raza, afiliación política, lugar geográfico o situación socioeconómica;

**eficientes:** evitarán el gasto excesivo y llevarán al máximo los beneficios de los bienes existentes.

Muchos de los atributos calidad mencionados están estrechamente relacionados con principios éticos.

### **Atención de salud primaria de alta calidad**

Es elemental para brindar una protección sanitaria completa de alta calidad. Las tres piezas claves asociados a la atención primaria en salud son: fortalecer a las personas e involucrar a las asociaciones; dimensiones intersectoriales en asunto de salud; servicios sanitarios que primen el servicio de atención primaria en alta calidad y las obligaciones necesarias de la salud pública (34).

## **Satisfacción**

La satisfacción comunica sentimientos de favorabilidad o desfavorabilidad, pertenece al campo de las actitudes y del afecto. En los últimos años acrecentaron enormes trabajos y muchas iniciativas con la finalidad de medir la calidad de atención mediante la evaluación de satisfacción de los usuarios externos, frente a la creciente demanda de atención en los usuarios de los Centros de Salud.

En la Norma ISO 9000 el significado de satisfacción del cliente se define como una apreciación del cliente con respecto al nivel en la que se completó sus exigencias (35).

Kotler, en 2007, precisa que el grado de situación de una persona es la satisfacción que se manifiesta de relacionar el resultado o rendimiento que se aprecia de un producto con sus perspectivas. De igual modo el grado de satisfacción es una competencia de la variedad a través de la utilidad recibida y las expectativas (36).

A partir del punto de vista del usuario externo la expresión de satisfacción o insatisfacción con la atención proporcionada en los servicios sanitarios está asociado inmediatamente con la calidad de un servicio, de sus atributos o de los datos que se le entrega, puesto que es una guía fundamental para evaluar los alcances de sus perspectivas (37).

## **Evaluación de satisfacción SERVQUAL**

Es una herramienta se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Satisfacción del usuario:** Es la impresión que tiene el usuario frente a un servicio recibido.

**Calidad de atención:** Es la prestación de servicios sanitarios al usuario que brinda un nivel óptimo con el fin de lograr la satisfacción del usuario.

**Cuestionario SERVQUAL modificado:** Es una herramienta desarrollada por A. Pasuraman y colaboradores, donde se interroga al usuario sobre sus expectativas y percepciones de la atención recibida por los servicios de salud. Consta de veintidós preguntas, en una escala de 1 al 7.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

–**Hi:** Existe una relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

–**Hi:** Existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

–**Hi:** Existe una relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

–**Hi:** Existe una relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

–**Hi:** Existe una relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022.

## **2.5 Variables y su operacionalización**

Calidad de atención

Satisfacción del usuario

Sexo

Edad

Condición del encuestado

Tipo de usuario.

### **2.5.1 Definición conceptual de variables**

#### **Calidad de atención**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), fundamenta como nivel superior de excelencia profesional la calidad en salud, empleando eficazmente los bienes para así obtener un alto nivel de satisfacción con un impacto final positivo en la salud siendo un mínimo peligro para el usuario.

El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad de la atención, como el conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que debe tener la atención a los usuarios para satisfacer sus expectativas (38).

#### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario significa la experiencia personal proveniente del incumplimiento o cumplimiento de las expectativas que sostiene un individuo en relación con algo, es decir, es el balance favorable de la atención entre lo que espera de los servicios recibidos y de los servicios de salud. Cuando una persona no percibe satisfacción con el servicio recibido acumula una experiencia negativa que la extiende a su entorno y demanda otro servicio (38).

## **2.5.2 Definición operacional**

### **Calidad de atención**

Es la prestación de servicios de salud al usuario que brinda un nivel óptimo con el fin de lograr la satisfacción del usuario.

### **Satisfacción del usuario**

Es la impresión que tiene el usuario frente a un servicio recibido.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

**Según la intervención del investigador**, el estudio es no experimental, ya que no se controlan las variables; **según el diseño**, es descriptivo-correlacional, ya que se busca describir, comparar y encontrar el grado de relación entre las variables consideradas. **El estudio es de nivel** cuantitativo, lo que implica la recolección y análisis de datos numéricos para obtener resultados objetivos y medibles.

#### 3.2 Diseño muestral

##### **Población universo**

Usuarios que acuden al Centro de Salud Chontaca.

##### **Población de estudio**

Usuarios que van a los distintos servicios de salud del Centro de Salud Chontaca, durante el año 2022.

##### **Criterios de elegibilidad**

###### **De inclusión**

La población mayor de 18 años y que no presenten problemas de salud mental diagnosticados y acepten participar de la encuesta.

###### **De exclusión**

Usuarios que no desee ser encuestado.

Menores de 18 años.

Pacientes que presenten problemas de salud mental diagnosticada.

##### **Tamaño de la muestra**

Para el presente estudio se contó con 126 usuarios.

##### **Muestreo**

Para la ejecución del proyecto de investigación se tendrá en cuenta a todos los usuarios mayores de 18 años que acuden al Centro de Salud Chontaca, durante 2022.

Se utilizó la siguiente fórmula para hallar el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{z^2pqN}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

n: Tamaño de muestra = ¿?

N: Población de estudio determinada en base a los criterios de selección = 126

e: Error estándar de 5 % = 0.05

p: Proporción a favor = 0.5

z: Valor de z para intervalo de confianza al 95 % = 1.96

q: Proporción en contra. Su valor es (1 - p) = 0.5

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (126)}{(0.05)^2 \times (126 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 95.06$$

### 3.3 Técnicas y procedimientos de recolección de datos

#### Instrumentos de recolección de datos

##### A. Cuestionario de calidad

Para valorar la calidad de atención el cuestionario a utilizar consta de dos partes.

En la parte inicial se consignarán datos sociodemográficos: sexo, edad, tipo de seguro y grado de instrucción.

Por otra parte, estará establecida por veintidós preguntas, donde se evaluará las cinco dimensiones de calidad.

Las cinco dimensiones de SERVPERF para calidad son compartidas con el instrumento SERVQUAL Modificado medido por los puntos asignados a esa dimensión y las calificaciones proporcionadas para los ítems individuales (39).

