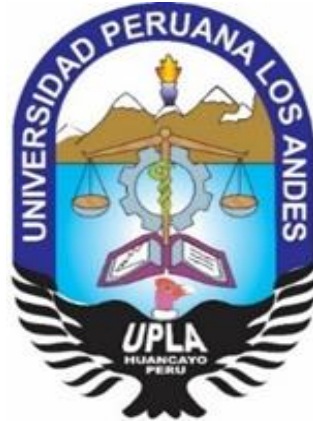


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios**

**externos que acuden al Centro de Salud Daniel**

**Hernández, 2019**

**Para Optar : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud Mención: Gestión en Servicios de Salud**

**Autor : Bach. Leonardo García Olarte**

**Asesor : Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos**

**Línea de**

**Investigación : Salud y Gestión de la Salud**


**Institucional**

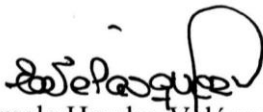
**Fecha de Inicio : Febrero del 2019 – Setiembre del 2019**

**Huancayo – Perú**

**2021**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

  
Dr. Aguedo Alviño Bejar Mormontoy  
Presidente

  
Dra. Carmela Haydee Velásquez Ledesma  
Jurado

  
Mg. Daniel Roque Felen Hinostriza  
Jurado

  
Mg. Mercedes Rosario Canchan Casas  
Jurado

  
Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros  
Secretario Académico

---

**ASESORA**

**DRA. GLORIA MERCEDES MOLINA VALLEJOS**

**DEDICATORIA:**

A mis padres, por la semilla de superación que han apostado en mí.

A Ruth Noemí mi esposa por su apoyo invaluable, Leonardo Brain, Angélica María y Víctor Hugo mis hijos por su apoyo emocional y estímulo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Peruana Los Andes Huancayo, la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana los Andes y a mis docentes por su valiosa orientación en la elaboración del presente trabajo.

A la Asesora Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos por brindarme tiempo y paciencia en la elaboración de este trabajo

A la gestión del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja por permitirme realizar la presente investigación.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

## CONTENIDO

	Pág.
JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	ii
ASESORA .....	iii
DEDICATORIA: .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
CONTENIDO .....	vi
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática .....	20
1.2 Delimitación del problema .....	20
1.3 Formulación del problema .....	23
1.3.1 Problema General .....	23
1.3.2 Problemas Específicos .....	23
1.4 Justificación.....	24
1.4.1 Social.....	24
1.4.2 Teórica.....	24
1.4.3 Metodológica.....	25

1.5 Objetivos .....	25
1.5.1 Objetivo general .....	25
1.5.2 Objetivos específicos .....	26

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).....	27
2.2 Bases teóricas o científicas .....	33
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	36

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general.....	39
3.2 Hipótesis Específica:.....	39
3.3 Variables (Definición conceptual y operacional).....	41
3.3.1 Definición conceptual y operacional.....	42
3.3.2 Características, sociodemográficas y servicios de salud.....	45

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación .....	47
4.2 Tipo de la Investigación:.....	47
4.3 Nivel de la investigación.....	47
4.4 Diseño de la Investigación .....	48
4.5 Población y muestra .....	48
4.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.7. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos .....	50

4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	55
---	----

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

5.1 Descripción de los resultados.....	56
5.2 Contrastación de hipótesis. ....	71
5.2.1 Relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernandez.....	71
5.2.3 Relación entre el respeto al usuario y la satisfacción de los usuarios externos acuden al Centro de Salud de Daniel Hernández.....	74
5.2.4 Relación con la oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández. ....	77
5.2.5 Relación con competencia profesional y satisfacción los usuarios externos que acuden al Centro Salud Daniel Hernández. ....	81
5.2.7 Relación con la accesibilidad y la satisfacción de usuarios externos acuden al Centro de Salud Daniel Hernández.....	88
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	92
CONCLUSIONES .....	97
RECOMENDACIONES .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	100
ANEXOS .....	104
Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	105
Anexo 2 Operacionalización de las variables .....	107
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento .....	109



Anexo 4 ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019. ....	110
ANEXO 05. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	116
Anexo 06. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	119
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	120

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo de CVI y CVR para la encuesta de la calidad de atención	54
Tabla 2 Cálculo de CVI y CVR para la encuesta de la satisfacción del usuario	54
Tabla 3 Características de los usuarios externos evaluados sobre la percepción de calidad y que acuden al centro de salud Daniel Hernández de Tayacaja-2019	56
Tabla 4 Percepción del usuario hacia la dimensión del respeto en la calidad de atención	59
Tabla 5 Percepción del usuario hacia la dimensión de la oportunidad en la calidad de atención	60
Tabla 6 Percepción del usuario hacia la dimensión de competencia laboral en la calidad de atención	61
Tabla 7 Percepción del usuario hacia la dimensión de información completa en la calidad de atención	62
Tabla 8 Percepción del usuario hacia la dimensión de accesibilidad en la calidad de atención	63
Tabla 9 Percepción del usuario hacia la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios	64
Tabla 10 Percepción del usuario hacia la dimensión de capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios	65
Tabla 11 Percepción del usuario hacia la dimensión de seguridad en la satisfacción de los usuarios	66

Tabla 12 Percepción del usuario hacia la dimensión de empatía en la satisfacción de los usuarios	67
Tabla 13 Percepción del usuario hacia la dimensión de aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en el centro de salud Daniel Hernández Tayacaja	68
Tabla 14 Nivel de calidad de atención del centro de salud Daniel Hernández Tayacaja	69
Tabla 15 Nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Daniel Hernández Tayacaja	70
Tabla 16 Prueba de dependencia entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos	71
Tabla 17 Distribución de frecuencias entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos	72
Tabla 18 Prueba de dependencia entre la percepción del respeto al usuario y satisfacción de usuarios externos	75
Tabla 19 Distribución de frecuencias entre la percepción del respeto al usuario y satisfacción de usuarios externos	75
Tabla 20 Prueba de dependencia entre la percepción de oportunidad y satisfacción de usuarios externos	78
Tabla 21 Distribución de frecuencias entre la percepción de oportunidad y satisfacción de usuarios externos	78
Tabla 22 Prueba de dependencia entre la percepción de Competencia profesional y satisfacción de usuarios externos	82

Tabla 23 Distribución de frecuencias entre la percepción de competencia profesional y satisfacción de usuarios externos	82
Tabla 24 Prueba de dependencia entre la percepción de Información completa y satisfacción de usuarios externos	85
Tabla 25 Distribución de frecuencias de entre la percepción de Información completa y satisfacción de usuarios externos	86
Tabla 26 Prueba de dependencia entre la percepción de accesibilidad y satisfacción de usuarios externos	88
Tabla 27 Distribución de frecuencias entre la percepción de accesibilidad y satisfacción de usuarios externos	89

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Percepción del usuario hacia la dimensión del respeto al usuario en la calidad de atención	59
Figura 2 Percepción del usuario hacia la dimensión de la oportunidad en la calidad de atención	60
Figura 3 Percepción del usuario hacia la dimensión de competencia laboral en la calidad de atención	61
Figura 4 Percepción del usuario hacia la dimensión de información completa en la calidad de atención	62
Figura 5 Percepción del usuario hacia la dimensión de información completa en la calidad de atención	63
Figura 6 Percepción del usuario hacia la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios	64
Figura 7 Percepción del usuario hacia la dimensión de capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios	65
Figura 8 Percepción del usuario hacia la dimensión de seguridad en la satisfacción de los usuarios	66
Figura 9 Percepción del usuario hacia la dimensión de empatía en la satisfacción de los usuarios	67
Figura 10 Percepción del usuario hacia la dimensión de aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios	68
Figura 11 Nivel de calidad de atención del Centro de Salud Daniel Hernández	69
Figura 12 Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández	70

