



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de  
salud - Chimbote 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

García Bolaños, Antonio (orcid.org/ 0000-0002-6193-1146)

Machado Ramos, Carmen Rosa Vanesa (orcid.org/0000-0001-8569-327X)

**ASESOR:**

Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedicamos a Dios, a la familia que la vida nos regaló; quienes siempre nos estuvieron motivando para ser perseverantes y continuar. A los verdaderos amigos quienes brindaron su apoyo en todo momento.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la oportunidad de continuar con esta experiencia universitaria y permitirnos crecer profesionalmente; agradecer al Dr. Daniel Pérez Jorge Augusto por su infinita paciencia y apoyo incondicional durante nuestro desarrollo académico.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Correlación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario</i>	17
<b>Tabla 2</b> <i>Prueba de correlación estadística entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario</i>	20
<b>Tabla 3</b> <i>Prueba de correlación estadística entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	21
<b>Tabla 4</b> <i>Prueba de correlación estadística entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	22
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de correlación estadística entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario</i>	23
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de correlación estadística entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario</i>	24

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Diseño de Investigación</i>	12
<b>Figura 2</b> <i>Niveles de la calidad de atención</i>	18
<b>Figura 3</b> <i>Niveles de la satisfacción del usuario</i>	19

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Calidad de Atención y la satisfacción del usuario en un centro de salud, Chimbote 2022. Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población maestra de 50 trabajadores a través del Cuestionario SERVQUAL, los datos se tabularon y graficaron en el programa estadístico SPSS versión 26 mediante tablas y figuras de frecuencias, y para la correlación entre variables se aplicó estadística inferencial mediante el Coeficiente Rho de Spearman. Los resultados esperados permitieron conocer si existe o no relación significativa entre las variables de estudio. Se concluye que existe alta correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso ( $Rho= 0,856$ ;  $p= 0,000$ ), lo que permite deducir que a mayor calidad de la atención existe mayor satisfacción del usuario atendido en dicho establecimiento.

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

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between Quality of Care and user satisfaction in a health center, Chimbote 2022. This study was developed under the quantitative approach, being of applied type, descriptive correlational scope and non-experimental and cross-sectional design. We worked with a master population of 50 workers through the SERVQUAL questionnaire, the data were tabulated and graphed in the SPSS version 26 statistical program using frequency tables and figures, and for the correlation between variables we applied inferential statistics using Spearman's Rho Coefficient. The expected results made it possible to determine whether or not there is a significant relationship between the study variables. It is concluded that there is a high correlation between quality of care and user satisfaction in patients in the medical area of the Progreso Health Center (Rho= 0.856; p= 0.000), which allows us to deduce that the higher the quality of care, the higher the satisfaction of the user attended at this facility.

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



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) por la situación de la Covid-19 planteó directrices para la reestructuración de los establecimientos y redoble de esfuerzos en la atención de la salud, realizando procedimientos asistenciales en diferentes áreas para zona COVID-19. Así mismo, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020), realizó iniciativas con la intención de modernizar la calidad asistencial en salud, los trabajadores tuvieron que realizar la atención que amerita el paciente en la valoración y optimización en la calidad de atención por lo que se tuvo que considerar soluciones que proporcionen la satisfacción del usuario. Es así como se entendió que nuestro sistema es autor de la conformidad o inconformidad de los pacientes con diferentes tratos al paciente, por lo que se consideró importante investigar los cambios que determinan esta satisfacción con la salud.

En el contexto mundial, a partir del estudio realizado en el Nosocomio General Docente Dr. Agostinho Neto en Cuba en mujeres puérperas en cuidados intensivos, se concluyó que la valoración de la calidad de atención en estas madres fue satisfactoria tanto en los criterios estructurales, criterios dinámicos y criterios vinculados con el proceso estudiado (Sierra et al., 2018). En tanto, Saturno et al. (2022) buscó acreditar la calidad de atención a neonatos prematuros, con sepsis, hipoxia y asfixia perinatal, provenientes de 28 hospitales acreditados y no acreditados de la ciudad de México, a lo que concluyó que la acreditación de los servicios de atención a los neonatos con algún diagnóstico no estuvo asociada a la calidad de atención. Parodi y Medin (2018), en su investigación buscó conocer las expectativas y percepciones sobre la calidad de la atención odontológica de pacientes de una clínica de Chile, para el cual, se empleó el sondeo SERVQUAL lo cual permitió determinar las posibilidades y apreciaciones de calidad, se encontró que la percepción no superó las expectativas, los varones tenían mayores perspectivas y sensaciones que las mujeres, y la percepción de magnitud aumentó con la edad.

En el ámbito nacional, Alberca (2018) buscó elaborar una estrategia en mejora de la calidad de atención en gestantes en el nosocomio Provincial Belén de Lambayeque, en una población de 110 gestantes que se encontraban en seguimiento de parto, así detectar la satisfacción materna utilizando un cuestionario

SERVPERF corregido, luego de lo cual se elaboró una estrategia de optimización de la atención como iniciativa aplicada en asistencias obstétricas de hospitales de la provincia. La fiabilidad ha sido la magnitud menos estimada con 48% de satisfacción y 38% insatisfacción mínima, llegando a la conclusión que el 55% de las gestantes en trabajo de parto y parto perciben un grado de calidad de satisfacción y el 40% de insatisfacción leve. Hernández et al. (2019) determinó la relación entre la satisfacción y la atención en salud percibida en instituciones del MINSA en una población de 14, 206 adultos, considerando un modelo ordinal logístico para identificar causas relacionadas con la satisfacción de la atención recibida, identificando que el 74,3% de los adultos califican el servicio como bueno o muy bueno, concluyendo que, 3 de cada 4 pacientes perciben una atención buena o bastante buena en dichos establecimientos.

En este entorno, el Centro de Salud Progreso, que brinda atención de primer nivel, perteneciente al MINSA, Jurisdicción Red de Salud Pacífico Norte; cuenta con una prestación de medicina, conformado por 9 especialistas en medicina, para la localidad asignada. En este contexto el Establecimiento de salud maneja una realidad similar a otros países, en cuanto a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, debido a que los recursos humanos con que cuenta son insuficientes para atender a la creciente población en una emergencia sanitaria, debido a la pandemia del COVID19.

El estudio tiene una justificación teórica que aporta al nuevo conocimiento sobre la calidad en la prestación de servicios o atención y cómo repercute para que un usuario se sienta satisfecho al momento de acudir a los establecimientos de salud.

Justificación práctica, porque se determinó que es necesario que en cada institución se realicen evaluaciones de forma frecuente para conocer la calidad de atención ante usuarios cada vez más exigentes. Asimismo, fue útil para que las entidades de salud innoven y desarrollen propuestas de atención y de alta calidad para ser competentes y seguir mejorando en el sector.

Justificación social, porque aportó en la mejora del servicio y satisfacción del usuario, también ayudo como guía para otras entidades de salud para conocer cuáles son las causas importantes que intervienen en el servicio y el cliente satisfecho. Los principales beneficiados de esta investigación serán los usuarios

por que se les ofrecerá un mejor servicio, también al personal administrativo por que tendrá mejores resultados y, por último, pero igual de importante, el personal de servicio porque estará en constante capacitación involucrándose a brindar una mejor atención al cliente, logrando de este modo la satisfacción del usuario.

Con el propósito de dar respuesta a las anteriores interrogantes se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud 2022; y como objetivos específicos: a) Determinar la relación de los elementos tangibles con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022; b) Determinar la relación de la fiabilidad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022; c) Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022; d) Determinar la relación de la seguridad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022 y e) Determinar la relación de la empatía con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

Igualmente se formuló la Hipótesis general:  $H_i$ : Si existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud, Chimbote, 2022.  $H_o$ : No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud, Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la contribución con el desarrollo del marco teórico, se utilizó fuentes de información diversas a fin de que los gobiernos planifiquen la cobertura de la salud universal, considerando tres principios de diseño clave. En primer lugar, los servicios deben estar proyectados para satisfacer las carencias locales de atención de la salud. Si bien puede parecer obvio, muchos sistemas de salud no se enfocan en el bienestar del pueblo. Por lo contrario, las redes del sector salud existentes son el producto de un legado de historias. Asimismo, las comunidades locales pueden ser testigos inocentes en el diseño de la atención que finalmente queda en nada. Diversos países enfrentaron gran carga de enfermedades infecciosas lo que significó que sus sistemas requieran funciones sólidas de salud pública en áreas como la vigilancia, el laboratorio y las vacunas de rutina. Sin embargo, las graduales cargas de enfermedades no transmisibles en estos países requieren servicios que puedan apoyar a la población a lo largo del tiempo con atención proactiva y personalizada para controlar la afección y mejorar la calidad de vida.