Fiabilidad	: Preguntas del 01 al 05.
Capacidad de respuesta	: Preguntas del 06 al 09.
Seguridad	: Preguntas del 10 al 13.
Empatía	: Preguntas del 14 al 18.



Elementos tangibles : Preguntas del 19 al 22.

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel) (40).

## **B. Cuestionario de satisfacción**

Este cuestionario tiene como finalidad medir los niveles de satisfacción de los usuarios.

La suma de las cinco dimensiones brinda como respuesta el nivel de satisfacción global del usuario.

**SERVQUAL:** la diferencia en medio de las expectativas (E) y percepciones (P) de los usuarios externos determina la calidad de servicio. Para identificar el grado de satisfacción como la calidad del servicio que se presta al usuario se emplea esta herramienta. Fue desarrollada por A. Parasuraman y sus socios, quienes afirmaron que el contraste entre las percepciones y expectativas generales de los usuarios con relación al servicio que ofrece una entidad puede convertirse dentro de la calidad del servicio en una medida, así que en cuestión de la encuesta se utiliza una escala de Likert que es del 1 al 5 (41).

El instrumento para la recolección de la información se aplicará como técnica de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL el cual será adaptado a la evaluación de la percepción de la calidad de servicios prestados en el Centro de Salud Chontaca. Cada una de las dimensiones es representada en la escala SERVQUAL cuya finalidad es que sea un instrumento para la prestación de los servicios y así conocer o identificar las áreas de fuerzas y debilidad en ella.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención percibida.

Duración: 15 a 20 minutos.

## **Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó ha sido las encuestas, que fueron aplicados a los usuarios que acuden al Centro de salud Chontaca, durante el año 2022.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizará el software SPSS 25, lo cual es una herramienta muy útil donde facilita los cálculos estadísticos que nos permite realizar análisis más acertados con la finalidad de tomar las decisiones más apropiadas y acertadas con el propósito de mejorar una organización o empresa (42).

También se utilizará el programa Microsoft Office Excel.

#### **Plan de análisis de datos**

Los datos de la recolección de la encuesta serán ingresados a Microsoft Office Excel de SERVQUAL modificado. Anexo 04.

#### **Uso de pruebas estadísticas (43)**

Cálculo de medidas descriptivas para variables sociodemográficas, frecuencias y porcentajes.

Cálculos de medidas descriptivas para las variables a relacionar: media, desviación estándar y coeficiente de variación.

Cálculo de la prueba Kolmogorov-Smirnov de distribución normal.

Cálculo de la prueba T-Student

Cálculo de la prueba de Anova.

Para prueba de la hipótesis se utilizará el Chi - Cuadrado de Pearson.

### **3.5 Aspectos éticos**

El actual estudio de investigación se sustentará en los fundamentos éticos de respeto, consentimiento informado, confidencialidad, con los usuarios participantes en la encuesta. Asimismo, no serán exhibidos a intervenciones o riesgos que pudieran alterar su salud.

Se contará con la autorización del jefe del Centro de Salud Chontaca. Los resultados del estudio se harán conocer a la entidad, que contribuirá en beneficio de los usuarios en la mejora continua en la calidad de prestación de los servicios del mencionado establecimiento de salud.

### **3.6 Conflicto de Intereses**

No existen conflictos personales, tampoco con la Institución en el presente trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

Se aplicó el cuestionario y la encuesta a un total de 95 usuarios que acudieron al Centro de Salud Chontaca para la atención en el servicio de consulta externa.

### 4.1 Análisis descriptivo

#### Caracterizadoras de la muestra

**Tabla 1.** Edad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
Edad	95	18	72	35.76	14.714

En la tabla 1, se muestra que 95 es el número total de los usuarios encuestados siendo la edad máxima de 72 años y la mínima con 18 años.

**Tabla 2.** Población de estudio de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Total	
<b>Condición del encuestado</b>				
Acompañante	23	24.2	95	100.0
Usuario	72	75.8		
<b>Sexo</b>				
Femenino	59	62.1	95	100.0
Masculino	36	37.9		
<b>Nivel de estudio</b>				
Analfabeto (a)	6	6.3	95	100.0
Primaria	33	34.7		
Secundaria	45	47.4		
Superior Técnico	11	11.6		
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>				

EsSalud	1	1.1		
SIS	94	98.9	95	100.0
<b>Tipo de usuario</b>				
Continuador	89	93.7	95	100.0
Nuevo	6	6.3		
<b>Consultorio donde fue atendido</b>				
Enfermería	18	18.9		
Medicina	24	25.3		
Obstetricia	22	23.2	95	100.0
Odontología	20	21.1		
Psicología	11	11.6		
<b>Persona que realizo la atención</b>				
Enfermera	18	18.9		
Médico	24	25.3		
Obstetra	22	23.2	95	100.0
Odontólogo	20	21.1		
Psicólogo	11	11.6		

Se muestra en la tabla 2, que en la condición del encuestado predomina el usuario con un 75.8 % y la condición acompañante con 24.2 %. Los usuarios del sexo femenino representan un 62.1 % y el masculino un 37.9 %. El nivel de estudio de los usuarios encuestados se evidencia la presencia mayoritaria del nivel secundaria con 47.4 % y primaria en un 34.7 %. El tipo de seguro por el cual se atienden los usuarios que predomina es el SIS con un 98.9 % y el tipo de usuario es continuador que representa un 93.7 %. El consultorio y la persona que atendió a los usuarios guardan relación, por tanto, tenemos tres consultorios que se encuentran con cifras cercanas entre ellas que son 25.3 % medicina, 23.2 % obstetricia y 21.1 % odontología.

### **Variables y dimensiones**

**Tabla 3.** Variable Satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
INSATISFECHO	36	37.9
SATISFECHO	59	62.1
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

En la tabla 3, se muestra que el 62.1 % de los usuarios encuestados se hallan satisfechos frente a un 37.9 % de usuarios insatisfechos.