Figura 13 Distribución de frecuencias entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos	72
Figura 14 Distribución de frecuencias entre la percepción del respeto al usuario y satisfacción de usuarios externos	74
Figura 15 Distribución de frecuencias entre la percepción de oportunidad y satisfacción de usuarios	79
Figura 16 Distribución de frecuencias entre la percepción de competencia profesional y satisfacción de usuarios externos	83
Figura 17 Distribución de frecuencias de entre la percepción de información completa y satisfacción de usuarios externos	86
Figura 18 Distribución de frecuencias entre la percepción de accesibilidad y satisfacción de usuarios externos	89

## RESUMEN

La investigación calidad de atención y satisfacción de usuarios que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández, 2019. Se estimó a través del objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro Salud Daniel Hernández Tayacaja 2019. La tesis se compuso por medio del enfoque no experimental de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal donde se analizó una población de 9086 habitantes con una muestra de tipo aleatorio simple de 365 usuarios. Es una investigación no experimental, con un diseño de estudio correlacional, siendo SERVQUAL el instrumento que se aplicó para ambas variables. En los resultados se menciona que el 67.67% que declara un nivel de satisfacción regular, el 32.33% manifiesta un alto nivel de satisfacción, evidenciándose una relación moderada directa ( $r_s = 0.410$ ) y significativa ( $p\text{-valor} = 0.017$ ) entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Las dimensiones de la percepción de respeto al usuario, información completa, no presentan dependencias con el nivel de satisfacción, más la dimensión de oportunidad, competencia profesional y accesibilidad si presento una alta dependencia, ya que aparentemente el respeto al usuario y la falta de información para los usuarios es defectuoso.

*PALABRAS CLAVE: calidad de atención, Satisfacción del usuario*

## **ABSTRACT**

The research quality of care and satisfaction of users who go to the Daniel Hernández Health Center, 2019. It was estimated through the objective to determine the relationship that exists between quality of care and satisfaction of external users who go to the Daniel Hernández Tayacaja Health Center 2019. The thesis was composed by means of the non-experimental approach of descriptive correlational design, cross-sectional where a population of 9086 inhabitants was analyzed with a simple random sample of 365 users. It is a non-experimental investigation, with a correlational study design, being SERVQUAL the instrument that was applied for both variables. In the results, it is mentioned that 67.67% who declare a regular level of satisfaction, 32.33% show a high level of satisfaction, evidencing a direct moderate relationship ( $r_s = 0.410$ ) and significant ( $p\text{-value} = 0.017$ ) between the quality of customer service and satisfaction. The dimensions of the perception of respect for the user, complete information, do not present dependencies with the level of satisfaction, plus the dimension of opportunity, professional competence and accessibility if I present a high dependency, since apparently respect for the user and the lack of information for users it is flawed.

**KEY WORDS:** quality of care, User satisfaction



## INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud que trabajamos en servicios de salud nos sentimos con la responsabilidad ética y profesional en proporcionar un servicio eficiente y con calidez; para promocionar la salud, reparando los daños o aliviar las dolencias de nuestros semejantes.

La calidad de la atención de salud “es el grado en el cual la atención para individuos y poblaciones incrementa la posibilidad de alcanzar los mejores resultados en salud de acuerdo al mejor conocimiento actual disponible. También establece que para lograr los mejores resultados la atención debe ser: segura, efectiva, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente” (1). La calidad “no es sinónimo de lujo y complejidad sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles” (2).

Según OMS “La calidad de atención es el conjunto de servicios y diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todo los factores y conocimientos del usuario y de los servicios médicos logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario” (3,4). La calidad debe ser, “en toda institución, de interés de todos, pero debe comenzar con los dirigentes” (5).

Además, se tiene que “la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios en los servicios de salud por tanto el término (médica) no se refiere

atención por un médico sino por cualquier profesional de la salud que se encuentran en el establecimiento de salud” (6).

Cuando se refiere “a usuario externo, no es únicamente a paciente en tratamiento sino también a los acompañantes e incluso al usuario interno. La satisfacción del usuario implica “una experiencia racional derivada de la comparación de percepciones que está en varios factores como valores morales, culturales, necesidades personales donde estas son condicionantes para que la satisfacción sea diferente para distintos usuarios y para el mismo usuario en diferentes momentos” (7). La Calidad de atención médica “consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en una forma que maximice sus beneficios para aumentar en forma proporcional sus riesgos” (8).

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja – 2019.

La variable de calidad de atención se trabajó teniendo en cuenta cinco dimensiones y la satisfacción de los usuarios cinco dimensiones, el trabajo se desarrolló teniendo el instrumento SERVQUAL.

La investigación se presenta teniendo en cuenta cinco capítulos que considera el esquema, el capítulo I está referida al planteamiento del problema, objetivos, justificación e importancia del estudio, el capítulo II en esta se esboza los antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos, en el Capítulo III se trata la hipótesis de la investigación, sistema de variables y la operacionalización de variables, en el Capítulo IV se trata de la metodología, tipos de investigación,

diseño de la investigación, lugar y el periodo de la investigación, población y muestra, y la forma de procesamiento de datos que se usó para el desarrollo de la investigación. En el capítulo V, destinado a los resultados, exposición de la discusión, a su vez las conclusiones seguida de las recomendaciones, revisión bibliográfica y los anexos respectivos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el distrito de Daniel Hernández continuamente va en aumento el crecimiento de la población migrante de los distritos, así como Surcubamba, Colcabamba, Salcabamba, Pichus, Andaymarca, Roble, Quichuas, Tucuma, Pazos, Huaribamba, Ñahuinpuquio, Acostambo, entre otros, en la Capital del distrito de Daniel los inmigrantes empezaron a poblar generando mayor demanda de usuarios externos o pacientes en los diferentes servicios que presta a la población afectada que necesitan la prestación de salud de un modo óptima y eficaz.

En el Centro de Salud se realizan atenciones diarias a decenas usuarios externos con características de pobre, no pobre y extremadamente pobre, que se encuentran en el I y II Quintil de pobreza que acuden con diferentes necesidades de salud. Estas personas acuden dejando de hacer sus labores cotidianas con la finalidad recibir una atención con equidad, calidad y eficaz por parte del personal de salud. Es notorio que la población de Mariscal Cáceres no acude al centro de Salud de Daniel Hernández por su lejanía y falta de transporte por lo que se está notando el aumento de la tasa de morbimortalidad.

#### 1.2 Delimitación del problema

Conforme indica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el periodo inter censal 2007 – 2017, la población total de

Huancavelica se incrementó en 47,287 habitantes, llegando a alcanzar un total de 502,084 moradores, es decir, un aumento de 8.08% respecto a la población total de 2007 que fue de 454,797 habitantes, destacando la provincia de Tayacaja en 2017, con un promedio de 108,451 habitantes con una densidad poblacional de 32.07 habitantes por Km<sup>2</sup>.

En esta última década la población viene incrementándose muy rápido a nivel local, regional y nacional, en tal razón los establecimientos de salud están siendo desabastecidas por personal profesional y no profesional, tal es así que los usuarios externos están siendo afectados por un mal servicio que brindan los trabajadores de salud, por la excesiva demanda en el horario de atención. Todo ello generado por la desesperación de los usuarios externos por querer ser atendidos en forma rápida, puesto que el protocolo para atención por pacientes es de 30 minutos como mínimo.

Cuando se aglomeran cantidad de pacientes no se les satisface a los usuarios externos porque solo se debería atender un determinado paciente por servicio. Las actividades que realizan los profesionales están siendo evaluados, en un formato de desempeño laboral, para poner a prueba constantemente la capacidad del personal de salud para brindar una atención de calidad. Sin embargo, aún se observa que no son capaces de cumplir con las expectativas de los usuarios externos sin lograr un cambio significativo en mejorar de los servicios.

La apreciación de satisfacción de los usuarios externos es muy importante en el centro de salud ya que de ello dependerá la cantidad de

usuarios que van a preferir una determinada asistencia, estos usuarios serán llevados a los diferentes servicios para ser atendidos y recibir un buen trato del personal asistencial que es un factor indispensable para lograr tener una concurrencia de la población y ser competitivo en el mundo actual.