En la búsqueda de información y aportes a nivel internacional se tomó la investigación de Conde (2020), tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de emergencia del hospital Francisco de Icaza Bustamante en Ecuador. Este estudio descriptivo y de correlación cruzada, conformó una muestra igual a 168 usuarios, y a quienes se aplicó un cuestionario para evaluar ambas variables. Se demostró que el 37,5% de los usuarios calificaron una calidad de atención baja, entre los cuales un 28.6% de los usuarios no estuvieron satisfechos; el 40,5% calificó una calidad media de servicio, de los cuales el 31,5% estuvo satisfecho con el nivel medio; el 22,0% calificó la calidad del servicio con un nivel alto, de los cuales el 17,3% estuvo satisfecho. Ambas variables correlacionaron de manera positiva alta ( $r = 0,888$ ;  $p = 0,01$ ). Se concluyó que a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios, además que existió una correlación entre los parámetros de calidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, factores materiales con la satisfacción del usuario. Naspiran (2020) buscó determinar la relación entre calidad de servicio en atención médica y satisfacción en los usuarios, dicho estudio correlacional contó con una muestra de 120 pacientes elegidos mediante la técnica

aleatoria simple. A partir de los resultados se concluyó la existencia de una relación directa entre calidad del servicio de salud y satisfacción en los pacientes. Balón (2022) en su estudio tuvo como objetivo describir el impacto de la calidad del servicio de salud sobre la satisfacción de los pacientes. El estudio fue de enfoque descriptivo con una fase retrospectiva, que permitió calcular el nivel de aceptación del paciente en el exterior. Se utilizó una encuesta de proyección de población para el año 2021, 119.189 usuarios de los 384 usuarios encuestados. Los datos mostraron que la atención ambulatoria y el respeto a la privacidad de los pacientes inciden negativamente en la satisfacción, por tanto, se concluyó que en su mayoría los usuarios no quedaron satisfechos con los aspectos científicos y técnicos de la calidad del examen y tratamiento médico en las clínicas generales de este hospital.

Cantalino et al. (2021) plantearon como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios con respecto a la accesibilidad, infraestructura y calidad del servicio. Se consideró una muestra de 114 615 usuarios combinados con 30 523 grupos de atención en salud. Los resultados mostraron que la satisfacción se relaciona con la accesibilidad ( $p < 0,001$ ), infraestructura ( $p < 0,001$ ) y la calidad del servicio ( $p < 0,001$ ) en POZ. La proximidad al servicio, la atención a las necesidades espontáneas, la escucha profesional y el respeto por las características del paciente y la resolución del servicio están interrelacionados concluyendo que, para garantizar la mejora de calidad de los servicios, los aspectos de satisfacción del usuario identificados en esta investigación deben tenerse en cuenta.

En el ámbito nacional, Correa (2020) determinó la desigualdad entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención percibida en pacientes de CLAS Batanes. Según los resultados conseguidos, la diferencia existente en medio de las magnitudes estabilidad, empatía, confiabilidad capacidad de contestación, recursos tangibles de la atención esperada y percibida sobresale con un grado elevado, dando un nivel negativo bastante más del -20.0%. Se concluyó, que la diferencia existente entre atención esperada y percibida crea una brecha negativa de -81.8%. Así mismo, Paredes (2020), buscaron determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Cañarís. Se trabajó sobre una muestra de 148 adultos. Se utilizaron dos herramientas de manipulación de variables desarrolladas por el investigador, que ayudaron a

recopilar la información necesaria para el estudio; ambos instrumentos tuvieron confiabilidad revisada por pares, con un valor alfa de Cronbach de 0,989 para la calidad y 0,996 para satisfacción. Los resultados mostraron que, en términos de confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la lealtad se correlacionan con satisfacción del usuario. Se concluyó que ambas variables de correlacionan en sentido positivo.

Copia (2020) determinaron la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital 2 de Tarapoto, siendo un estudio descriptivo correlacional, en 95 funcionarios, utilizando como herramientas técnicas de encuesta y cuestionarios. Los resultados mostraron un nivel normal de calidad (63,2%) y un nivel medio de satisfacción (71,3%), además, se mostró una relación en sentido directa ( $R = ,906$ ) entre las variables, con un coeficiente de determinación igual a  $R^2 = 8208$ , indicando una relación positiva alta. En tanto, Chayan (2021) determinaron el nivel de relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Centro Médico Paul Harris de la zona José Leonardo Ortiz, Chiclayo, con un diseño correlacional básico, no empírico. Dos variables eran de 38 trabajadores. La herramienta utilizada fue un cuestionario para cada variable, compuesto por 20 ítems cada uno, evaluado por tres expertos. Se empleó el SPSS para procesar los datos. Luego de revisar la información recibida, determinaron que existía la necesidad de mejorar el desempeño y la satisfacción de los usuarios del Centro Médico Paul Harris en José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

En el ámbito local, Delgado (2022) determinaron la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de las consultas externas con los servicios de atención médica del establecimiento, constituido por 50 usuarios del servicio de medicina. Los resultados permitieron concluir la existencia de una correlación positiva entre calidad y satisfacción fue positiva. También, Cruz et al. (2020) diseñaron una propuesta de mejora calidad de atención de gestantes en el Nosocomio La Caleta en Chimbote, en el cual seleccionaron 3 estudios de caso por su alcance y propósito en la evaluación de los problemas conocidos de preocupación y se utilizó una entrevista a profundidad y observación. En base a la identificación de problemas y un método de prueba alternativa se realizó una solicitud para que ahora se puedan desarrollar planes de mejora del sistema, los

errores de demanda se evaluaron utilizando indicadores económicos. Se concluyó que dicha propuesta en mejora de la calidad es aplicable en corto y mediano plazo.

Para complementar, a continuación, se plantearon diversos conceptos, teorías y modelos sobre las variables de estudio específicamente referida a aquellos usuarios de instituciones de salud.

El modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman et al. en 1985, es el modelo más empleado para explicar la calidad de un servicio, permitiendo comparar las expectativas del cliente antes de usar el servicio con las opiniones que tienen y comparten luego de haber obtenido dicho servicio. Este modelo se utiliza para determinar cómo las personas piensan sobre un servicio antes de contactarlos con una oferta, para determinar si las vías de contacto utilizado son los mejores, así como para ayudar a los clientes a identificar de manera clara lo que quieren encontrar en la marca o negocio (Numpaqué y Rocha, 2016).

Donabedian (1966, citado por Bustamante et al., 2019) lo considera como un enfoque teórico multidimensional de la calidad en el contexto salubrista, es decir, la calidad no se concibe como la atención médica brindada, sino como calidad funcional que se percibe desde las expectativas, los sentimientos y la propia observancia de los pacientes.

En ese sentido calidad de atención es definida como un cabal básico principio en la prestación de algún servicio y se le asume como todo un desafío a implementar (Tello et al., 2020). Para Hanefeld et al. (2017) fue considerado el grado de expectativas del servicio y la percepción final sobre el servicio que ha obtenido, es decir esta calidad de servicio es determinada por el grado de diferencia entre las expectativas y las percepciones del servicio. También, fue considerada como la copia de las características de la demanda del consumidor de un producto o servicio, concretarlas y convertirlas en factores medibles, pues así es como funciona el producto. o el servicio se hará de acuerdo con el usuario quien podrá calificar o experimentar la evaluación. Básicamente, este es el nivel exacto de logro que se espera de una persona orientada a productos o servicios (Dixon, 2020). Hannawa et al. (2021) afirmaron que la calidad de la atención es una expresión del consumidor, es decir, es un conjunto en el que el valor acumulativo se refiere a las siguientes características: obra, servicio,

información proporcionada, servicio, proceso, persona, sistema propósito.

Sobre la medición de la calidad de atención, Boehnke y Rutherford (2021) señalaron que es posible el empleo de mecanismos apoyados en la retroalimentación para explorar la calidad desde la experiencia de la atención, la búsqueda sistémica es posible con un acopio de datos a partir de un proceso que implique la atención individual.

Respecto a las características de la calidad, White et al. (2022) la asumieron como una distancia a reducir entre las expectativas y la percepción de los usuarios sobre determinadas características del servicio, dando esta valoración de forma posterior a su uso. Esto convierte a la calidad en la condición necesaria que una empresa debe considerar para alcanzar el éxito. Sobre todo, si se tiene en cuenta que los consumidores poseen una vorágine de necesidades con exigencias en aumento, de los cuales la competencia suele ser consciente y aprovechada, por lo que optimizar esa buena percepción que el usuario tiene de un servicio es un condicionamiento para el logro de los objetivos de la empresa.

En el sistema de salud del Perú, Oppel et al. (2017) señalaron que el Ministerio de Salud establece que toda percepción del usuario tiene un rol protagónico al momento de referirse a calidad, situación que lo ha llevado a formular “estándares de calidad” con los que se exhorta a los establecimientos de salud, buscando encajar de forma favorable en la percepción del usuario interviniendo en respeto, información, oportunidad y accesibilidad al servicio. Asimismo, el MINSA (2013) brinda un aporte interesante al entendimiento de la calidad resulta el tipo de los triángulos internos y externos aportados por Karl Albrecht y Jan Carlzon teniendo en cuenta la estrategia de servicio ubicado en la parte superior del triángulo, con los mismos estándares. En las bases a la derecha están aquellas que proporcionan los servicios, se consideró a los que tienen o no contacto con los usuarios y en la base izquierda del triángulo están los procesos relacionados directamente con el usuario, acceso físico, procedimientos y métodos, los cuales también debe tener estándares.