**Tabla 4.** Dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

<b>SATISFACCION</b>	<b>INSATISFECHO</b>		<b>SATISFECHO</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
S1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	24	25.3 %	71	74.7 %
S2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	25	26.3 %	70	73.7 %
S3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	43	45.3 %	52	54.7 %
S4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	41	43.2 %	54	56.8 %
S5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	29	30.5 %	66	69.5 %
S6. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	38	40.0 %	57	60.0 %
S7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	51	53.7 %	44	46.3 %
S8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	42	44.2 %	53	55.8 %
S9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	49	51.6 %	46	48.4 %
S10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	26	27.4 %	69	72.6 %

S11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	47	49.5 %	48	50.5 %
S12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	46	48.4 %	49	51.6 %
S13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	45	47.4 %	50	52.6 %
S14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	45	47.4 %	50	52.6 %
S15. ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	42	44.2 %	53	55.8 %
S16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	44	46.3 %	51	53.7 %
S17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	46	48.4 %	49	51.6 %
S18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	45	47.4 %	50	52.6 %
S19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	41	43.2 %	54	56.8 %
S20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	42	44.2 %	53	55.8 %
S21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	45	47.4 %	50	52.6 %
S22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	39	41.1 %	56	58.9 %

Se percibe en la tabla 4, que en las dimensiones de la variable satisfacción donde los usuarios encuestados manifiestan estar insatisfechos respecto a lo siguiente: con un 53.7 % que en el área de Admisión la atención no fue rápida y cuando el usuario presentó alguna dificultad o problema no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %. Con un significativo porcentaje de desaprobación lo encontramos en los siguientes ítems: después de que el médico u otro profesional que atendió al usuario encuestado no se le realizó ningún examen completo ni minucioso en un 49.5 %, el médico u otro profesional que atendió a los usuarios encuestados no le brindaron el suficiente tiempo para responder sus preguntas o dudas con un 48.4 % y tampoco entendieron la explicación que le dio el médico u otro profesional sobre su resultado de su atención o su salud en un 48.4 %.

**Tabla 5.** Variable Calidad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

<b>CALIDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MEDIO	24	25.3
ALTO	67	70.5
MUY ALTO	4	4.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

En la tabla 5, se muestra que de los usuarios encuestados el 70.5 % ha mencionado que ha percibido una calidad alta.



**Tabla 6.** Dimensiones de la variable Calidad de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Total	
<b>D1: FIABILIDAD</b>				
Medio	6	6.3		
Alto	82	86.3	95	100.0
Muy Alto	7	7.4		
<b>D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
Medio	36	37.9		
Alto	55	57.9	95	100.0
Muy Alto	4	4.2		
<b>D3: SEGURIDAD</b>				
Medio	18	18.9		
Alto	71	74.7	95	100.0
Muy Alto	6	6.3		
<b>D4: EMPATÍA</b>				
Medio	21	22.1		
Alto	68	71.6	95	100.0
Muy Alto	6	6.3		
<b>D5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
Medio	13	13.7		
Alto	72	75.8	95	100.0
Muy Alto	10	10.5		

En la tabla 6, se evidencia que en la primera dimensión fiabilidad los usuarios encuestados manifestaron obtener un 86.3 % significativamente alto, en capacidad de respuesta los usuarios encuestados de la segunda dimensión percibieron alto con un 57.9 %, en la tercera dimensión seguridad los usuarios encuestados manifestaron alto con el 74.7 %, en la cuarta dimensión empatía los usuarios encuestados mostraron un 71.6 % alto y en la quinta dimensión elementos tangibles los usuarios encuestados evidenciaron un 75.8 % alto.

## 4.2 Análisis Inferencial

**Tabla 7.** Relación directa entre las variables calidad y satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
CALIDAD	MEDIO	8 8.4 %	16 16.8 %	24 25.3 %	0.719
	ALTO	27 28.4 %	40 42.1 %	67 70.5 %	
	MUY ALTO	1 1.1 %	3 3.2 %	4 4.2 %	
<b>Total</b>		<b>36 37.9 %</b>	<b>59 62.1 %</b>	<b>95 100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 7, se evidencia que hubo 24 usuarios que han mencionado que la calidad es media, de los cuales 16 se encuentran satisfechos con la atención y 67 usuarios mostraron que percibieron alta la calidad, de los cuales 40 se encuentran satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.719$  por ende se determina que no hay relación directa entre las variables satisfacción y calidad.

**Tabla 8.** Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
D1: FIABILIDAD	MEDIO	3 3.2 %	3 3.2 %	6 6.3 %	0.729
	ALTO	31 32.6 %	51 53.7 %	82 86.3 %	
	MUY ALTO	2 2.1 %	5 5.3 %	7 7.4 %	
<b>Total</b>		<b>36 37.9 %</b>	<b>59 62.1 %</b>	<b>95 100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 8, se muestra que 82 usuarios mostraron que obtuvieron alto en la dimensión fiabilidad de la calidad, de los cuales 51 se encuentran satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se consiguió un valor  $p=0.729$  por lo que se establece que no existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad con la variable satisfacción.

**Tabla 9.** Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	MEDIO	13 13.7 %	23 24.2 %	36 37.9 %	0.805
	ALTO	22 23.2 %	33 34.7 %	55 57.9 %	
	MUY	1	3	4	
	ALTO	1.1 %	3.2 %	4.2 %	
<b>Total</b>		<b>36</b> <b>37.9 %</b>	<b>59</b> <b>62.1 %</b>	<b>95</b> <b>100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 9, se evidencia que 36 usuarios manifestaron percibir un nivel medio en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad, por lo que 23 están satisfechos con la atención y 55 usuarios mostraron obtener un nivel alto, de los cuales 33 se encuentran satisfechos con la atención. Se efectuó la prueba de Chi cuadrado y se logró un valor  $p=0.805$  por lo que se establece que no existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad con la variable satisfacción.

**Tabla 10.** Relación entre la dimensión seguridad de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
D3: SEGURIDAD	MEDIO	7 7.4 %	11 11.6 %	18 18.9 %	0.541
	ALTO	28 29.5 %	43 45.3 %	71 74.7 %	
	MUY	1	5	6	
	ALTO	1.1 %	5.3 %	6.3 %	
<b>Total</b>		<b>36</b> <b>37.9 %</b>	<b>59</b> <b>62.1 %</b>	<b>95</b> <b>100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 10, se observa que 71 usuarios manifestaron percibir alto la dimensión seguridad de la calidad, por lo que 43 están satisfechos con la atención. Se llevó a cabo la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.541$  por lo que se determina que no existe relación en la dimensión seguridad de la calidad con la variable satisfacción.