Las limitaciones están relacionadas a la delimitación espacial, ya que inicialmente las aspiraciones eran de abarcar el estudio a todos los usuarios externos del núcleo Daniel Hernández, en última opción al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja de la Región Huancavelica, pero realísticamente existen limitaciones económicas, porque abarcar a mayor población en la provincia, ocasionan mayores recursos que en el momento no están disponibles.

La población de la Región Huancavelica, provincia de Tayacaja, distrito Daniel Hernández, anexos y centros poblados, están clasificados como de extrema pobreza a nivel nacional, por tener limitaciones en servicios de la educación, salud, vivienda, los que están catalogados como los prioritarios, también la provincia de Tayacaja se encuentra en el Valle del Río Apurímac Ene y Mantaro (VRAEM), que tiene múltiples necesidades, en un alto porcentaje son carentes de servicios básicos como es el caso agua, desagüe, energía eléctrica, carreteras de acceso para un fácil acceso para el ingreso del personal de salud para organizar campañas de atención primaria de salud, también cabe indicar en lugares inhóspitos no existe el mínimo de facilidades para el personal de salud, que en muchas ocasiones generan la desconformidad y estrés de trabajo.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe a través de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe a través del respeto al usuario y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe a través de la oportunidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe a través de la competencia profesional y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe a través de la información completa y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe a través de la accesibilidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

El Centro de Salud Daniel Hernández es una institución dedicada a brindar atención primaria de salud integral a los usuarios externos, la cual desarrolla una gestión para mejorar la calidad de atención. Este plan tiene como base fundamental encontrar la eficiencia, eficacia, equidad, calidez y calidad, organizado en función del usuario y canalizar a encontrar la satisfacción de los usuarios externos. Por tal circunstancia, los usuarios forman el elemento fundamental de toda organización humana. Sin embargo, son mínimas los grupos de personas que logran adaptarse a las necesidades de sus integrantes ya sea en cuanto a la calidad y eficiencia. Los directos beneficiarios son los usuarios externos (niños, adolescentes, jóvenes, adultos, gestantes y adultos mayores, pertenecientes a los programas sociales, transeúntes y seguro integral de salud.

### **1.4.2 Teórica.**

Es importante el valor teórico de la investigación porque permitirá que el conocimiento científico se llene de teoría para comprobar el vínculo de la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios que acuden al centro de salud Daniel Hernández, para así proponer el aumento de la teoría que más se adapte a la realidad y a la vez percibir el



estilo de las variables y el nexo que existe entre ellas para de esa forma ver los productos esperados.

### **1.4.3 Metodológica**

La investigación tiene un fundamento metodológico el cual se apoyará a los antecedentes y las bases teóricas obtenidas del instrumento de recolección de datos validados mediante juicio de expertos de esa forma la obtención de resultados validados. La investigación es importante porque constituye un aporte científico a los profesionales de la salud (médicos, cirujano dentistas, Enfermeras, Obstetras, Psicólogas y otros) del centro de salud Daniel Hernández, Los beneficiarios son los usuarios internos por ser parte de la institución ya que laboran en ella sin depender su condición laboral.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe a través de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Comparar la relación que existe a través del respeto al usuario y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- Conocer la relación que existe a través de la oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- Identificar la relación que existe a través de la competencia profesional y la satisfacción los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- Determinar la relación que existe a través de la información completa y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- Establecer la relación que existe a través de la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

Minaya, E. (2018) en la investigación que realizó sobre “calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral- 2016. El enfoque de investigación es cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. La muestra 110 pacientes. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario se aplicó una prueba piloto, de 23 pacientes, obteniéndose la Alfa de Cron Bach igual a 0,612 para v1 y de 20 pacientes obteniéndose de 0.0517 para v2. En el trabajo de investigación los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe moderada relación positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral 2016” (9)

Condeña, C. (2018) en su trabajo de investigación “Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018. Su objetivo es determinar relación entre la Calidad

de Atención y la Satisfacción de las usuarias conformada por 47 usuarias. El tipo de estudio usado fue el descriptivo, transaccional no experimental. Se obtuvo los resultados nivel de calidad de atención un nivel de Casi siempre (66.7%), de acuerdo (64.3%). Para la parte inferencial se utilizó la estadística de correlación  $r$  de Pearson con un resultado de índice de correlación de 0,118, con una covarianza de 0,27;  $p$  es igual a 0,430, es altamente significativo ya que el valor de  $p$  es mayor que 5% (0,05)” (10).

Atachao, K. (2018) en su Tesis sobre “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, para ello el diseño fue descriptivo correlacional, la población fue de 320 usuarias y la muestra de 175. El muestreo fue probabilístico, la técnica encuesta y el cuestionario. Los resultados demuestran que 70.86% de los usuarios afirman recibir regular calidad de atención; en cuanto a la satisfacción, 56.57% se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida. Se concluye que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo ( $T_b=0,777$ ), existe una relación directa fuerte ( $T_b=0,915$ ) entre oportunidad y satisfacción de los usuarios; hay relación directa entre accesibilidad y satisfacción ( $T_b=0,840$ ), entre la seguridad y satisfacción en los usuarios ( $T_b=0,772$ ); existe relación directa entre respeto al usuario y satisfacción en los usuarios ( $R=0,628$ ). Existe relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción en los usuarios ( $R=0,641$ ). Existe relación positiva fuerte entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios ( $T_b=0,875$ )” (11).

Aguirre, E. (2018) en su trabajo de Investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, el objetivo es de determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Estudio no experimental, el diseño de estudio es correlacional de corte transversal y los métodos aplicados el deductivo e inductivo. La muestra es de 180; se utilizó dos encuestas debidamente validados para el recojo de datos. El resultado obtenido, se observa del 100% de la población en estudio, el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. el valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Morro de Arica”(12).

Arroyo, J. (2015) en su trabajo de investigación "Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. El objetivo fue identificar cual es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios que acuden a consulta externa en el puesto de salud de

Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. La orientación de la investigación es cuantitativa, el tipo de investigación es básica, el nivel de estudio es prospectivo, descriptivo simple. El diseño empleado es el descriptivo se trabajó con una muestra censal de 50, se empleó el instrumento formulado por IPSOS APOYO para medir la calidad de atención en salud (metodología SERVPERF). Se aplicó la estadística descriptiva. Los resultados que se obtuvo, fue que la calidad de atención percibida por los usuarios fue en un nivel regular en cuanto a sus dimensiones de tangibilidad, velocidad de respuesta, seguridad, confianza y empatía”(13).

Febres, R. (2019) en su trabajo de investigación “Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. Objetivo general: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Material y métodos: Estudio Observacional, Descriptivo, Transversal, Retrospectivo, con muestra de 292 pacientes que se atendieron en la consulta externa del servicio de medicina interna, del HDAC, Huancayo,2016. Resultados: Se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que

mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%. Conclusiones: La satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna fue del 60,30%” (14).

Pedraza, M. et al., (2014) en su Tesis doctoral “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC, tiene como objetivo identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se llevó a cabo mediante la estrategia de estudio de caso. Se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. Para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cron Bach. Con base en el análisis factorial exploratorio se identificaron cinco factores que determinan la calidad de los servicios sanitarios en el hospital ABC. De acuerdo a la percepción de los usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente, empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Se identificó un factor, el de capacidad de respuesta, con la más baja valoración, en esta dimensión un porcentaje mayoritario (52.5%) manifestó que el tiempo de espera en la consulta externa va de pésimo a regular; el 48.3 % de los usuarios calificó de nivel incipiente el servicio de urgencias; mientras que el 43.3% señaló que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular. Al tratarse de un hospital certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño, los hallazgos del presente estudio

evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece” (15).

Botón, S. (2018) en su estudio de “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería, en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunen, departamento de El Quiché, Guatemala. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunen, departamento de El Quiché. El estudio es cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista. Se encontraron los siguientes hallazgos: Los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención” (16).