Parasuraman et al. (1985, citado por Torres y Luna, 2017) se centraron en el modelo SERVQUAL, el cual parte de la forma en que un cliente evalúa la calidad del servicio, así entonces postulan los siguientes componentes:



El primer componente son los Elementos Tangibles, los cuales tienen que ver con evidencias concretas que se presentan como atributos con disponibilidad de servir, constituyen todos los elementos que hacen constar de facto aquello que se ofrece. Reflejan las apariencias de lo concreto o todo lo físico. Sus indicadores fueron: Apariencia de las instalaciones físicas, el personal y material (Theresia y Bangun, 2017).

El segundo es la Fiabilidad, que de acuerdo con Mihailovic et al. (2017) comprende la dinámica de habilidades que se despliegan para brindar y asegurar un servicio en conformidad total dentro de un plazo comprometido, de ese modo los clientes experimentan la necesidad de confiar gracias a la evidencia; tiene como indicadores a la capacidad de ofrecer un servicio fiable y de realizarlo de manera cuidadosa.

Como tercer componente es la Capacidad de Respuesta; considerado como una capacidad para interactuar lo necesario y dentro de un tiempo prudente y oportuno. Es la comunicación con el cliente y pone énfasis más allá de alguna solicitud a agendar pues tiene que ver con la extensión y prontitud de la respuesta a alguna inquietud dejando a un cliente atendido; cuyos indicadores son: Voluntad para ayudar a los consumidores y rapidez en el servicio recibido (Zygiaris et al., 2022).

El cuarto componente es la Seguridad, que a criterio de Febres y Mercado (2020) debe proporcionarse el mayor beneficio con los mínimos riesgos, en ese sentido, constituye el atributo que proporciona un bienestar asegurado y se encuentra en la atención a modo de asistencia completa, de ese modo perciben los clientes como seguro al servicio y asumen que está garantizado su bienestar; comprendió los siguientes indicadores: Atención por parte de los empleados y habilidad para inspirar confianza.

Por último, el componente Empatía que se refiere a cuando los clientes suelen comparar las recompensas y los sacrificios que reciben durante el trato, precisamente allí se sucede el servicio y si este es de buena calidad, están muy propensos o cercanos a un compromiso con la organización misma, los indicadores son: Atención individualizada y comprensión de las necesidades de los usuarios (Leng, 2020).

Por otro lado, en cuanto a la fundamentación de la satisfacción del usuario, Santoso y Mauren (2017) han precisado que si se trata de apoyarse en un enfoque

convencional puede abordarse la satisfacción dentro de cualquier gestión administrativa ceñida al paradigma conocido como marketing de servicios, pues aporta un análisis desde el comportamiento de los consumidores. La satisfacción se refirió a la evaluación de la experiencia racional o cognitiva del usuario en relación con las expectativas del usuario y la forma en que se entregó el servicio, por ello, los usuarios tienden a evaluar la calidad de la atención en función a las expectativas que se cumplen al recibir atención (Zavaleta y García, 2018).

También es definida como aquel sentimiento que puede ser placentero o totalmente decepcionante respecto a lo que se percibe, pero comparado a las expectativas iniciales (Puspitasari et al., 2020). Para Chen et al. (2020) es como un estado psicológico de aprobación o decepción que tiende a formarse tras experimentar con un producto o tras el uso de un servicio. La satisfacción es un efecto tras la percepción y comparación con un valor esperado.

Según Godoy (2019), esta satisfacción se utiliza para medir la calidad, porque es lo que los usuarios opinan sobre el servicio que reciben y desde su propio punto de vista evalúan la calidad del servicio de manera positiva o negativa, lo que puede verse influenciado por factores externos, además, la determinación de la satisfacción se realiza utilizando las siguientes dimensiones: infraestructura, seguridad, módulos de atención, oficinas, empatía y capacidad de respuesta. Esto implica que al lograrse la satisfacción en los usuarios se relaciona con el crecimiento de una organización (Martínez et al., 2021).

Respecto a la medición de esta variable, Djamila y Chalal (2017) han referido que la satisfacción del usuario se circunscribe al ámbito subjetivo, por tanto, compete al campo de la psicología para su medición. Vaezi et al. (2016) asumen que el conocimiento o estudio de la satisfacción proporciona una cabal noción del ánimo, su medición se pudo realizar con accesibles herramientas y hasta equipos. Su conocimiento metódico proporciona insumos para poder adaptarse a específicos contextos si así se requiere. Fue un proceso por el cual una persona evalúa una determinada acción, además existen muchas razones para ello. En este sentido, el autor cree que explicar los procesos que conducen a la satisfacción implica subestimar los números. Esto quiere decir que, por regla general, se trata de una valoración o medición que se realiza sobre determinadas variables cuando se

conoce el resultado.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, Aguirre (2018) ha señalado las siguientes:

Factor humano, comprende el componente que procura un énfasis por lo frágil de los humanos, por las preocupaciones ante el detrimento de la salud, por la angustia como estado anímico en torno al bienestar personal. Desde una perspectiva humana, siempre subsiste un temor por el deterioro, justo allí sale a flote la sensibilidad y esto puede explorarse con el contacto directo; sonde la perspectiva humana tiene los siguientes indicadores: Trato cordial y amable, respeto por la privacidad y creencias, interés en la persona y su problema.

Factor técnico-científico, que implico que todo soporte a cargo de los profesionales de la salud procura el máximo cuidado de calidad con un accesible y necesario instrumental técnico y científico, es decir, un conjunto de recursos que median en la interacción personal con los pacientes, inclusive muchas veces exigido por estos. Sus indicadores son: Orientación durante los exámenes clínicos, ejecución de los exámenes clínicos, orientación sobre los medicamentos recibidos y la continuidad de esta, información oportuna, completa y entendida por el usuario, adecuado horario de atención.

Factor entorno, el cual se basa en el ambiente implementado, tiene que ver con la limpieza, la comodidad, la ambientación, la iluminación, el cuidado de la alimentación, la privacidad, la ventilación y el orden en todo servicio de salud. Un entorno proporciona un determinado confort a brindar. Se trata de las condiciones sobre la comodidad. A menudo, todo entorno se acondiciona para hacer sentir al usuario como en su hogar. Los indicadores son: Ambientes en el establecimiento e higiene del establecimiento.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

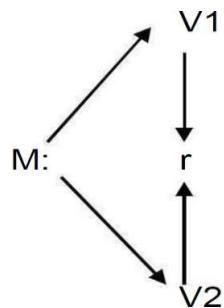
De tipo aplicada, porque estuvo dirigido a la aplicación o uso de los conocimientos adquiridos al mismo tiempo que se adquieren nuevos conocimientos después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación (Sanchez y Reyes, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

De diseño no experimental transversal correlacional, porque no se buscó la manipulación de variables estudios, solo se recopiló información de los fenómenos de estudio en un mismo periodo y momento específico, con la intención de conocer el grado en que se relaciona la calidad de atención y satisfacción del usuario (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **Figura 1**

Diseño de Investigación



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre variables

## 3.2 Variables y Operacionalización

### Variable 1: Calidad de Atención

**Definición conceptual:** Hace referencia a la amplitud en la diferencia existente entre las expectativas y sus percepciones de los clientes frente a un servicio (Valarie et al., 1990).

**Definición operacional:** Es una medición de la capacidad del personal asistencial y administrativo de un establecimiento de salud para brindar servicios a los residentes y las comunidades, buscando incrementar las expectativas de los resultados operativos deseados, haciendo una clasificación de cinco dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Tangibilidad, Empatía, Capacidad de respuesta.

**Indicadores:** Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, el personal y material; Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable, habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa; Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, rapidez en el servicio recibido; Seguridad: conocimientos y atención mostrada por los empleados, habilidades para inspirar credibilidad y confianza; Empatía: atención individualizada, comprensión por las necesidades de los clientes.

**Escala de Medición:** Escala Ordinal.

### Variable 2: Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Es el resultado del buen trabajo realizado, que se refleja en las valoraciones de los usuarios a medida que se cumplen sus expectativas (Soto y Pat-Pech, 2017).

**Definición Operacional:** La satisfacción es muy fundamental porque lo abarca todo, de la buena atención percibida por los usuarios atendidos en la unidad, así los pacientes atendidos en la entidad pueden ser utilizados para la mejora de los departamentos administrativos de apoyo. Comprende las siguientes dimensiones: Factor humano, Factor técnico-científico, Factor entorno.