**Tabla 11.** Relación entre la dimensión empatía de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
D4: EMPATIA	MEDIO	7 7.4 %	14 14.7 %	21 22.1 %	0.105
	ALTO	29 30.5 %	39 41.1 %	68 71.6 %	
	MUY	0	6	6	
	ALTO	0.0 %	6.3 %	6.3 %	
<b>Total</b>		<b>36</b> <b>37.9 %</b>	<b>59</b> <b>62.1 %</b>	<b>95</b> <b>100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 11, se muestra que 68 usuarios expresaron percibir alto la dimensión empatía de la calidad, por la cual 39 están satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.105$  por lo que se establece

que no existe relación entre la dimensión empatía de la calidad con la variable satisfacción.

**Tabla 12.** Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad con la variable satisfacción de los usuarios encuestados en el Centro de Salud Chontaca en Ayacucho 2022

Tabla cruzada

		SATISFACCIÓN		Total	p_valor*
		INSATISFECHO	SATISFECHO		
D5: ELEMENTOS TANGIBLES	MEDIO	4 4.2 %	9 9.5 %	13 13.7 %	0.354
	ALTO	30 31.6 %	42 44.2 %	72 75.8 %	
	MUY ALTO	2 2.1 %	8 8.4 %	10 10.5 %	
	<b>Total</b>	<b>36 37.9 %</b>	<b>59 62.1 %</b>	<b>95 100.0 %</b>	

**\*Prueba de Chi cuadrado**

En la tabla 12, se observa que 72 usuarios manifestaron percibir alto la dimensión elementos tangibles de la calidad, de las cuales 42 están satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y resultó un valor  $p=0.354$  por lo que se determina que no existe relación en la dimensión elementos tangibles de la calidad con la variable satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

Este presente estudio de investigación calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Chontaca. Se realizó entrevista a 95 usuarios que acudieron al establecimiento de salud, obteniendo resultados con respecto a la satisfacción, mayor porcentaje de usuarios encuestados se hallaron satisfechos (62.1 %), insatisfechos (37.9 %); los usuarios encuestados manifiestan estar insatisfechos respecto a lo siguiente: que en el área de admisión la atención no fue rápida con un 53.7 % y cuando el usuario presentó algún problema o dificultad no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %. Con un significativo porcentaje de desaprobación lo encontramos en los siguientes ítems: después de que el médico u otro profesional que atendió al usuario encuestado no se le realizó ningún examen completo ni minucioso en un 49.5 %, el médico u otro profesional que atendió a los usuarios encuestados no le brindaron el suficiente tiempo para responder sus preguntas o dudas con un 48.4 % y tampoco entendieron la explicación que le proporcionó el médico u otro profesional sobre su resultado de su atención o su salud en un 48.4 %; condición del encuestado 75.8 % usuario, 24.2 % acompañante; sexo 62.1 % femenino, 37.9 % masculino; nivel de estudio 47.4 % secundaria, 34.7 % primaria; tipo de seguro 98.9 % SIS. Consultorios que se atienden con cifras próximas 25.3 % medicina, 23.2 % obstetricia, 21.1 % odontología.

En cuanto a calidad 70.5 % de los usuarios percibieron una alta calidad; la primera dimensión fiabilidad los usuarios encuestados manifestaron obtener un 86.3 % significativamente alto, en capacidad de respuesta los usuarios encuestados de la segunda dimensión percibieron alto con un 57.9 %, en la tercera dimensión seguridad los usuarios encuestados manifestaron alto con el 74.7 %, en la cuarta dimensión empatía los usuarios encuestados mostraron un 71.6 % alto y en la quinta dimensión elementos tangibles los usuarios encuestados evidenciaron un 75.8 % alto.

Relación directa entre las variables calidad y satisfacción, 24 usuarios que han mencionado que la calidad es media, de los cuales 16 se encuentran satisfechos con la atención y 67 usuarios mostraron que percibieron alta la calidad, de los

cuales 40 se encuentran satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.719$  por lo que se determina que no hay relación directa entre las variables satisfacción y calidad.

Los usuarios que se atendieron en diferentes consultorios del establecimiento de salud Chontaca, manifestaron su insatisfacción en las áreas de admisión no fue rápida con un 53.7 % y cuando el usuario presentó algún problema o dificultad no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %. Con un significativo porcentaje de desaprobación lo encontramos en los siguientes ítems: después de que el médico u otro profesional que atendió al usuario encuestado no se le realizó ningún examen completo ni minucioso en un 49.5 %, el médico u otro profesional que atendió a los usuarios encuestados no le brindaron el suficiente tiempo para responder sus preguntas o dudas con un 48.4 % y tampoco entendieron la explicación que le proporcionó el médico u otro profesional sobre su resultado de su atención o su salud en un 48.4 %.

En el transcurso de la aplicación del cuestionario no hubo personal en admisión ni triaje por extinción de contrato del personal CAS COVID, los profesionales de cada servicio estuvieron haciendo admisión, triaje de pacientes, lo cual resultó una espera mayor en pacientes; en cuanto al examen del paciente, no lo realizan minuciosamente, porque se ocupan más en llenado fichas de atención del SIS, HIS, historia clínica.

El idioma siendo una barrera para una comunicación fluida profesional – paciente. Asimismo, no habiendo un personal exclusivo en tópico. El mismo profesional de consultorios lo realiza estos procedimientos, del igual forma el despacho de recetas en farmacia.

Las encuestas realizadas estuvieron cumpliendo con las expectativas de los usuarios con una orientación cordial, respetuoso, tolerante teniendo en cuenta su idioma, sus emociones, su disponibilidad de tiempo; logrando resultados positivos en su mayoría.

En cuanto al trabajo realizado por Vázquez<sup>(20)</sup> en su estudio encontró resultados similares en su trabajo de investigación realizada en “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica” Unidad Médica de Puebla, utilizó la encuesta SERVPERF, llegando a una conclusión de satisfacción del paciente en mayor de 60 %.