Montufar, M. (2018) en su investigación “Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil, estuvo orientada a identificar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital Móvil No. 1,



relacionado con la atención y respeto de la dignidad del ser humano. La investigación tuvo un enfoque descriptivo cuantitativo, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Se aplicó una encuesta a 388 usuarios, conformada por 44 preguntas objetivas desde el punto de vista como expectativas y percepciones. El instrumento de medición de la calidad del servicio es la escala multidimensional SERVQUAL. Como resultado de la investigación se obtuvo que los usuarios se encuentran en un nivel: Ni Insatisfecho Ni Satisfecho en escala de medición Likert, con un 64.43% de satisfacción y con un Índice de Calidad en el Servicio de SERVQUAL de -2.41, lo que señala que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas por los usuarios, por tanto, se deduce que los pacientes reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda en el Hospital Móvil No. 1, por lo que es necesario diseñar una propuesta de mejora de la calidad”(17).

## **2.2 Bases teóricas o científicas**

“La calidad de atención en salud es compleja de definir, tanto conceptual como operativamente. Un usuario externo del servicio le concederá más valor a las comodidades y a los aspectos humanos de la relación con el prestador, atributos que pueden ser evaluados de manera fácil. El usuario externo evaluará la calidad de atención de acuerdo con la amabilidad del prestador del servicio de salud, el tiempo que este le dedique y el ambiente del recinto en que se le brinde el servicio. De lo referido se desprende de manera evidente, que los criterios de calidad no son nada más que juicios de valor que se hacen con

respecto a diferentes dimensiones de un proceso llamado atención en salud. En este orden de ideas, calidad puede definirse de acuerdo con lo que uno quiera que esta sea. Por lo común los valores y metas del sistema de salud y de la comunidad en general” (18).

Calidad de la atención en salud desde la perspectiva de Donabedian (8,18), define calidad “como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores morales, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes” (18). Los conceptos de calidad existentes van desde los más genéricos, como la formulación por Edwards Deming “hacerlos correcto, en la forma correcta, desde la primera vez, a tiempo y todo el tiempo...”, hasta los específicamente referidos a los servicios de salud, siendo uno de los más aceptados el de Avedis Donabedian “la calidad de la atención medica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos” (8). La OPS/OMS “define a la calidad de atención como el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición”(19).

Existen tres aspectos fundamentales que caracterizan los servicios. “En primer lugar, los servicios son básicamente intangibles porque son acciones, condiciones, procedimientos, relaciones y no objetos. Característica que hace difícil establecer especificaciones estrictas para identificar, cuantificar, y estandarizar los niveles de la calidad. Segundo, los servicios en los que hay un alto componente de participación humana tienden por lo general a ser heterogéneos: las relaciones y condiciones de prestación varían de un servicio a otro, de una región a otra, de un proveedor a otro y de un tipo de usuario a otro. Tercero, en muchos servicios los procesos de producción y consumo se dan al mismo tiempo. Esto quiere decir que la calidad de servicio se percibe durante su entrega o prestación y depende de la relación que ha establecido el proveedor a la usuaria” (20).

La calidad “se puede describir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, (bien desempeñado) efectivo (impactante apropiado) y eficaz (adecuado) aquel que logra realmente satisfacer al cliente. Asimismo, la calidad se describe como consistente entre dos partes interdependientes calidad de hecho y calidad en percepción; la calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción es satisfacer las expectativas del consumidor” (8,18).

En 1992, Babakus (21) “publica una versión SERVQUAL (ingles) adaptado a los servicios de salud, reporta la validez del instrumento y utilización de la escala de Likert. Este instrumento ha sido empleado por Michelin Consultores en 1996, en el Instituto Peruano de Seguridad Social. En

1999, se realiza un estudio semejante al de Babakus en establecimientos de salud de la Red de Tacna por el Ministerio de Salud. Actualmente la metodología aplicada es en base a dos preguntas por cada ítem, una sobre expectativas y otra sobre percepciones mediante la escala de Likert, considerando solo las cinco dimensiones redefinidas por los autores del instrumento” (22).

El instrumento utilizado elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, “tiene un propósito fundamental de mejorar la calidad de servicio ofrecida en el Sector Salud, utilizando un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El instrumento mide lo que el usuario externo espera del centro de salud que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el usuario percibe de ese servicio de salud determinando la brecha entre las dos mediciones quiere decir la discrepancia entre lo que el usuario externo espera del servicio y lo que percibe del mismo” (22).

### **2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

- **Satisfacción:** Según el Diccionario de la Real Academia Española, se define como “Razón o acción o modo con que se sosiega y responde integralmente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o gusto”.

“La satisfacción es un estado subjetivo por lo que una persona siente ante un servicio que se brinda cuando acude a una institución

donde le prestan servicio de salud posterior a ello el usuario siente la insatisfacción por el desempeño que cumplen los trabajadores que le atendieron. La satisfacción es una valoración ya que dentro del ámbito de la calidad de atención engloban al usuario interno y externo” (23).

- **Calidad de atención:** “Cumplir con los requerimientos que necesita el usuario con el mínimo de errores y defectos. Es un elemento básico de las percepciones del usuario” (22). Los requerimientos para esta variable se considera 5 dimensiones: respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad.
- **Servicios:** “Es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que normalmente pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los clientes y los empleados de la empresa de servicios que intentan resolver los problemas del consumidor” (17).
- **Usuario:** “Los usuarios son precisamente personas que son atendidos en cualquier institución. En este caso se menciona a usuarios que son atendidos en los establecimientos de salud por personal asistencial. La satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que recibió en un establecimiento de salud a la cual acudió para recibir un servicio de tal forma cada usuario determinará si fue cálida, agradable y amable previa a la atención que recibió” (24)
- **Calidad:** “Es el nivel de autonomía que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su usuario la representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas

que representan excelencia, magnitud, singularidad, efectividad y virtud” (22).

- **SERVQUAL:** “Instrumento para evaluar la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario con sus 5 dimensiones” (24) que se encuentra en la satisfacción del usuario.
- **Satisfacción del usuario:** “Es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario” (4). En la satisfacción del usuario centra las dimensiones de elementos tangibles, Capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general

**Hi:** La calidad de atención tiene una correlación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

**Ho:** La calidad de atención no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

#### 3.2 Hipótesis Específica:

- **Hi1.** La dimensión de respeto al usuario se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019
- **Ho1.** La dimensión de respeto al usuario no se relaciona directa y significativa con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Hi2.** La dimensión de oportunidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

- **Ho2.** La dimensión de oportunidad no se relaciona directa y significativa con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Hi3.** La dimensión de competencia profesional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Ho3.** La dimensión competencia profesional no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Hi4.** La dimensión de información completa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Ho4.** La dimensión de información completa no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Hi5.** La dimensión de accesibilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.
- **Ho5.** La dimensión de accesibilidad no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.





### 3.3.1 Definición conceptual y operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 CALIDAD DE ATENCIÓN	"la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"(4).	La "calidad de atención es el grado que los métodos ansiados se utilizan para alcanzar las mejoras en salud. La variable será medida a través de un cuestionario" (4).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto al Usuario</li> <li>- Oportunidad</li> <li>- Competencia Profesional</li> <li>- Información Completa</li> <li>- Accesibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de calidad que se brinda en un centro salud</li> <li>- El tiempo de espera.</li> <li>- Tolerancia</li> <li>- Se identifica el personal</li> <li>- Responde las inquietudes</li> <li>- Las citas programadas</li> <li>- Cooperación</li> <li>- Respuesta a las quejas y/o reclamos</li> <li>- La solución es apropiada</li> <li>- Buen trato al usuario</li> <li>- Atención a los datos individuales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. Pocas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 2  SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	La satisfacción de los usuarios, “se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes” (28).	Para la presente investigación se aplicó el instrumento de medición que se denomina encuesta, pues mediante esta se determinará el nivel de satisfacción de los usuarios externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de Respuesta</li> <li>- Empatía</li> <li>- Organización</li> <li>- Aspectos Tangibles</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</li> <li>2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</li> <li>3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento?</li> <li>4 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna que o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?</li> <li>5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</li> <li>6 ¿La atención en farmacia fue rápida?</li> <li>7 ¿La atención en admisión fue rápida?</li> <li>8 ¿El tiempo que esperó fue corto?</li> <li>9 ¿A sus problemas se resolvieron inmediatamente?</li> <li>10 ¿Respetaron su privacidad en el consultorio?</li> <li>11 ¿el profesional que le atendió hizo un examen minucioso?</li> <li>12 ¿El profesional contestó sus dudas?</li> <li>13 ¿el profesional inspiró confianza?</li> <li>14 ¿el profesional le trató con amabilidad?</li> <li>15 ¿En farmacia le atendieron con respeto?</li> <li>16 ¿Al momento de sacar la historio de atendieron con amabilidad?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Completamente insatisfecho</li> <li>2) Insatisfecho</li> <li>3) Ni satisfecho ni insatisfecho</li> <li>4) Satisfecho</li> <li>5) Muy Satisfecho.</li> </ol>