**Indicadores:** Factor humano: trato amable y cordial, respetar la privacidad, respetar creencias, interés por la persona; Factor técnico-científico: orientación durante los exámenes clínicos, ejecución de los exámenes clínicos, solución del

problema de salud, orientación de los medicamentos recibidos, orientación sobre los cuidados post tratamiento, tiempo de espera, información oportuna, completa y entendida por el usuario, horario de atención adecuado; Factor entorno: ambiente e higiene del establecimiento.

**Escala de medición:** Escala Ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Conformada por 70 usuarios, entre mujeres y hombres que acuden al servicio del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Criterios de inclusión:** Usuarios con edades entre los 18 y 65 años de edad, Usuarios que hayan tenido más de tres visitas al consultorio de medicina, Usuarios que acepten participar de manera voluntaria del estudio.

**Criterios de exclusión:** Usuarios que tengan menos de 3 visitas al consultorio, Usuarios que no acepten participar del estudio.

**3.3.2 Muestra:** La muestra es una parte de la población, que cumple con ciertas características para ser parte del estudio (Arias et al, 2016). En este caso, la muestra fue obtenida mediante el cálculo de la siguiente fórmula, arrojando una muestra de 50 usuarios. Ver anexos.

**3.3.3 Muestreo:** Se empleó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple porque toda la población estará en la misma posibilidad de ser seleccionado para la muestra de estudio (Arias et al, 2016).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Usuarios del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

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

Se utilizó como técnica la encuesta, el cual permite reunir los datos a través de la entrevista realizada a los usuarios que acuden al servicio de Medicina del Centro de Salud Progreso.

El instrumento utilizado fue un cuestionario, diseñado para comodidad de los usuarios del servicio. Este cuestionario constó de 31 preguntas estructuradas (respuestas múltiples) que contenían 17 preguntas para la primera variable y 14 preguntas para la segunda variable. Tuvo en cuenta la escala de Likert, con las

siguientes opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, A veces, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

### **Validez del instrumento**

La validez de la herramienta se logra mediante la revisión por pares, el conocimiento del proceso de investigación científica, lo que le otorga factibilidad y confiabilidad.

### **Confiabilidad del instrumento**

Se analizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, realizando una prueba piloto con 15 usuarios, obteniendo un valor igual a .96 para Calidad de Servicio y .88 para satisfacción del usuario, lo que indica excelente positiva confiabilidad para ambas variables.

### **3.5 Procedimientos**

El trabajo de investigación se realizó con varios procedimientos:

Primero se coordinó con Escuela de Posgrado para emitir la carta de presentación a la institución donde se realizó en estudio, dicho documento solicita al Jefe del Centro de Salud la autorización para la aplicación y recolección de información de los participantes.

Una vez obtenida la autorización, se procedió a coordinar las fechas de aplicación de instrumentos a los participantes que representaron la muestra de estudio. Esta aplicación se realizó a través del Google Forms, donde el usuario tuvo que acceder a un enlace virtual y para ello se tuvo que comunicar con los pacientes explicándoles el objetivo y la finalidad del estudio, para obtener su consentimiento de participar de manera voluntaria en la investigación, para luego continuar con el desarrollo de cuestionario.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos recopilados se analizaron en el programa estadístico SPSS en su versión 26, pudo obtenerse los puntajes globales y proceder de inmediato con una prueba de Normalidad, ello con el fin de definir el estadígrafo útil para las correlaciones estadísticas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizó de acuerdo con lo establecido con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo y tiene en cuenta los artículos 15, 16 y 17 que tratan sobre la política de derechos de autor y plagio, para citación y referencia. Esta información se proporciona con el permiso de la administración del Centro de Salud progreso.

Este estudio se ejecutó de manera responsable, dado que los encuestados se ofrecieron a participar y tenían conocimiento previo de los objetivos que perseguía el estudio. Por último, todos los datos proporcionados son totalmente confiables y veraces.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario*

Correlación Rho de Spearman		Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,856**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

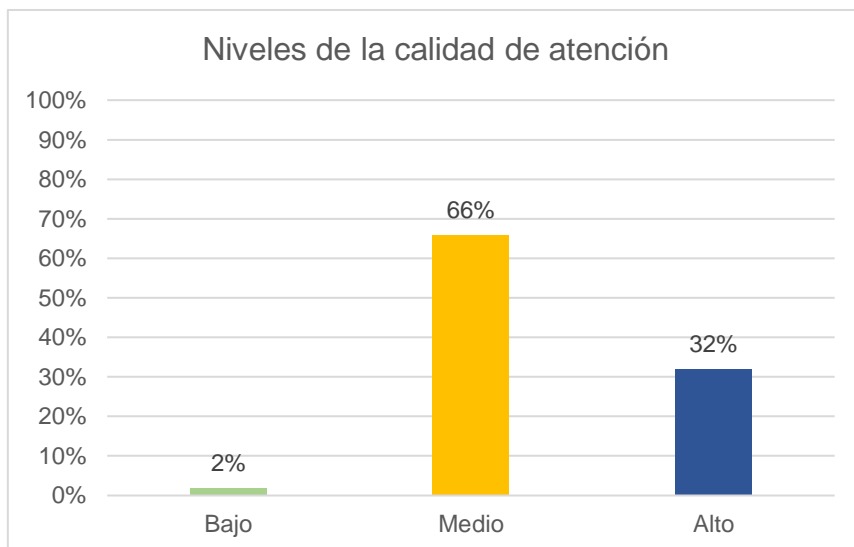
*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** En conformidad a lo hallado, es evidente que existió una correlación positiva y alta entre las variables según la prueba Rho de Spearman (0.856). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trató de una correlación significativa, con dicho valor se asumió que si las puntuaciones de alguna variable tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la otra variable.

En cumplimiento de los Objetivos Específicos se obtuvo:

**Figura 2**

Niveles de la calidad de atención

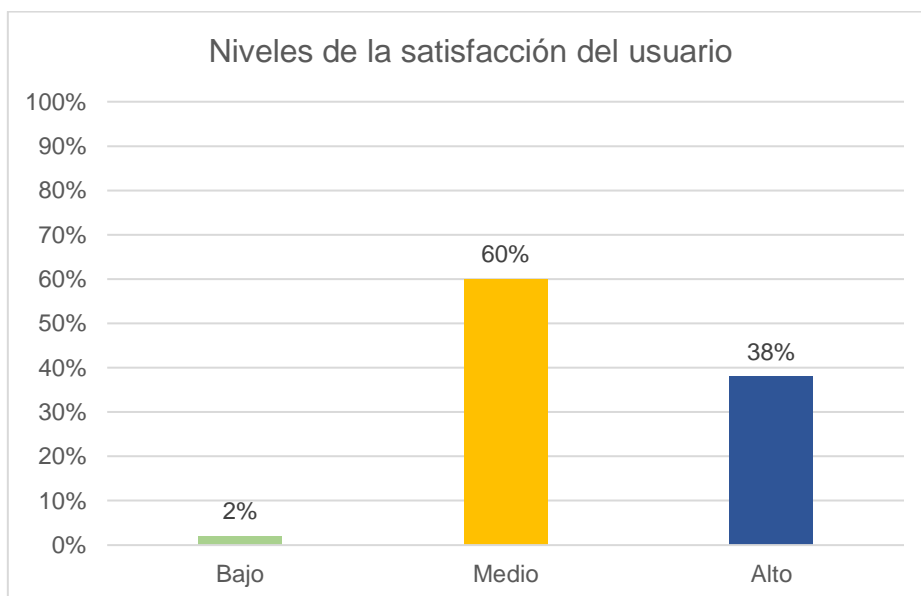


Nota. Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** Siguiendo a los datos observados, para el 32 % de los colaboradores encuestados el nivel de la calidad de atención que recibieron se calificó como alta, aunque regular o media para un 66 %, para el restante 2 % es marcadamente baja.

**Figura 3**

Niveles de la satisfacción del usuario



*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** Siguiendo a los datos observados, para el 38 % de los colaboradores encuestados el nivel de la satisfacción del usuario está considerada como alta, aunque regular o media para un 60 %, para el restante 2 % es marcadamente baja.

**Objetivo Específico 1:** Determinar la relación de los elementos tangibles con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

**Tabla 2**

*Prueba de correlación estadística entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una entidad de salud*

		Satisfacción del usuario
Dimensión elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,554**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** Se evidenció que existe una correlación positiva y media entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario según la prueba Rho de Spearman (0.554). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trata de una correlación significativa, con dicho valor se asume que si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la variable satisfacción.

**Objetivo Específico 2:** Determinar la relación de la fiabilidad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación estadística entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en una entidad de salud*

		Satisfacción del usuario
Dimensión fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,737**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** En conformidad a lo hallado, es evidente que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario según la prueba Rho de Spearman (0,737). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trata de una correlación significativa, con dicho valor se asumió que si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la segunda variable de satisfacción.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación estadística entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una entidad de salud*

		Satisfacción del usuario
Dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,773**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** En conformidad a lo hallado, es evidente que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario según la prueba Rho de Spearman (0,773). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trata de una correlación significativa, con dicho valor se asume que si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la variable satisfacción.