Becerra<sup>(23)</sup>, en su investigación “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19” en el año 2020, mediante la utilización del SERVQHOS. Tuvo como resultado 61.7 % de usuarios insatisfechos y con 38.3 % se encuentran satisfechos con los servicios de salud durante la pandemia COVID19.

Cornejo<sup>(30)</sup>, en el estudio “Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna”, obteniendo el siguiente resultado el 62 % es la proporción de los usuarios externos satisfechos y el 38 % insatisfechos; en cuanto a las dimensiones de calidad: tangibilidad el resultado fue 68 %, fiabilidad el 58 %, capacidad de respuesta el 53 %, seguridad 63 %, empatía 65 %.

Febres<sup>(31)</sup>, en su investigación “Satisfacción del Usuario y la Calidad del Servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo” logrando el siguiente resultado 60.3 % son los usuarios satisfechos y 39.7 % de usuarios insatisfechos con relación al nivel de la satisfacción y calidad del servicio de medicina interna.



## VI. CONCLUSIONES

A continuación, se muestran las conclusiones de la investigación realizada:

1. Los usuarios que acudieron al Establecimiento de Salud Chontaca, satisfechos (62.1 %), insatisfechos (37.9 %); los usuarios encuestados manifiestan estar insatisfechos respecto a lo siguiente: que la atención en el área de admisión no fue rápida con un 53.7 % y cuando el usuario presentó algún problema o dificultad no se logró resolver inmediatamente con un 51.6 %.
2. En calidad 70.5 % de los usuarios percibieron una alta calidad; la primera dimensión fiabilidad los usuarios encuestados manifestaron obtener un 86.3 % significativamente alto, en capacidad de respuesta los usuarios encuestados de la segunda dimensión percibieron alto con un 57.9 %, en la tercera dimensión seguridad los usuarios encuestados manifestaron alto con el 74.7 %, en la cuarta dimensión empatía los usuarios encuestados mostraron un 71.6 % alto y en la quinta dimensión elementos tangibles los usuarios encuestados evidenciaron un 75.8 % alto.
3. No habiendo una relación directa entre las variables calidad y satisfacción, 24 usuarios que han mencionado que la calidad es media, de los cuales 16 se encuentran satisfechos con la atención y 67 usuarios mostraron que percibieron alta la calidad, de los cuales 40 se encuentran satisfechos con la atención. Se realizó la prueba de Chi cuadrado y se obtuvo un valor  $p=0.719$  por lo que se determina que no hay relación directa entre las variables satisfacción y calidad.
4. Haciendo un análisis representativo, se concluye para el grado de satisfacción no afecta la infraestructura sanitaria. Se debe de tener presente las normas de bioseguridad en el personal de salud, que son muy importantes en la prestación de servicio de salud.
5. En cuanto a calidad fue alta, en todas sus dimensiones, se debe de realizarse un estudio minucioso.

6. No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad y satisfacción de usuarios del Centro de Salud Chontaca Ayacucho 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones logradas en el presente estudio se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Brindar capacitaciones periódicamente al personal del establecimiento de salud en atención al usuario con enfoque intercultural.
2. Realizar gestiones para mejorar aspecto de bioseguridad; conformar un equipo de monitoreo para evaluación permanente de la atención a los usuarios.
3. Promover talleres en habilidades de comunicación con participación de todo el personal, para la mejora de atención en salud.
4. Continuar con estudios similares en el establecimiento de salud Chontaca, no habiendo más estudios realizados.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. PAHOCD57; 12:34. [Internet] 2019. [Citado el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf>
2. Panamericana de la Salud. Programa de Mejoría de la Calidad: Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. PAHO; 1:166. [Internet] 2003. [Citado el 10 de abril del 2022]. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
3. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. 04. Edición oficial. Lima. MINSA; agosto 2008. [Citado el 10 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
4. Massip Pérez, Ortiz Reyes, Llantá Abreu, Peña Fortes, Infante Ochoa. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública; 34:1-10. [Internet] 2008. [Citado el 10 de abril del 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
5. Avedis. Garantía de calidad en la atención de salud: el papel del consumidor. Rev. Calidad Asistencial; 16:102-106. [Internet] 2001. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/10/Garantia\\_Calidad\\_Papel\\_consumidor.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/10/Garantia_Calidad_Papel_consumidor.pdf)
6. Blanco Restrepo, Maya Mejía. Administración de servicios de salud: Fundamentos de salud pública. [Internet]. 02. Edición masiva. Colombia. CIB; 01 de enero del 2014. 2015. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=apfGDwAAQBAJ&pg=PT77#v=onepage&q&f>
7. Ministerio de Salud. Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad. [Internet]. 01. Edición oficial. Lima. MINSA; 2011. [Citado el 11 de abril del 2022].

Disponible en: <https://determinantes.dge.gob.pe/archivos/1880.pdf>

8. Fort, Espinoza M, Espinoza A. COVID-19 y las migraciones de la ciudad al campo en el Perú: Identificación de amenazas y oportunidades para el uso sostenible del capital natural. [Internet]. 01. Edición ilustrada. Perú. BID; diciembre del 2021. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/COVID-19-y-las-migraciones-de-la-ciudad-al-campo-en-el-Peru-Identificacion-de-amenazas-y-oportunidades-para-el-uso-sostenible-del-capital-natural-Resumen.pdf>
9. Delor R et al. Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study. Rev. Nac. Itauguá; 13:64-75. [Internet] 2021. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v13n1/2072-8174-hn-13-01-64.pdf>
10. González. Factores asociados a la percepción de la calidad de la atención de los pacientes de la Sala de Medicina, en el hospital Regional de Azuero Anita Moreno, 2018 [Tesis de maestría]. La Villa de Los Santos: Universidad de Panamá; 2019. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: [http://up-rid.up.ac.pa/1917/1/yacira\\_gonz%C3%A1lez.pdf](http://up-rid.up.ac.pa/1917/1/yacira_gonz%C3%A1lez.pdf)
11. Morales Sánchez, García Ubaque. Perceived service quality in the Bogotá public health system. Rev. Salud Publica; 21:128-134. [Internet] 2019. [Citado el 12 de abril del 2022].  
Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2329590296/E5488F5F81024479PQ/4>
12. Hemadeh Randa, et. al. Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. Rev. Int J Health Plann Manage; 34:423-435. [Internet] 2019. [Citado el 20 de julio del 2022].  
Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hpm.2659>
13. Bamidele, Hoque, van der Heever. Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana. Rev. South African Family Practice; 53:170-175. [Internet] 2014. [Citado el 24 de julio del 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/271569701\\_Patient\\_satisfaction\\_with\\_the\\_quality\\_of\\_care\\_in\\_a\\_primary\\_health\\_care\\_setting\\_in\\_Botswana](https://www.researchgate.net/publication/271569701_Patient_satisfaction_with_the_quality_of_care_in_a_primary_health_care_setting_in_Botswana)
14. Pilco Paredes, Fernández Ronquillo. Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador [Tesis de maestría]. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2020. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en:

- [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5246/1/PILCO%20JHALM  
AR-Articulo.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5246/1/PILCO%20JHALM%20AR-Articulo.pdf)
15. Hidalgo Pizarro. La Calidad de la Atención Médica y su Relación en la Satisfacción de los Pacientes Postquirúrgicos del Centro Oftalmológico “Centro del Ojo” [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11676/1/T-UCSG-POS-MGSS-148.pdf>
  16. Pedraja Rejas, Valdés González, Riveros Crawford, Santibáñez Rey. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*; 44:514-520. [Internet] 2019. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
  17. Suárez Lima, Robles Salguero, Serrano Mantilla, Serrano Cobos, Armijo Ibarra, Anchundia Guerrero. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cuba. de Investig. Biomed.*; 38:153-169. [Internet] 2019. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
  18. Cañarte Sigüencia. Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los centros de salud del primer nivel de atención en la dirección distrital 09D02-Ximena 2 [Tesis de maestría]. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2019. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: [http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4655/1/TESIS%20CA%c3%91ART  
E%20SIGUENCIA%20RONALD%20JONATHAN%20%281%29.pdf](http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4655/1/TESIS%20CA%c3%91ART%20E%20SIGUENCIA%20RONALD%20JONATHAN%20%281%29.pdf)
  19. Vázquez Cruz, et. al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*; 20:254-257. [Internet] 2017. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-  
rsap-20-02-254.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf)
  20. Casquero Paz. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [Citado el 11 de abril del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73355/Casquero\\_  
PSK-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73355/Casquero_PSK-SD.pdf)
  21. Berrios Estela. Continuidad asistencial entre niveles de atención y satisfacción del usuario en una Posta Médica en Macusani, 2021 [Tesis de maestría]. Lima:

- Universidad César Vallejo; 2022. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83003/Berrios\\_EM-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83003/Berrios_EM-SD.pdf)
22. Becerra Canales, Pecho Chávez, Gómez León. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev. Méd. Panacea*; 09:07. [Internet] 2020. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
23. De La Paz Díaz Sandoval. Cumplimiento del compromiso de mejora cirugía segura en la calidad de atención en salud en el hospital Belén Lambayeque [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 12 de abril del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32483/D%c3%adaz\\_SK.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32483/D%c3%adaz_SK.pdf)
24. Becerra Canales, Condori Becerra. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*; 36:658-663. [Internet] 2019. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>
25. Lizana García. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2019. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana\\_gk.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf)
26. Sandoval Vásquez, et. al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. *Rev. Exp. Med.*; 04:138-142. [Internet] 2019. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277/171>
27. Lostaunau Ramos. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf>

28. Napa Pisconte. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. Rev. Enferm. Vanguard.; 07:49-58. [Internet] 2019. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205/240>
29. Cornejo Portugal. Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna, 2017 [Tesis de maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2021. [Citado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4336/339\\_2021\\_cornejo\\_portugal\\_mdp\\_espg\\_maestria\\_en\\_salud\\_publica.pdf](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4336/339_2021_cornejo_portugal_mdp_espg_maestria_en_salud_publica.pdf)
30. Febres Ramos, Mercado Rey. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev. Fac. Med. Hum.; 20:397-403. [Internet] 2020. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
31. Norma ISO 9001:2015 de calidad [Internet]. Chile: Escuela Europea de Excelencia; 13 de setiembre del 2016. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
32. Flores Loja, Moscoso Calle. Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el registro de la propiedad del Cantón Cuenca [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2020. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18743/1/UPS-CT008769.pdf>
33. Ayuso Murillo, Begoña de Andrés. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería: Seguridad del paciente. [Internet]. 01. Edición masiva. España. Díaz de Santos; 2015. 2018. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA2#v=onepage&q&f>
34. Organización Mundial de la Salud [Internet]. España: OMS; 11 de agosto del 2020. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
35. Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9001 [Internet]. España: iso9001calidad; 2013. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en: <https://iso9001calidad.com/medir-satisfaccion-del-cliente-55.html>



36. Becerra Briceño, Piña Mavarez. Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*; 02:193-206. [Internet] 2017. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/>
37. Alfaro Lavadenz. Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaú en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011 [Tesis de maestría]. Tarija: Universidad Mayor de San Andrés; 2011. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en:  
[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar\\_RDQm7Jz.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf)
38. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. [Internet]. 01. Edición oficial. Lima. INEI; 2014. [Citado el 10 de mayo del 2022].  
Disponible en:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
39. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet]. 01. Edición oficial. Lima. MINSA; 2012. [Citado el 11 de mayo del 2022].  
Disponible en:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf)
40. Aplicativo para procesamiento de datos recopilados en la encuesta aplicada a los usuarios externos de los EE.SS. del primer nivel de atención. [Internet]. Perú: MINSA; 2021. [Citado el 11 de mayo del 2022]. Disponible en:  
<https://cloud.minsa.gob.pe/s/yXdJSaz6sgadeHP>
41. Dámaso Mata, Tucto Berrios. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco

Essalud, 2017. Rev. Inv. Valdizana; 12:65-74. [Internet] 2018. [Citado el 14 de abril del 2022]. Disponible en:

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141/134>

42. Nel Quezada. Estadística con SPSS 24. Edición masiva. Lima: Macro; 2017.

43. Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. [Internet]. 06. Edición masiva. México. Mc Graw Hill Education; 10 de abril del 2014. 2015. [Citado el 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

## ANEXOS

### 1. Instrumentos de recolección de datos para la variable calidad de atención

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN (ESPAÑOL)

CUESTIONARIO SERVPERF ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD CHONTACA										
N.º de cuestionario:			Fecha:							
Nombre del encuestador:										
Hora de inicio:			Hora de término:							
Estimado usuario, queremos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Centro de Salud Chontaca. Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su participación.										
1. Condición del encuestado		Usuario (a)		<input type="text" value="1"/>						
		Acompañante		<input type="text" value="2"/>						
2. Edad del encuestado en años										
3. Sexo		Masculino		<input type="text" value="1"/>						
		Femenino		<input type="text" value="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						
		Essalud		2						
		Ninguno		3						
6. Tipo de usuario		Nuevo		1						
		Continuador		2						
INSTRUCCIONES:										
Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor.										
Nº	DIMENSIONES/ítems									
FIABILIDAD			1	2	3	4	5			
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?									

2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		1				
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico, Obstetricia, odontología, psicología, fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido por el profesional de enfermería fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>SEGURIDAD</b>		1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo que usted considera necesario en la administración de su tratamiento?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
<b>EMPATÍA</b>		1	2	3	4	5
14	¿El médico u otro profesional de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico u otro profesional que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El profesional de enfermería que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio de obstetricia, enfermería, odontología, psicología se encontraron limpios y fueron cómodos?					

		N.º 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:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="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
		Essalud	2
		Ninguno	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1

		Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido:			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros: _____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N.º		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud								
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes								
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes								
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								

**PERCEPCIONES**

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

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

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE  
CALIDAD DE ATENCIÓN (QUECHUA)**

CUESTIONARIO SERVPERF ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD CHONTACA		
Nº de cuestionario:	Fecha:	
Sutin encuestadorpa:		
qallariynin:	Tukuynin:	
Kuyasqa usuario yachaitam munaniku, imainatataq chasquiranki atencionta kay Qampina Huasi Chontacapi garantisasqam kanqa kay opinioniki chayman hinam agradecikuniku qampa participacionikita.		
1. Imaynam chay y/o Kay encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañaqnin	2
2. Hayka watayuq chay encuestado		
3. Sexo	Qari	1
	Warmi	2
4. Imaykaman estudiara	Analfabetachu	1
	Primariaychu	2
	Secundariaychu	3
	Superior Tecnikuyuqchu	4
	Superior Universitarioyuqchu	5
5. Mayqin seguruwantaq atendichikun	SIS wanchu	1
	Essalud wanchu	2
	Mana maiqipmas	3
	Musuqchu	1



6. Imayna usuarion		Hina qamuqñachu			2	
<p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>Calificacionta usaspa hukmanta (1) a pichqakama (5): Huk (1) = Totalmente gustuypaqchuqaya, Iskay (2) = Gustuypaqchuqaya, Quimsa (3) = Gustuychu manachu gustuy, Tawa (4) = Gustuypaqmi, Pichqa (5) = Totalmente gustuypaqmi, chaiman qina qillqay kay numerukunata.</p>						
Nº	DIMENSIONES/items					
<b>FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Allintachu explicara, orientara kay personal llapan qillqayta atendichikunaigppaq?					
2	Chay medico atendesuranki horarion nisuusqaiki?					
3	Atendesuranki chayasqaikiman hina?					
4	Chay historiaykita apuraumanchu tarira atendesunaikipaq?					
5	Tarirankichum citacunata o apuraumanchu tariranki?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Apuraumanchum atendichikurqanki chay modulo de admision nisqampi?					
7	Chay tiempo suyasqaiki atendechikunaikipaq chay consultorio medico, obstetricia, odontologia, psicologia nisqampi, unaichu suyaranki?					
8	Chay tiempo suyasqaiki atendechicunaikipaq chay profesional de enfermeria nisqanwan kurtullachum kara?					
9	Problemaiki kaptin o dificultadniqui kaptin apuraumanchum resolveraku?					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Respetarachum privacidadniquita chay atencioniki horata?					
11	Chay medico allintachum examenkunata qurqasuranki chay saludniquimanta?					
12	Chay profesional de enfermeria nisqan allintachun atendesuranki chay tratamientuykiman hina?					

13	Confianza chum qusuranki chay medico o huk profesional?					
<b>EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Paciencia wanchum, respetu wanchun o amabilidad wanchun atendey kusuranki chay medico o huk profesional?					
15	Chay medico o huk profesional interesakurachum chay saludniki solucionanampaq?					
16	Entenderankichum chay medico saludniqumanta rimapayasuptiki?					
17	Chay personal de enfermeria nisjan tratasuranqui amabilidad wanchu respeto wanchu y paciencia wanchu?					
18	Chay profesional de enfermeria nisqan atendesurankichu saludniqumanta sanuyachinan raikuchu?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Cartelkuna, flechakuna y letrerukuna allin adecuachun guiasunaikipaq?					
20	Chay personal allin uniformasqachum kara?					
21	Consultorio medikukuna cuentarachum materialcunawan qam atendichicunaykipaq?					
22	Chay consultorio medico, y wakin ambientikuna chay obstetricia, enfermeria, odontologia, psicologia nisqan limpiochum karqa y comoduchum karqa?					