				<p>17 ¿Usted comprendió las indicaciones del profesional?</p> <p>18 ¿Entendió bien las recomendaciones de su tratamiento?</p> <p>19 ¿Los letreros y los carteles le guiaron bien?</p> <p>20 ¿Los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios?</p> <p>21 ¿El centro contó con los servicios higiénicos limpios?</p> <p>22 ¿El consultorio que se atendió estaba bien equipado?</p>	
--	--	--	--	---	--

### 3.3.2 Características, sociodemográficas y servicios de salud.

VARIABLE	INDICADORES	UBICACIÓN	ESCALA/ MEDICIÓN	CATEGORÍA
Características socio demográficas servicios de salud	Edad de Paciente	Referencia del Paciente	Ordinal	18-60 años a mas
	Genero del paciente	Características Físicas	Ordinal	Masculino (1)
				Femenino (2)
				Analfabeto (1)
	Nivel de estudio	Referencia del paciente	Ordinal	Primaria (2)
				Secundaria (3)
				Superior Técnica (4)
Tipo de Seguro	Referencia del Paciente	Ordinal	Superior Universitario (5)	
			SIS (1)	
			Ninguno (2)	
	Otro (3)			
Consultorio o área donde fue atendido	Referencia del Paciente	Nominal	Descripción	
Personal que realizó la atención	Referencia del Paciente	Ordinal	Médico (1)	

#### Dimensiones de Calidad de Atención:

- 1. Respeto al Usuario.** “Es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicios en satisfacer una demanda” (17).
- 2. Oportunidad.** Es “la posibilidad que se presenta de que una persona realiza una acción para conseguir algún tipo de mejora o un beneficio gracias al aprovechamiento de ciertas circunstancias” (18).
- 3. Competencia Profesional.** “Capacidad que tiene el trabajador para poner en práctica sus conocimientos y habilidades en el campo laboral” (22).

**4. Información Completa.** “Informar los efectos perjudiciales a los usuarios que causan los medicamentos” (23).

**5. Accesibilidad.** “Son condiciones que recibe toda clase de personas sin que exista un perjuicio o complicaciones para ser satisfecha sus necesidades” (22).

**Dimensiones Satisfacción del Usuario:**

**1. Elementos Tangibles.** “Estructura física de los equipos, inmobiliarios e instalaciones” (17).

**2. Capacidad de Respuesta.** “Habilidad para generar atención en el tiempo establecido” (17).

**3. Empatía.** “Capacidad de identificarse con el usuario” (18).

**4. Seguridad.** “Destreza del personal para generar confianza” (18).

**5. Fiabilidad.** “Ejecución del Servicio de salud de manera segura y eficaz” (17).

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

Estudio de investigación descriptivo y correlacional.

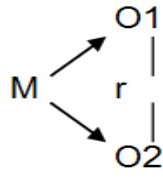
#### **4.2 Tipo de la Investigación:**

Es de tipo “no experimental, transeccional o transversal. Tipo de diseño no experimentales de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos (dimensión temporal) *en* algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la correlación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Es una investigación no experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (25).

#### **4.3 Nivel de la investigación**

El nivel de investigación correlacional, porque mide la relación de la variable Calidad de Atención con la satisfacción del usuario externo.

La Investigación correlacional es representado por el gráfico.



Donde:

M = Muestra. (pacientes que acuden al centro salud).

O1 (Variable 1) = Calidad de Atención

O2 (Variable 2) = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio

#### **4.4 Diseño de la Investigación**

Es una “investigación con diseño no experimental porque las variables no son manipuladas por el investigador y transeccional o transversal dado que los datos se recolectaron en un solo momento y en un tiempo único” (26).

#### **4.5 Población y muestra**

##### **Población**

Las poblaciones en estudio están constituidas de 9086 personas entre ambos sexos que acuden a atenderse al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja en el periodo del 2019.

Muestra



Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos, que se atienden en el Centro de Salud Daniel Hernández, y que aceptan ser encuestados de manera voluntaria. La muestra es de 365 usuarios externos.

#### 4.5.1 Tipo de muestreo.

Es no probabilística por conveniencia entre los pacientes que acudieron al Centro de Salud Daniel Hernández

#### 4.5.2 Determinación del tamaño de la muestra.

La población de las unidades de estudio usuarios externos o clientes es 9089 habitantes del distrito de Daniel Hernández.

$$\text{Muestra: } n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$N$  = total de la población = 9086

$Z^2$  = 1.96 (si la seguridad es 95%)

$p$  = proporción esperada

$q$  = 1- $p$  (en este caso 1-0.05=0.95)

$d$  = precisión (en este caso deseamos un 3%)

Entonces:  $n = 365$

Reemplazando datos en la fórmula se determina que  $N=9086$ ; por lo tanto, el tamaño de la muestra paciente - usuarios externos es: 365.

#### **4.5.3 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación**

- **Criterios de inclusión.** – Los usuarios externos fueron encuestados en el centro de salud durante la etapa de estudio entre varones y mujeres mayores de 18 años quienes brindaron su aprobación para encuestarles.
- **Criterios de exclusión.** - Se consideró los siguientes:
  1. Pacientes menores de 18 años de edad y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión excepto las gestantes adolescentes.
  2. Usuarios externos con alteraciones mentales que no se encontraban acompañados por sus familiares.
  3. Usuarios externos que no brindaron su consentimiento
- **Criterios de eliminación.** - Se consideró a pacientes o familiares que respondan de manera incompleta los datos solicitados.

#### **4.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Encuesta estructurada: Instrumento cuestionario encuesta aplicado a cada uno de los pacientes.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó las fichas de las encuestas realizadas a los usuarios que acudieron al Centro de Salud Daniel Hernández. Del mismo modo los paquetes estadísticos como son Excel y el SPSS versión 24.

Análisis Descriptivo: Se justificó en las tablas de distribución o gráficos de barra, círculos, mostrando la frecuencia y porcentaje.

Análisis inferencias u utilizó el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho$  (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas) Para calcular  $\rho$ , los datos son y reemplazados por su respectivo orden.

La encuesta estructurada incorporó dos instrumentos tipo cuestionario los cuales se validaron por expertos y son usados por el ministerio de salud, las fichas independientemente de la dimensión en estudio estuvieron basados en la ficha técnica de calidad de atención (27), para la dimensión de percepción de la calidad de atención y la ficha técnica de satisfacción de usuarios externos RM. 527-2011/Minsa para la dimensión de satisfacción de los usuarios (28).

La razón de validez de contenido (CVR) se usó para el rechazo o retención de elementos individuales y se reconoce internacionalmente como el método para establecer la validez del contenido de un instrumento de encuesta. Cuando todos los panelistas dicen que el ítem probado es "esencial" o cuando ninguno dice que es "esencial", confiamos en incluir o eliminar el elemento. El CVR será contrastado con el valor mínimo de confiabilidad en la escala de Lawshe, que para 8 expertos encuestados menciona que el valor mínimo debe ser de 0.78 para inclusión de ítem en la encuesta final.