**Objetivo Específico 4:** Determinar la relación de la seguridad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación estadística entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en una entidad de salud*

		Satisfacción del usuario
Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	0,872**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** En conformidad a lo hallado, es evidente que existió una correlación positiva y fuerte entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario según la prueba Rho de Spearman (0,872). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trata de una correlación significativa, con dicho valor se asumió que si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la variable satisfacción.

**Objetivo Específico 5:** Determinar la relación de la empatía con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación estadística entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en una entidad de salud*

		Satisfacción del usuario
Dimensión empatía	Coefficiente de correlación	0,767**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

*Nota.* Pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso.

**Interpretación:** En conformidad a lo hallado, es evidente que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario según la prueba Rho de Spearman (0,767). A su vez la Sig. obtenida fue con toda exactitud de 0,000, esto se ciñó al parámetro  $p < 0,05$ , lo que quiere decir que se trató de una correlación significativa, con dicho valor se asume que si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la segunda variable de satisfacción.



## V. DISCUSIÓN

Este estudio buscó determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de Salud, para lo cual, también fue necesario analizar el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. A partir de los resultados se demostró que existe relación fuerte directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, siendo significativa para todas las dimensiones de la calidad de la atención, y con una correlación menor para los elementos tangibles y máxima para la seguridad. Estos resultados solo corresponden exclusivamente a la población investigada del Centro de Salud progreso en estudio y no se deben generalizar a otras instituciones del sector. Aunque, solo la metodología utilizada puede ser generalizada, la cual permite que pueda ser replicada en estudios realizados en otras instituciones similares. Estos resultados implican que a mayor calidad de atención en salud mayor es la satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el establecimiento de salud.

Respecto al objetivo general, se encontró que existe una correlación positiva y alta entre calidad de atención y satisfacción del usuario, resultado que es respaldado por el fundamento teórico lo que permitió aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ . Esto también implica que una mejor calidad de atención a los usuarios en el establecimiento de salud, conlleva a que estos se sientan satisfechos con la atención. Este resultado fue concordante con los hallazgos de Conde (2020), donde la variable calidad de atención con la satisfacción del usuario se correlacionaron positivamente con el valor ( $r = 0,888$ ;  $p = 0,01$ ), indicando una alta fuerza de correlación. Otro resultado concordante ocurre con lo que halló Copia (2020), en la que se concluye una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital II – 2 Tarapoto. Teóricamente, queda corroborado el aporte de Hanefeld, et al. (2017), quien considera que calidad de atención es el grado entre las expectativas del servicio y la percepción final del cliente sobre el resultado del servicio.

Es importante mencionar que la satisfacción del usuario está influenciada por las percepciones y expectativas del servicio en cuanto a su atención y calidad que brinda una entidad o institución que brinda el servicio (White et al., 2022). Además, la calidad es considerada una condición fundamental de toda organización para

alcanzar con sus objetivos, más aún si los usuarios poseen necesidades y buscan de manera exigente satisfacer su necesidad, siendo necesario optimizar la percepción del usuario respecto al servicio que recibe, para lograr con los objetivos instituciones. Más aún, cuando está estipulado bajo estándares de calidad por el estado, en el marco de que todo establecimiento de salud debe proveer de información oportuna, respeto, oportunidades y accesibilidad al servicio, de manera que el usuario tenga una percepción favorable del servicio y de la entidad (Oppel et al., 2017).

Esto puede ser evidenciado en los resultados descriptivo, pues el 32% de los usuarios consideró haber recibido una calidad de atención de nivel alto, seguido del 66% en nivel medio y el 2% nivel bajo de calidad de atención. En cuanto a la fatigación del usuario, los resultados mostraron que el 38% de usuarios obtuvieron una satisfacción alta, el 60% se ubicó en nivel medio, y solo el 2% en nivel bajo. Estos datos conllevan a mencionar que más de la mitad de usuario perciben una calidad media de atención y por ende, de la misma manera conlleva a que el usuario se sienta satisfecho de manera regular. Por tanto, se debe de identificar aquellas acciones o situaciones que limitan mejorar en cuanto a su atención, de manera que sean revertidos, con la finalidad de que los usuarios estén mejor satisfechos de la calidad de atención que reciben en el establecimiento de salud.

Con relación al primer objetivo específico, respecto a los elementos tangibles se evidenció la existencia de una relación positiva media entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario (Tabla 5), dicha tendencia fue muy similar a lo hallado por Cantalino et al. (2021), en cuyos resultados se demostró que la satisfacción del usuario está relacionada con las variables accesibilidad ( $p < 0,001$ ), infraestructura ( $p < 0,001$ ) y la calidad del servicio ( $p < 0,001$ ) en POZ. La proximidad al servicio; La calidad de atención es muy importante para los centros de salud, sustentado en la definición de Theresia y Bangun (2017, p. 3) quienes consideran evidencias concretas que se presentan como atributos con disponibilidad de servir, constituyen todos los elementos que hacen constar de facto aquello que se ofrece. Reflejan las apariencias de lo concreto o todo lo físico, esto comprende apariencia de las instalaciones físicas, de los materiales u herramientas y del personal en la entidad de salud estudiada, las cuales estarían contribuyendo

con las actividades y funciones de estas que permitan comodidad en la atención del paciente.

Respecto al segundo objetivo específico, los datos mostraron que existió una relación positiva elevada ( $Rho= 0,737$ ) entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario (Tabla 6). Cabe resaltar la coincidencia con los hallazgos de Paredes (2020), evidenciando una correlación significativamente con la satisfacción del usuario externo. Esto es referente claro de que se tiene en cuenta a Mihailovic, et al. (2017, p. 5) quien comprende esta dimensión como una dinámica de habilidades que se despliegan para brindar y asegurar un servicio en conformidad total dentro de un plazo comprometido, de ese modo los clientes experimentaron la necesidad de confiar gracias a la evidencia.

A razón del tercer objetivo específico, se demostró una relación positiva elevada ( $Rho= 0,773$ ), entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario se evidencio (Tabla 7), dicho hallazgo es coincidente con lo registrado por Conde (2020) pues en sus resultados la calidad de atención se correlacionaron en sentido positivo con la satisfacción del usuario ( $r = 0,888$ ), inclusive entre la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, factores materiales con la satisfacción del usuario. Se constató por tanto el aporte de Zygiaris et al. (2022, p. 3), es decir, está presente la capacidad para interactuar lo necesario y dentro de un tiempo prudente y oportuno.

En cuanto al cuarto objetivo específico, existió una relación positiva elevada ( $Rho= 0,872$ ) entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario (Tabla 8), con dicho valor se asumió que, si las puntuaciones de la mencionada dimensión tienden a aumentar o disminuir ha de ocurrir algo similar con los puntajes de la variable satisfacción del usuario. Estos datos son similares a lo encontrado por Conde (2020), hallándose una relación positiva entre ambas variables ( $r = 0,888$ ), también lo hubo entre la satisfacción y la dimensión seguridad. Lo anterior es la manifestación más clara de la vigencia de Febres y Mercado (2020) quienes afirmaron que “el mayor beneficio con los mínimos riesgos.

Respecto al quinto objetivo específico, la dimensión empatía y la satisfacción del usuario se correlaciono de forma positiva y elevada ( $Rho= 0,767$ ) (Tabla 9), dicha tendencia se corresponde con lo hallado por Conde (2020), evidenciando una

relación positiva. En concreto, los datos se ciñen al aporte de Leng (2020, p. 2) al señalar que los clientes suelen comparar las recompensas y los sacrificios que reciben durante el trato, precisamente allí se sucede el servicio y si este es de buena calidad, están muy propensos o cercanos a un compromiso con la organización misma.

Respecto al objetivo general, se encontró que existió una correlación alta entre calidad de atención y satisfacción del usuario resultado que es respaldado por el fundamento teórico lo que permitió aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ . Este resultado fue concordante con los hallazgos de Conde (2020), donde la variable calidad de atención con la satisfacción del usuario se correlacionaron positivamente con el valor ( $r = 0,888$ ;  $p = 0,01$ ), indicando una alta fuerza de correlación. Otro resultado concordante ocurre con lo que halló Copia (2020), en la que se concluye una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital II – 2 Tarapoto. Teóricamente, queda corroborado el aporte de Hanefeld, et al. (2017), quien considera que calidad de atención es el grado entre las expectativas del servicio y la percepción final del cliente sobre el resultado del servicio.