		N.º Encuesta _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Sutin encuestadurpa:			
Qampina Huasi:			
Killa:	Qallarin:	Ima tukun:	
Kuyasqay runamasiy ñukaikum interesasqa kachkaniku imainam atencion chaskisqaikita kay qampina huasi nisqampi y anchatam agradecikuniku kai participacionikita.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Imaynan chay encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañaqnin	<input type="text" value="2"/>
2. Qayka watayuwmi chay encuestasqa			
3. Sexo		Qari	<input type="text" value="1"/>
		Warmi	<input type="text" value="2"/>
4. Imaykamataq estudiaranki		Analfabetachun	1
		Primariachum	2
		Secundariachum	3
		Superior Tecnichum	4
		Superior Universitariuchu	5
5. Mayqin seguruwanmi atendechnikura		SIS nisqan wanchu	1
		ESSALUD nisqan wanchu	2

	utaqmi manamayqinwampas	3
6. Imaynan chay usuario		
	Musuqchu	1
	Qinaqamuqchu	2
7. Mayqin consultoriopitaq atendichikurqa:		
8. Runa atenciona realizaykun		
Medikuchum	( )	Psicologowanchu
Obstetrachum	( )	Odontologowanchum
Enfermerachum	( )	Waquinkunawanchu: _____

EXPECTATIVAS/ SUYAKUYKUNA									
Puntatam calificanaiki chay suyakuykuna nisqanta, chay refierikum importancia nisqanta, qam qunaiki chay atenciona, suyaspa chaskinaiki chay serviciota chai consulta externa nisqanta. Usai chay escala numerica hucmanta hasta qanchiskama, huk aslla califikasqa, qanchisñataq achka calificasqa.									
N.º		Preguntas/ Tapukuykuna	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qam atendichikunaiki mana diferenciayuy wakín runakunawan?							
02	E	Atencion kanman de acuerdo chayasqaikiman qina?							
03	E	Chay atencion medikupa, huk profesionalpa, kanman segun horario chay qampina huasi nisqanpi?							



20	E	Chay consultoriopi, chainallataq sala de espera nisqan kanan sumaq pichasqa, hinallataq kanan bancas o sillakuna pacientekunapa comunidadninpaq?								
21	E	Chay qampina huasi nisqampi bañokuna chuyaykanan llapallan pacientikunapaq?								
22	E	Chay consultoriokunapim kanan equipokuna chainallataq materialkuna atencion kanampaq?								

PERCEPCIONES / CHASKISQAYKI

Chainallata qam imainam chaskiranki, chay atencionta chay consulta externa nisqampi chaiman qina utilizay hukmanta, qanchiskama hukta qinanaiki aslla calificacionta, qanchista allin calificacionta.

N.º		Preguntas/ Tapukuykuna	1	2	3	4	5	6	7
01	P	Qam atendechikuranki mana diferenciachikuspachun wakin runakunawan?							
02	P	Atendechikuranki de acuerdo chayaskaikiman qina?							
03	P	Atendechikuranquichu segun horario nisuusqaikiman qinachu chay qampina huasipi?							
04	P	Qam quejakuyta chayachiptiki chai qampina huasipi cuentarachum ima mecanismullawanpas atendesunaikipaq?							
05	P	Chai farmacia nisqampi karachu medicamentokuna chay docturpa nisuusqaiki?							
06	P	Chay atencion cajapi apuraumanchu atendesuranki?							
07	P	Chay atencion admision nisqampi apuraumanchum atenderqa?							
08	P	Qam cortullatachum suyaranki chay consultoriopi atendechikunaikipaq?							
09	P	Qam problemayuq kaptiki o dificultadniyuq kaptiki resolveraku apuraumanchu?							
10	P	Chay atencion horapi respetarachum privacidadnikita?							
11	P	Chay medico o huk profesional atendeikusuranki llapallan examencunatachum rurasuranki?							

12	P	Qam tapukuptiki chai medico o kuk profesional contestasurankichu allimantachum?								
13	P	Chay medico nisqan o huk profesional nisqan confianzatachum qusuranki?								
14	P	Chay medico o huk profesional allintachum atendesuranki respetuwan, kuyakuspachu?								
15	P	Chay personal cajapi kaq, farmaciapi kaq tratasuranki allintachum, respetawanchum, pacienciawanchum?								
16	P	Chay personal admisionpi kaq, allintachum atendesuranki respetawanchum, pacienciawanchum?								
17	P	Qam entenderankichum chay medikupa explicasusqaikita chay saludnikimanta o resultado nisqanta chay atendechikusqaiki?								
18	P	Qam entenderankichun chay medikupa o huk profesionalpa, chay tratamiento chaskinaikipaq chai saludnikipaq?								
19	P	Cartelkuna, letrerokuna y flechakuna chay qampina huasipi allin sitiopichum karqa llapallan pacientekuna orientakunankupaq?								
20	P	Chay consultoriopi, sala de espera nisqampi karachum sillakuna o bancakuna yapan unquqkunapaq, chaimantawan chuyayqarqa?								
21	P	Chay qampina huasipi karachun bañokuna chuyayqarqa llapa pacientekunapaq?								
22	P	Chay consultorio nisqampi kargachun materialkuna, equipokuna qam atendichikunaikipac?								

# FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## Captura de SERVQUAL MODIFICADO

PERÚ Ministerio de Salud Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

**MENU PRINCIPAL Primer Nivel de atención**

Obtener la Muestra

Digitar Base de Datos

Reportes Dimensiones

Reporte BUEN TRATO

Variables de Control

Matriz de Mejora

SALIR DEL APLICATIVO

**SERVQUAL MODIFICADO**





## 2. Consentimiento Informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO (ESPAÑOL)**

Yo, .....declaro haber sido informada(o) e invitada(o) a participar de forma precisa, clara y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación "Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios en centro de Salud Chontaca, Ayacucho 2022", así como en qué consiste la participación.

Se me explicó que la información registrada será privada y no será utilizada para ningún otro propósito que se encuentre fuera de esta investigación sin mi conocimiento.

Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que se podrán ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento para que se apliquen los instrumentos pertinentes que permitan contribuir con los objetivos de la investigación.

Chontaca, ..... del 2022.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO (QUECHUA)

Ñuqa, .....deklarakuni kay informakusqayta  
invitasqa kani, kay kunan maskachkanku investigacion nisqanta “Imaynam atencion  
Qampina Huasi Chontacapi” chaiman qinam kay participacioniy kanqa registrasqa,  
waqaychaisqa y manam utilizanqakuchu huk kusakunapaq mana autorizacioniywanqa.  
kay datokunapa nisqayqa kan iskay derechukuna rectificacion nisqan, cancelacion  
nisqan chaitan waqaychanqa chay responsabletaqmi.

Chayman qinam huni consentimientuyta chayman hina qinanqaku llapallan  
instrumentkunata chayman hina yanapanqaku chay investigacion nisqanta.

Chontaca, ..... del 2022.