La razón de validez es calculada usando la siguiente formula:

$$CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

Donde:

$n_e$  es el número de panelistas que identifican al ítem como esencial

N es el número total de panelistas

Se calculó el coeficiente de razón de validez (CVR) para cada elemento en repetición por instrumento dimensional por separado, se sugiere que los elementos con un CVR de 0.95 o superior con ocho o más expertos podrían considerarse evidencia de buena validez de contenido para el ítem evaluado. Si un elemento no alcanza este umbral, normalmente se eliminará de la versión final.

En el análisis de validación de la tabla 1 para las encuestas acerca de la percepción de la calidad de atención, se calificó el CVR los ítems individuales de la encuesta, encontrando valor válido de confiabilidad según el índice de Lawshe mayor de 0.78 calculado para 8 expertos. El CVI es simplemente la media de los valores de CVR para todos los elementos que cumplen con el umbral de CVR de 0.78 y se conservan para el instrumento final. El CVI para la primera encuesta fue de 0.96 (tabla 1).

Para la segunda encuesta acerca de la percepción de la satisfacción del usuario el análisis de validación se muestra en la tabla 2, se calificó el CVR los ítems individuales de la encuesta de igual forma que la tabla anterior, encontrando que los ítems pasan el mínimo valor válido de confiabilidad según el índice de Lawshe de 0.78 calculado para 8 expertos, así que se mantuvo dichos ítems, para proceder al cálculo de CVI, cuyo valor para la segunda encuesta fue de 0.98 (tabla 2), la proporción del valor calculado de CVI en la

encuesta de percepción de la satisfacción del usuario analizada se mantienen los ítems, evaluados por los expertos, es significativamente superior al mínimo valor válido de 0.80 para uso del instrumento.

**Tabla 1** *Calculo de CVI y CVR para la encuesta de la calidad de atención.*

Experto DNI	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
42520031	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20084347	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40326457	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40492130	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
23256577	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
41423327	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42266750	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47807727	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CVR	1	0.87	0.87	0.87	0.87	1	1	1	1	1	1	1	1	0.87	1	1	1	0.87	1	1	1	1
CVI	0.96																					

**Tabla 2** *Calculo de CVI y CVR para la encuesta de la satisfacción del usuario*

Experto DNI	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
42520031	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20084347	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40326457	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40492130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23256577	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41423327	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
42266750	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47807727	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CVR	1	1	1	1	1	1	0.87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.87	1	1	1	1	1
CVI	0.98																					

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación.**

La presente investigación es un estudio sin riesgos porque justamente se trabajó con seres humanos garantizando los derechos de la persona, en salud es el consentimiento informado.

Se aprovechó la coyuntura laboral del centro de salud Daniel Hernández para el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de los resultados

Se utilizó las fichas de las encuestas realizadas a los usuarios que acudieron a Centro de Salud Daniel Hernández. Del mismo modo los paquetes estadísticos como son Excel y el SPSS versión 24. El uso de tablas y gráficas para mejor entendimiento de los resultados. Con los cuales se analizó las variables y las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández.

**Tabla 3**

Características de los usuarios externos evaluados sobre la percepción de calidad y que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Condición del Encuestado</b>		
Usuario	341	93.4
Acompañante	24	6.6
<b>Edad (Grupo etario)</b>		
≤ a 20	29	7.9
De 21 a 30	114	31.2
De 31 a 40	134	36.7
De 41 a 50	45	12.3
De 51 a 60	26	7.1
De 61 a 70	12	3.3
> a 70	5	1.4
<b>Sexo</b>		
Masculino	102	27.9
Femenino	263	72.1
<b>Nivel de estudio</b>		
Iltrado o analfabeto	46	12.6
Primaria	118	32.3
Secundaria	179	49.0
Superior técnico	18	4.9
Superior universitario	4	1.1



		Tipo de Seguro	
Seguro integral de salud (SIS)		365	100.0
Ninguno		0	0.0
Otro seguro		0	0.0
Tipo de paciente			
Nuevo		34	9.3
Continuador		331	90.7
Especialidad donde fue atendido			
Enfermería		61	16.7
Medicina		105	28.8
Obstetricia		57	15.6
Odontología		88	24.1
Psicología		30	8.2
Otros		24	6.6
Profesional que atendió			
Médico Cirujano		105	28.8
Obstetra		57	15.6
Lic. En enfermería		61	16.7
Cirujano Dentista		88	24.1
Lic. Psicología		30	8.2
Otros.		24	6.6
<b>Total</b>		<b>365</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández

En la Tabla 3, se presenta las características socioeconómicas de las personas encuestadas que suelen acudir regularmente al Centro de Salud Daniel Hernández, para hacer uso de los servicios médicos que ofrecen. De los atributos más resaltantes podemos mencionar que las usuarias que con más frecuencia acuden al centro de salud para ser atendidos, corresponden a personas en edad adulta, cuyas edades fluctúan entre 21 a 50 años de edad y con una frecuencia del 80.2%.

A su vez, los jóvenes con edades por debajo de 21 años, constituyen el grupo etario que acuden con menor frecuencia a dicho centro para ser atendidos (7.9%), seguido de que las personas en edad adulto mayor que registran edades de entre 51 a 70 años (10%). Las personas geriátricas con edades por encima

de los 70 años, representan 1.4% del total de personas que usuarios y por tanto son el grupo de personas que menos acuden a dicho centro de salud.

Respecto al sexo de las personas encuestadas, se observa que las mujeres constituyen el 72.1% del total, mientras que los varones el 27.9% del total, por lo que podemos inferir que son las mujeres las que acuden con mayor frecuencia a dicho centro para ser atendidas. Por otro lado, en lo concerniente al nivel de estudio de los encuestados, podemos establecer que son las personas con nivel primario y secundario las que suelen acudir a dicho centro con una frecuencia del 81.3%, seguido de las personas analfabetas, superior técnico y superior universitarios con una frecuencia del 12.6%, 4.9 % y 1.1%, respectivamente.

Por otro lado, el 100% de las personas encuestadas que suelen acudir al Establecimiento en referencia poseen el seguro integral de salud (SIS), por tanto, el 90.7% de los usuarios corresponden a personas que suelen acudir de manera frecuente para ser atendidos, mientras solo el 9.3% suelen ser nuevos usuarios.

Por último, en cuanto al profesional de la salud que realizó la atención de los usuarios, podemos mencionar que son los médicos y odontólogos a los que las personas suelen acudir con mayor frecuencia en relación a los otros profesionales de salud con una frecuencia del 28.8% y 24.1%, respectivamente. Le siguen en importancia los enfermeros y obstetras con una frecuencia de 16.7% y 15.6%, respectivamente; siendo los psicólogos los que de menor concurrencia registran por parte de los usuarios con una frecuencia del 8.2%

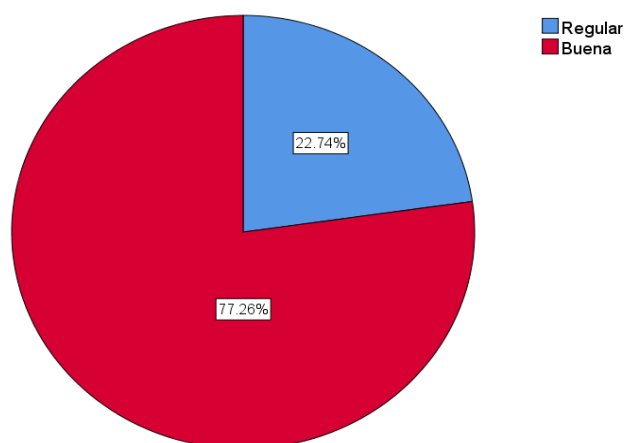
## ANÁLISIS DIMENSIONAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO AL USUARIO

**Tabla 4**

Percepción del usuario hacia la dimensión del respeto en la calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	83	22.74	22.74
Buena	282	77.26	100.00
<b>Total</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 1** Percepción del usuario hacia la dimensión del respeto al usuario en la calidad de atención