Los resultados proporcionaron una enorme importancia para el Centro de Salud Progreso porque le proporciono una referencia veraz y objetiva de sus usuarios. Dado el carácter público, dicho servicio no puede realizar investigaciones metódicas. Los datos son muy importantes porque permiten referir la percepción de un sector de clase media en plena ciudad de Chimbote. Se recomienda profundizar el estudio con entrevistas, de ese modo, los datos cualitativos profundizarán a manera exploratoria en qué orden de prioridad esperan mejoras respecto a las dimensiones de la calidad de atención.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva alta entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina del Centro de Salud Progreso ( $Rho= 0,856$ ;  $p= 0,000$ ), esto implica que a mayor calidad de la atención existe mayor satisfacción del usuario atendido en dicho establecimiento.
2. La dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario se relacionan de manera positiva moderada ( $Rho= 0,554$ ;  $p= 0,000$ ), lo que permite deducir que a mayor dimensión de la fiabilidad de la calidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.
3. Existe relación positiva alta entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina ( $Rho= 0,737$ ;  $p= 0,000$ ), esto permite decir que a mayor fiabilidad de la dimensión calidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.
4. La dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina se relacionan de manera positiva y alta ( $Rho= 0,773$ ;  $p= 0,000$ ), esto permite concluir, que a mayor capacidad de respuesta de la dimensión calidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.
5. Existe relación alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina ( $Rho= 0,872$ ;  $p= 0,000$ ). Esto conlleva a deducir que a mayor seguridad en la dimensión calidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.
6. La dimensión empatía y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina se relacionan de manera positiva alta ( $Rho= 0,767$ ;  $p= 0,000$ ), por lo que, a mayor fiabilidad de la dimensión empatía de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.
7. Existe relación positiva alta entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en pacientes del área de medicina ( $Rho= 0,856$ ;  $p= 0,000$ ), permitiendo deducir que a mayor calidad de la atención hay una mayor satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al jefe del centro de salud ejecutar estrategias para la mejora de la calidad de atención en aquellos usuarios que acudan a los diferentes servicios que ofrece el centro, así como formular nuevas estrategias que ayuden a incrementar la satisfacción en ellos.
2. El jefe del centro de salud debe gestionar la satisfacción del usuario mediante la medición evaluaciones constantes para conocer el nivel de satisfacción percibida.
3. En el área de triaje mejorar la capacidad de respuesta del servicio de atención lo cual permita al área de medicina lograr la mejora continua en esta área de atención y en todas las áreas.
4. Publicitar la existencia del área de gestión de calidad de cara a los usuarios lo cual permita la mejora continua la capacidad de impartir confianza, conocimiento, cortesía y experiencia en el usuario.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. G. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20441>
- Alberca, A. (2018). *Plan De Mejora En La Calidad Atención De La Gestante En El Parto En Hospital Belén Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32093>
- Angeles, I. (2021). *Satisfacción del usuario para SARS-CoV-2 en relación a la calidad de atención médica del Centro de Salud Pachacamac, Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81735>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Aures, M. (2018). *Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29804>
- Balón, D. (2022). *Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Francisco de Orellana" de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional <http://201.159.223.180/handle/3317/17966>
- Boehnke, J. y Rutherford, C. (2021). Using feedback tools to enhance the quality and experience of care. *Quality of Life Research*. 30(1), 3007–3013. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11136-021-03008-8.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cantalino, J., Scherer, M., Soratto, J., Schäfer, A. y Anjos, D. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de saude publica*, 55, 22. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>

- Cavalcanti, P., Fernández, M. y Gurgel, G. (2022). Cooperação governo-academia no Sistema Único de Saúde: uma análise do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica. *Revista de Administração Pública - RAP*, 56 (2), 291-308. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241071187005>
- Ccencho, K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73151>
- Chayan, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/ghjb9a/alma991002876330707001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/ghjb9a/alma991002876330707001)
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J. y Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3), 1-26. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7551570/>
- Conde, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58479>
- Copia, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49897>
- Correa, A. (2020). *Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios del Clas Batanes, año 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56262>
- Delgado, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88916>
- Dixon, J. (2020). Improving the quality of care in health systems: towards better



- strategies. *Israel Journal of Health Policy Research*. 10(15), 1-5.  
<https://doi.org/10.1186/s13584-021-00448-y>
- Djamila, B. y Chalal, R. (2017). Modelization of User Satisfaction in IS research. *Seek Digital Library*. 3(46), 108-112. <http://dx.doi.org/10.15224/978-1-63248-131-3-46>
- Elias, R., Bordelois, M., Díaz, E., Estevan, J. y González, J. (2018). Calidad de la atención a la materna grave en el Hospital General Docente “Dr. Agostinho Neto”, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 97(3), 508-517.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332018000300508&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000300508&lng=es&tlng=es).
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Peru. *Review of the Faculty of Human Medicine*. 20(3), 397-403.  
[http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)
- Garayar, S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del centro de salud Huanca Sancos–2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29813>
- Godoy, A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro Social de Salud-Essalud de Ayacucho* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Concytec-Alicia.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESI>
- Guerra, B. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes-Paita, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80489>
- Hanefeld, J., Powell, T. y Balabanova D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ*. 95(5), 368-374.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418826/pdf/BLT.16.179309.pdf>
- Hannawa, A., Wub, A., Kolyadaa, A., Potemkinaa, A. y Donaldsonc, L. (2021). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and

- patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*. 105(1), 1561–1570. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kwiatkowski, C. (2018). The impact of branded customer experience on service companies' performance. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28102/1/71.PDF>
- Leng, K. (2020). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105-119. <http://dx.doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>
- Lovera, R. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, Junio 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29946>
- Martínez, J., Vera, G. y Gómez, A. (2021). Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor. *Frontiers in Psychology*. 12(1), 1-12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.750527/full>
- Mihailovic, N., Kocic, S., Trajkovic, G. y Jakovljevic M. (2017). Satisfaction with Health Services among the Citizens of Serbia. *Frontiers Pharmacology*. 8(50), 1–7. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5299022/pdf/fphar-08-00050.pdf>
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13225>

- Ministerio de Salud. (2013). *Avances en la reforma de Salud 2013-2014*. Ministerio de Salud del Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3240.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). *Norma técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por Covid-19 en el Perú*. MINSA. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm\\_306-2020-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm_306-2020-minsa.pdf)
- Naspiran, A. (2020). *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65654>
- Numpaque, A. y Rocha, A (2016). SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Faculties Medicals*, 64(4), 715-20. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Obeidat**, B. (2016). The effect of knowledge management uses on total quality management practices: A theoretical perspective. *Journal of Management and strategy*, 7(4), 18-29. <https://ideas.repec.org/a/jfr/jms111/v7y2016i4p18-29.html>
- Oppel, E., Vera, W. y Schreyögg, J. (2017). Evaluating the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care. *Health care management review*, 42(1), 53–64. <https://doi.org/10.1097/HMR.000000000000087>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica De Enfermería*, 9(1), 2-14. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Parodi, D. y Medin, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 115-118. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&tlng=es).
- Pérez, V. (2019). User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. *Rev*

- Saúde Pública*, 53(87), <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
- Protasio, A., Gomes, L., Machado, L. y Valença, A. (2017). User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. *Ciencia & saude coletiva*, 22(6), 1829–1844. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017226.26472015>
- Pulgarín, A. y Urueña, L. (2019). *Principales exponentes y conceptos de la gerencia del servicio*. Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/20095>
- Puspitasari, D., Hartini, S. y Handriana, T. (2020). *The Effect of Ser ect of Service Quality and Satisfaction on Lo vice Quality and Satisfaction on Loyalty of alty of College Library Users in Indonesia* [Graduate thesis, University of Nebraska, United States]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7551570/pdf/healthcare-08-00200.pdf>
- Sanchez, C. y Reyes, R. (2018). *Manual de términos e investigación*. Universidad Ricardo Palma, Lima. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santoso, A. y Mauren, L. (2017). User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication Study. *ScienceDirect*. 124(1), 379-387.
- Saturno, P., Poblanoi, O., Flores, S., Vieyra, W., Vértiz, J., Bautista, A., Gómez, P. y Alcántara, J. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Salud pública de México*, 64(2), 179–187. <https://doi.org/10.21149/12874>
- Soto, E. y Pat-Pech, M. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 119-123. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
- Tello, J., Barbazza, E. y Waddell K. (2020). Review of 128 quality of care mechanisms: A framework and mapping for health system stewards. *Health Policy*. 124(1),12-24. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6946442/>
- Theresia, L. y Bangun, R. (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia. *Materials Science and Engineering*, 277(1), 1-8. [36](https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-</a></p></div><div data-bbox=)

[899X/277/1/012059/pdf](#)

- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(1), 1270–1293. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Ulloa, I., Valbuena, L. y Camargo, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Rev Cui*, 12(1). <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130>
- Vaezi, R., Mills, A., Chin, W. y Zafar, H. (2016). User Satisfaction Research in Information Systems: Historical Roots and Approaches. *Communications of the Association for Information Systems*. 38(27), 501-532. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3939&context=cais>
- White, K., Dulk, D. y DiPietro, B. (2022). The Effect of Burnout on Quality of Care Using Donabedian's Framework. *The Nursing clinics of North America*, 57(1), 115–130. <https://doi.org/10.1016/j.cnur.2021.11.008>
- Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y EsSalud Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27193>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. y Rehman, Sh. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*. 13(842141), 1-9. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Calidad de atención</b>	<b>Elementos tangibles:</b>	Apariencia de las instalaciones físicas	<b>Tipo de Inv.</b> Aplicada			
¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y satisfacción de usuarios en una entidad de salud-Chimbote 2022?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad de salud-Chimbote 2022	H1: Existe relación entre la Calidad de atención y satisfacción de usuarios en una entidad de salud-Chimbote 2022 Ho: No Existe relación entre la Calidad de atención y satisfacción de usuarios en una entidad de salud-Chimbote 2022			<b>Fiabilidad:</b>		El personal y material	<b>Diseño de Inv.</b> No experimental Correlacional asociativo	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	Determinar la relación de los elementos tangibles con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022					Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable		<b>Población:</b> 50 pacientes
							Habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa		
							<b>Capacidad de respuesta:</b>		
		Determinar la relación de la fiabilidad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022	<b>Seguridad:</b>	Conocimientos y atención mostrada por los empleados Habilidades para inspirar credibilidad y confianza	<b>Muestra:</b> Es no probabilística por conveniencia				

<p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022</p> <p>Determinar la relación de la seguridad con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022</p> <p>Determinar la relación de la empatía con la Satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote, 2022</p>	<p>satisfacción del usuario</p>	<p><b>Empatía:</b></p>	<p>Atención individualizada</p> <p>Comprensión por las necesidades de los clientes</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
		<p><b>Factor humano</b></p>	<p>Trato cordial y amable</p> <p>Respeto a su privacidad</p> <p>Respeto a sus creencias para su tratamiento</p> <p>Interés en la persona y su problema</p>	
		<p><b>Factor técnico - científico</b></p>	<p>Orientación durante los exámenes clínicos</p> <p>Ejecución de los exámenes clínicos</p> <p>Solución del problema de salud</p> <p>Orientación sobre los medicamentos recibidos</p> <p>Orientación respecto a la continuidad de los cuidados post tratamiento</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Información oportuna, completa y entendida por el usuario</p> <p>Horario de atención adecuado</p>	
		<p><b>Factor entorno</b></p>	<p>Ambientes en el establecimiento</p> <p>Higiene del establecimiento</p>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	Según Valarie A. Zeithaml y Parasuraman y Leonard L. Berry. (1990), La calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.	La calidad de la atención es una medida de la capacidad del personal asistencial y administrativo de un establecimiento de salud para brindar servicios a los residentes y las comunidades, aumentando las expectativas de los resultados operativos deseados	<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas	1, 2, 3	Escala Ordinal
				El personal y material	4	
			<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable	5, 6	Totalmente desacuerdo En desacuerdo A veces De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa	7, 8	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	9	
				Rapidez en el servicio recibido	10, 11	
			<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrada por los empleados	12	13, 14, 15
				Habilidades para inspirar credibilidad y confianza	13, 14, 15	
				Atención individualizada	16	
			<b>Empatía</b>	Comprensión por las necesidades de los clientes	17	



Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Satisfacción del usuario</b>	Según Ribeiro (2003), la satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa cada uno de los diferentes aspectos relacionados con su atención sanitaria. Se considera que el nivel de atención de la salud y el estado de su salud resultantes satisfacen las expectativas del usuario	La satisfacción es muy fundamental porque lo abarca todo, de la buena atención percibida por los usuarios atendidos en la unidad, así lo pacientes atendidos en la entidad pueden ser utilizados para la mejora de los departamentos administrativos de apoyo	<b>Factor humano</b>	Trato cordial y amable	18	Escala Ordinal
				Respeto a su privacidad	19	
				Respeto a sus creencias para su tratamiento	20	
				Interés en la persona y su problema	21	
				Orientación durante los exámenes clínicos	22	
			<b>Factor técnico - científico</b>	Ejecución de los exámenes clínicos	23	Totalmente desacuerdo En desacuerdo A veces De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Solución del problema de salud	24	
				Orientación sobre los medicamentos recibidos	25	
				Orientación respecto a la continuidad de los cuidados post tratamiento	26	
				Tiempo de espera	27	
				Información oportuna, completa y entendida por el usuario	28	
<b>Factor entorno</b>	Horario de atención adecuado	29				
	Ambientes en el establecimiento	30				
	Higiene del establecimiento	21				

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario para la variable Calidad de atención

Estimado el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma en cómo se presenta la calidad de atención en el Centro de Salud Progreso*. Agradecería que Ud. pueda leer atentamente y marque con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Este cuestionario es totalmente anónimo, es decir, el procesamiento de la información se hará de manera reservada, por lo que le solicitamos que su respuesta sea sincera, ya que este estudio servirá de beneficio para la productividad de la institución

Totalmente desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	A veces (A)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Enunciado	TD	ED	A	CS	S
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
01. ¿El Centro de Salud cuenta con equipos modernos y actualizados en tecnología?					
02. ¿Las instalaciones del Centro de salud son de apariencia confortable?					
03. ¿Los ambientes del consultorio donde se atendió están limpios y cómodos? ¿necesarios para su atención?					
04. ¿El personal de salud cuenta con materiales y equipos adecuados para atender a los usuarios?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
05. ¿El centro de salud oferta servicios médicos confiables?					
06. ¿Considera usted que en el centro médico oferta servicios de salud con las especialidades pertinentes?					
07. ¿El personal de salud atiende eficientemente acorde el servicio esperado?					
08. ¿El centro de salud oferta servicios médicos prometidos de forma cuidadosa?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
09. El personal de salud ¿está siempre dispuesto a responder a las interrogantes de los pacientes?					
10. ¿El personal de salud resuelve rápidamente de presentarse algún problema?					
11. ¿El personal de salud atiende de forma oportuna a los pacientes que se presentan al Centro médico?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
12. ¿Los empleados del centro médico aplican sus conocimientos cada vez que brindan la atención a sus pacientes?					

13. ¿Las habilidades mostradas por los empleados del centro médico transmite confianza a sus pacientes?					
14. ¿El centro de salud transmite confianza en sus servicios?					
15. ¿La atención que se brinda en el centro de salud genera seguridad en los usuarios?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
16. ¿Los empleados del centro de salud les hacen un seguimiento personalizado a sus pacientes?					
17. ¿El personal de salud muestra comprensión al dolor que muestran los pacientes al momento de la atención?					

## Cuestionario para la variable Satisfacción del Usuario

Estimado el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma en cómo se presenta la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Progreso*. Agradecería a Ud. pueda leer atentamente y marque con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Este cuestionario es totalmente anónimo, es decir, el procesamiento de la información se hará de manera reservada, por lo que le solicitamos que su respuesta sea sincera, ya que este estudio servirá de beneficio para la productividad de la institución

Totalmente desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	A veces (A)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

Enunciado	TD	ED	A	CS	S
Dimensión 1: Factor humano	1	2	3	4	5
18. ¿Existe en el Centro de Salud un trato cordial y amable?					
19. ¿Se respeta la privacidad de su diagnóstico y tratamiento?					
20. ¿Le consta del respeto a sus creencias para su tratamiento?					
21. ¿Percibe en el personal de salud un interés en la persona y su problema?					
Dimensión 2: Factor técnico-científico					
22. ¿Considera como oportuna la orientación durante los exámenes clínicos?					
23. ¿Se le instruye adecuadamente sobre la ejecución de los exámenes clínicos?					
24. ¿Admite que se esfuerzan por la solución de su problema de salud?					
25. ¿Le satisface la orientación recibida sobre los medicamentos recibidos?					
26. ¿Percibe una adecuada orientación respecto a la continuidad de los cuidados post tratamiento?					
27. ¿El tiempo de espera para su atención no se prolonga demasiado?					
28. ¿Se le brinda toda la información oportuna, completa y entendida como usuario?					
29. ¿Se le atiende en un horario de atención adecuado?					
Dimensión 3: Factor entorno					
30. ¿Le satisface el ambiente dispuesto para su atención médica?					
31. ¿Siempre encuentra una higiene impecable y permanente en el establecimiento?					