En la Tabla 4 y Figura 1. Se muestra la distribución de frecuencias observadas y porcentuales del conteo dimensional de ítems para cada dimensión mostró que del total de encuestados la mayor proporción con un 77.26 % del total considera que el respeto al usuario como dimensión de la calidad de atención al usuario es buena, resaltando que el servicio de salud se preocupa por solucionar sus problemas y que el personal está comprometido con una atención dirigida a solucionar sus problemas de salud. Mas solo el 22.74 % indico que el respeto en la atención al usuario es regular, ya que

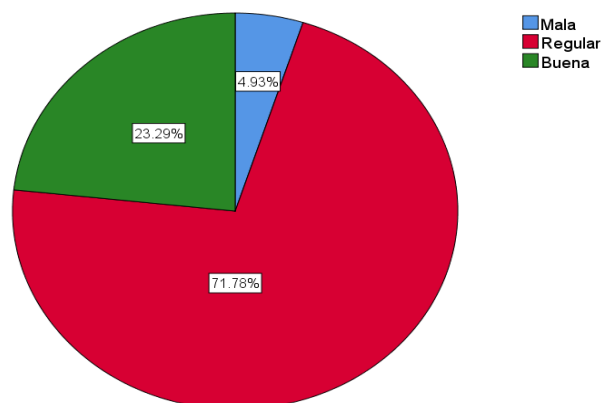
considera principalmente a la preocupación compartida por todos los profesionales y a la solución integral como servicios a mejorar como lo muestra la Tabla 4 y Figura 1.

## OPORTUNIDAD

**Tabla 5**  
**Percepción del usuario hacia la dimensión de la oportunidad en la calidad de atención**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	18.00	4.93	4.93
Regular	262.00	71.78	76.71
Buena	85.00	23.29	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 2** Percepción del usuario hacia la dimensión de la oportunidad en la calidad de atención

En la Tabla 5 y Figura 2. Para la dimensión de oportunidad en la variable de calidad de atención el 71.78 % del total de encuestados indicó que la atención del personal del centro de salud y la información manejada es regular, un 23.29 % indicó que es buena y solo un 4.93 % señaló que temas primordiales como la comunicación personal es mala en la calidad de los servicios al usuario, como lo muestra la tabla 5 y figura 2.

## COMPETENCIA PROFESIONAL

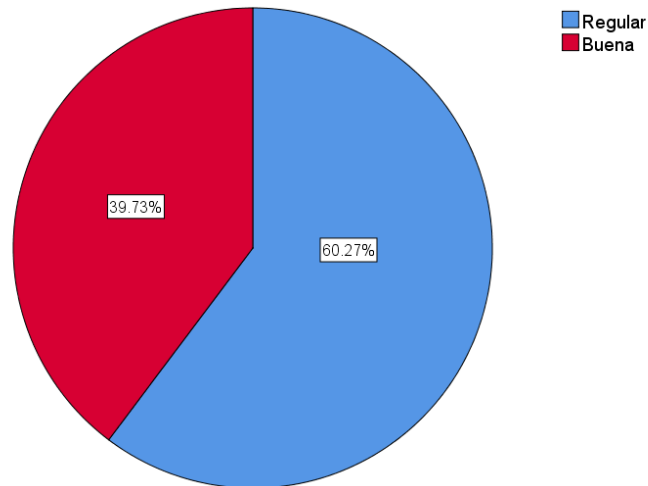
**Tabla 6**

Percepción del usuario hacia la dimensión de competencia profesional en la

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	220	60.27	60.27
Buena	145	39.73	100.00
Total	365	100	

calidad de atención

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 3** Percepción del usuario hacia la dimensión de competencia profesional en la calidad de atención.

En la tabla 6 y la figura 3, la percepción de los usuarios del centro salud en temas de comunicación, coordinación y trato, se decanta principalmente para una regular atención en la competencia laboral con un 60 % del total de encuestados, el 40 % restante indicó que las características en esta dimensión son buenas.

## INFORMACIÓN COMPLETA

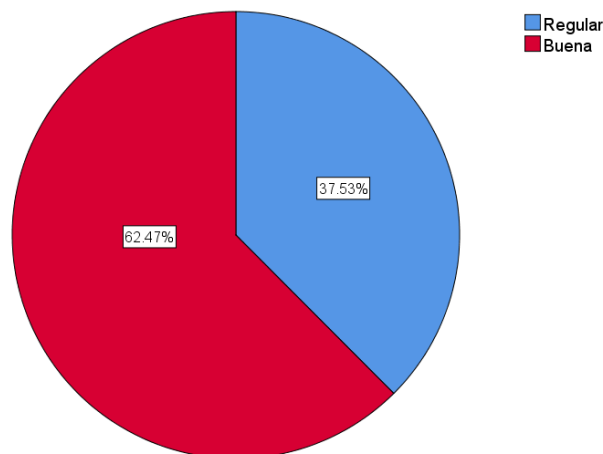
El 62.47 % de los encuestados indico que la información proporcionada sobre el diagnóstico por parte del personal es clara y precisa, ya que se sienten conformes con la atención, solo un 38 % indico que la atención en estos indicadores es regular como lo muestra la Tabla 7 y Figura 4.

**Tabla 7**

Percepción del usuario hacia la dimensión de información completa en la calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	137	37.53	37.53
Buena	228	62.47	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 4** Percepción del usuario hacia la dimensión de información completa en la calidad de atención

## ACCESIBILIDAD

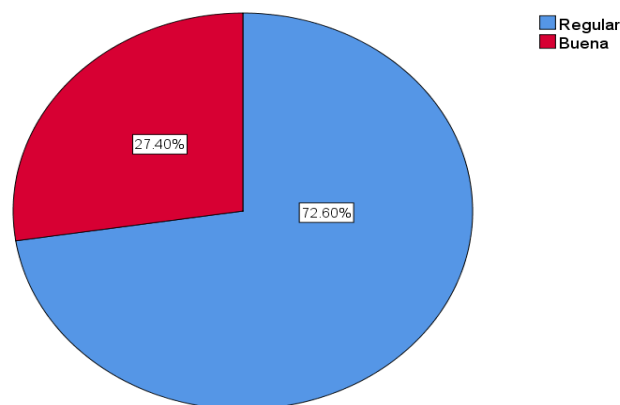
En la dimensión de la accesibilidad el 72.60% indico que la calidad es regular como indica la Tabla 8 y Figura 5, ya que las disposiciones son medianamente adecuadas para la atención de reclamos, y la preocupación por la resolución de problemas es no es frecuente, solo un 27.40 % considero que estos indicadores pueden ser considerados de buena calidad.

**Tabla 8**

Percepción del usuario hacia la dimensión de accesibilidad en la calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	265	72.60	72.60
Buena	100	27.40	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 5** Percepción del usuario hacia la dimensión de accesibilidad en la calidad de atención

En la Tabla 8 y Figura 5. Se muestra la distribución de observadas y porcentuales de la dimensión de accesibilidad el 72.60% indico que la calidad es regular, ya que las disposiciones son medianamente adecuadas para la atención de reclamos, y la preocupación por la resolución de problemas es no es frecuente, solo un 27.40 % considero que estos indicadores pueden ser considerados de buena calidad.

**ANÁLISIS DIMENSIONAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS**

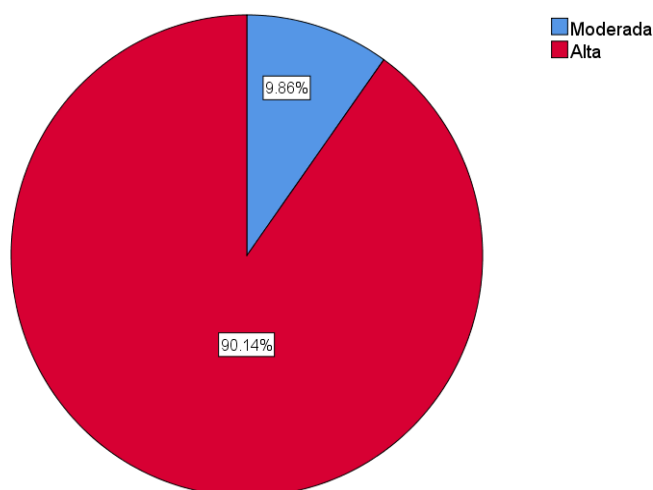
**FIABILIDAD**

**Tabla 9**

*Percepción del usuario hacia la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	36	9.86	9.86
Alta	329	90.14	100.00
Total	365	100	

Fuente Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 6** Percepción del usuario hacia la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios

En la Tabla 9 y Figura 6. Se observa la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de la dimensión de fiabilidad en la variable de satisfacción de los usuarios se reportó que cerca del 90 % considero una alta satisfacción en los indicadores de atención, orden y abastecimiento del centro de salud. Más un 10 % no lo consideró así y su nivel de satisfacción fue regular.