## Matriz de validación del cuestionario de la variable calidad de atención

Definición de la variable: Calidad de Atención

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas	1. ¿El Centro de Salud cuenta con equipos modernos y actualizados en tecnología?	1	1	1	1	
		2. ¿Las instalaciones del Centro de salud son de apariencia confortable?	1	1	1	1	
	El personal y material	3. ¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos? ¿necesarios para su atención?	1	1	1	1	
		4. ¿El personal de salud cuenta con materiales y equipos adecuados para atender a los usuarios?	1	1	1	1	
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable	5. ¿El centro de salud oferta servicios médicos confiables?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera usted que en el centro médico oferta servicios de salud con las especialidades pertinentes?	1	1	1	1	
	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa	07. ¿El personal de salud atiende eficientemente acorde el servicio esperado?	1	1	1	1	
		08. ¿El centro de salud oferta servicios médicos prometidos de forma cuidadosa?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	09. El personal de salud ¿está siempre dispuesto a responder a las interrogantes de los pacientes?	1	1	1	1	
	Rapidez en el servicio recibido	10. ¿El personal de salud resuelve rápidamente de presentarse algún problema?	1	1	1	1	
		11. ¿El personal de salud atiende de forma oportuna a los pacientes que se presentan al Centro médico?	1	1	1	1	
Seguridad	Conocimientos y atención mostrada por los empleados	12. ¿Los empleados del centro médico aplican sus conocimientos cada vez que brindan la atención a sus pacientes?	1	1	1	1	
	Habilidades para inspirar credibilidad y confianza	13. ¿Las habilidades mostradas por los empleados del centro médico transmite confianza a sus pacientes?	1	1	1	1	
		14. ¿El centro de salud transmite confianza en sus servicios?	1	1	1	1	
		15. ¿La atención que se brinda en el centro de salud genera seguridad en los usuarios?	1	1	1	1	
Empatía	Atención individualizada	16. ¿Los empleados del centro de salud les hacen un seguimiento personalizado a sus pacientes?	1	1	1	1	
	Comprensión por las necesidades de los clientes	17. ¿El personal de salud muestra comprensión al dolor que muestran los pacientes al momento de la atención?	1	1	1	1	

## Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable: Satisfacción del usuario


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factor humano	Trato cordial y amable	18. ¿Existe en el Centro de Salud un trato cordial y amable?	1	1	1	1	
	Respeto a su privacidad	19. ¿Se respeta la privacidad de su diagnóstico y tratamiento?	1	1	1	1	
	Respeto a sus creencias para su tratamiento	20. ¿Le consta del respeto a sus creencias para su tratamiento?	1	1	1	1	
	Interés en la persona y su problema	21. ¿Percibe en el personal de salud un interés en la persona y su problema?	1	1	1	1	
	Orientación durante los exámenes clínicos	22. ¿Considera como oportuna la orientación durante los exámenes clínicos?	1	1	1	1	
	Ejecución de los exámenes clínicos	23. ¿Se le instruye adecuadamente sobre la ejecución de los exámenes clínicos?	1	1	1	1	
	Solución del problema de salud	24. ¿Admite que se esfuerzan por la solución de su problema de salud?	1	1	1	1	
Factor técnico – científico	Orientación sobre los medicamentos recibidos	25. ¿Le satisface la orientación recibida sobre los medicamentos recibidos?	1	1	1	1	
	Orientación respecto a la continuidad de los cuidados post tratamiento	26. ¿Percibe una adecuada orientación respecto a la continuidad de los cuidados post tratamiento?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera	27. ¿El tiempo de espera para su atención no se prolonga demasiado?	1	1	1	1	
	Información oportuna, completa y entendida por el usuario	28. ¿Se le brinda toda la información oportuna, completa y entendida como usuario?	1	1	1	1	
Factor entorno	Horario de atención adecuado	29. ¿Se le atiende en un horario de atención adecuado?	1	1	1	1	
	Ambientes en el establecimiento	30. ¿Le satisface el ambiente dispuesto para su atención médica?	1	1	1	1	
	Higiene del establecimiento	31. ¿Siempre encuentra una higiene impecable y permanente en el establecimiento?	1	1	1	1	

**Anexo 04.** Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

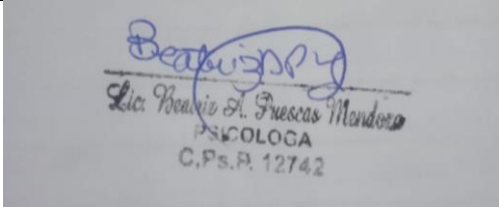
Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de Salud
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud 2022
Nombres y apellidos del experto	Lic. Elsa Lidia Palacios Carranza
Documento de identidad	32923296
Años de experiencia en el área	19 años
Máximo Grado Académico	Magister en Enfermería Maestra en Salud de la Mujer y el Niño
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
Cargo	Jefa del servicio de enfermería en C.S. Coishco
Número telefónico	949795244
Firma	 Lic. Elsa Palacios Carranza ESPECIALISTA SALUD-FAM. Y COMUNIT. CEP N° 36248 - REE N° 14826
Fecha	04/11/2022
Colegio Profesional	CEP 36248

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de Salud
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud 2022
Nombres y apellidos del experto	Carmen Leticia Gorritti Siappo
Documento de identidad	DNI 17938758
Años de experiencia en el área	26 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Ciencias de Enfermería
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
Cargo	Docente ordinaria principal
Número telefónico	947642771
Firma	 Dra. Carmen Leticia Gorritti Siappo DNI: 17938758 C.E.P. 21057
Fecha	04 de Noviembre de 2022
Colegio Profesional	21057



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de Salud
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud 2022
Nombres y apellidos del experto	Beatriz Amparo Puentes Mendoza
Documento de identidad	41651420
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	934687531
Firma	
Fecha	05-11-22
Colegio Profesional	Psicólogos del Perú

## Coeficiente de Alfa de Cronbach "Calidad de atención al usuario"

ENCUESTADOS	ITEMS																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
E1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	60
E4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	42
E5	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	47
E6	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	5	50
E7	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
E9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	77
E10	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	50
E11	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	52
E12	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	5	51
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
E14	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	56
E15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	63
E18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	59
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
E21	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	48
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E23	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	58
E24	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
E25	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	57
E26	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
E27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E28	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	45
E29	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	5	58
E30	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	72
E31	2	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	37
E32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	61
E33	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	5	55
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E35	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	58
E36	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	60
E37	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	62
E38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
E39	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	80
E40	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	78
E41	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	70
E42	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	53
E43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	68
E44	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	56
E45	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	73
E46	2	3	3	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
E47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
E48	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61
E49	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	63
E50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	72
VARIANZA	0.826	0.670	0.802	0.608	0.724	0.484	0.698	0.680	0.800	0.606	0.648	0.688	0.530	0.578	0.680	0.730	0.916		
SUMATORIA DE VARIANZAS	11.67																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	104.20																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- a:** Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.92
- k:** Numero de items del instrumento → 31.00
- $\sum S_i^2$  Sumatoria de las varianzas de los items → 11.67
- $S_T^2$  Varianza total del instrumento → 104.20

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Coeficiente Alfa de Cronbach "Satisfaccion del usuario"

ENCUESTADOS	ITEMS														SUMA
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	48
E4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	34
E5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	45
E6	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	39
E7	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	42
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
E9	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	57
E10	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	43
E11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E12	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	45
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
E14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44
E15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	47
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E23	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	45
E26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
E27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E29	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	45
E30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
E31	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	26
E32	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	3	51
E33	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	41
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E35	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	51
E36	4	1	4	1	4	1	1	4	4	5	4	4	4	1	42
E37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59
E38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	68
E40	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	63
E41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	68
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
E43	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	52
E44	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	44
E45	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	61
E46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
E47	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	61
E48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
E49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
E50	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	64
<b>VARIANZA</b>	<b>0.610</b>	<b>0.646</b>	<b>0.648</b>	<b>0.886</b>	<b>0.482</b>	<b>0.688</b>	<b>0.644</b>	<b>0.720</b>	<b>0.690</b>	<b>0.888</b>	<b>0.768</b>	<b>0.764</b>	<b>0.888</b>	<b>0.690</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>10.01</b>														
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	<b>94.05</b>														

- a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.92
- k: Numero de items del instrumento → 31.00
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los items → 10.01
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento → 94.05

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Anexo 05. Autorización de aplicación del instrumento

Chimbote, 27 de Abril de 2022

Señor (a):  
**DR. WILLIAMS ANIBAL RODRIGUEZ ROJAS**  
**MEDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos (de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud Chimbote - 2022". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

**MACHADO RAMOS CARMEN ROSA VANESA**  
**DNI 32587189**



---

**DNI: 41042025**  
**GARCIA BOLAÑOS ANTONIO**

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Williams Anibal Rodríguez Rojas, identificado con DNI 18089810, en mi calidad de Jefe del Centro de Salud Progreso con R.U.C. N°20408027897, ubicada en la ciudad de Chimbote

### OTORGANDO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ~~do~~) Machado Ramos Carmen Rosa Vanessa con DNI N° 32987189 y al Sr. Antonio Garcia Bolaños, con DNI N° 41042025, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos estadísticos

Datos de Recursos Humanos

Datos de los pacientes

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 18089810

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

DNI: 32987189

MACHADO RAMOS CARMEN

DNI: 41042025

GARCIA BOLAÑOS ANTONIO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en una entidad de salud - Chimbote 2022", cuyos autores son MACHADO RAMOS CARMEN ROSA VANESA, GARCIA BOLAÑOS ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO <b>DNI:</b> 17812596 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 03-01- 2023 06:51:05

Código documento Trilce: TRI - 0462784