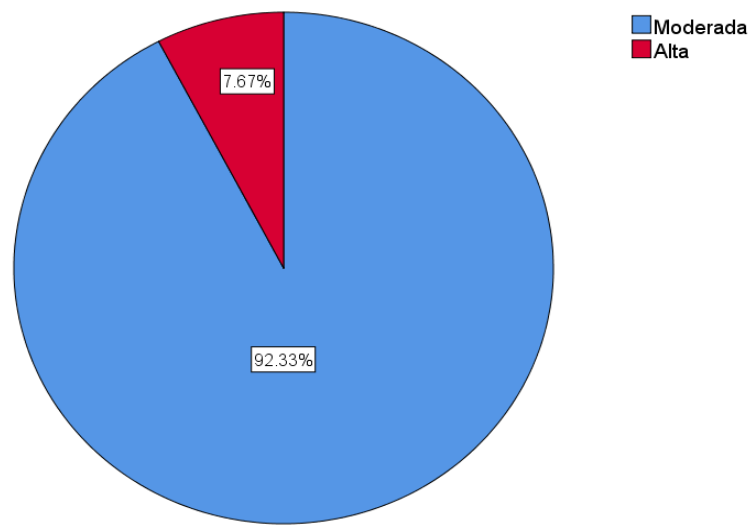
## CAPACIDAD DE RESPUESTA

**Tabla 10**

Percepción de usuario hacia la dimensión de capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	337	92.33	92.33
Alta	28	7.67	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 7** Percepción del usuario hacia la dimensión de capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios

En Tabla 10 Figura 7. Se observa la distribución de frecuencias observadas y porcentuales la dimensión de capacidad de respuesta en la variable satisfacción de los usuarios, se reportó que el 92 % de los encuestados considera su nivel de satisfacción regular con los indicadores de la atención de caja y farmacia, la atención en el área de admisión y el tiempo de espera para la consulta. Solo un 7.67 % de los encuestados considero una alta satisfacción con estos indicadores para la dimensión de capacidad de respuesta.

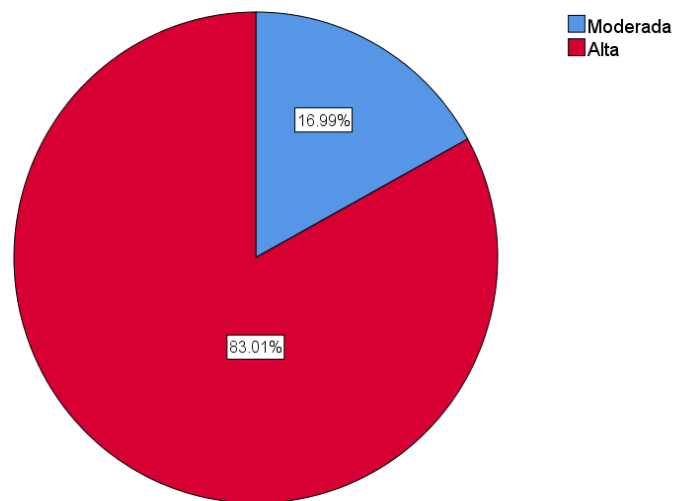
## SEGURIDAD

**Tabla 11**

Percepción del usuario hacia la dimensión de seguridad en la satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	62	16.99	16.99
Alta	303	83.01	100.00
Total	365	100	

Fuente Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 8** Percepción del usuario hacia la dimensión de seguridad en la satisfacción de los usuarios.

En la Tabla 11 y la Figura 8. Se observa la distribución de frecuencias observadas y porcentuales la dimensión de seguridad presento características definidas para un alto nivel de satisfacción en los de privacidad, revisión detallista, paciencia por parte de los profesionales de la salud y confianza, con un 83.01 % del total encuestado. Solo un 17 % considero su nivel de satisfacción regular para estos indicadores como lo señala la Tabla 11 y la Figura 8.

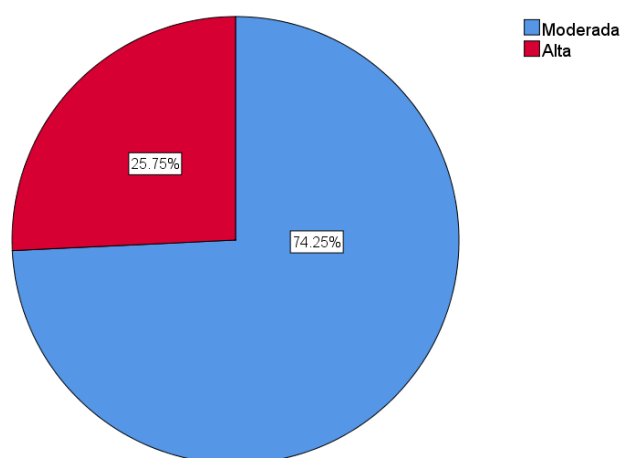
## EMPATÍA

**Tabla 12**

Percepción del usuario hacia la dimensión de empatía en la satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	271	74.25	74.25
Alta	94	25.75	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 9** Percepción del usuario hacia la dimensión de empatía en la satisfacción de los usuarios

En la Tabla 12 y Figura 9. Se observa la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de la empatía para la medición del nivel de satisfacción de los pacientes se reportó que el 74.25 % del total de pacientes encuestados considera que se le atendió con amabilidad, respeto y paciencia, en todos los departamentos; además que el nivel de empatía por parte de los profesionales en la elucidación en tramas de la salud es regular. Mas el 26 % recalco que si existe una alta satisfacción con el trato recibido en esta dimensión.

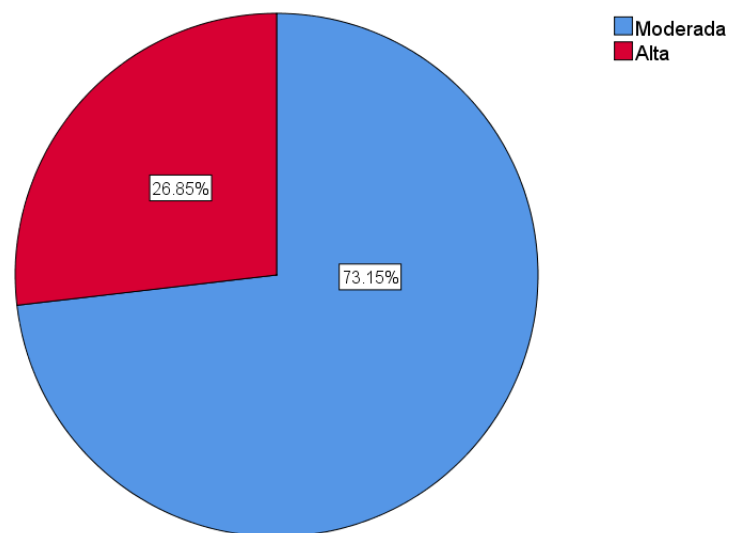
## ASPECTOS TANGIBLES

**Tabla 13**

Percepción del usuario hacia la dimensión de aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Daniel Hernández

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	267	73.15	73.15
Alta	98	26.85	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 10** Percepción del usuario hacia la dimensión de aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios

En la Tabla 13 y Figura 10. Se observa la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de los elementos tangibles el 73.15 % de los encuestados considero que su nivel de satisfacción es regular, recalcando que las indicaciones, la asepsia y los equipos son los adecuados para su atención, pero necesitan ser mejorados. El 26 % de ello indico que su nivel de satisfacción con estos indicadores era alto.

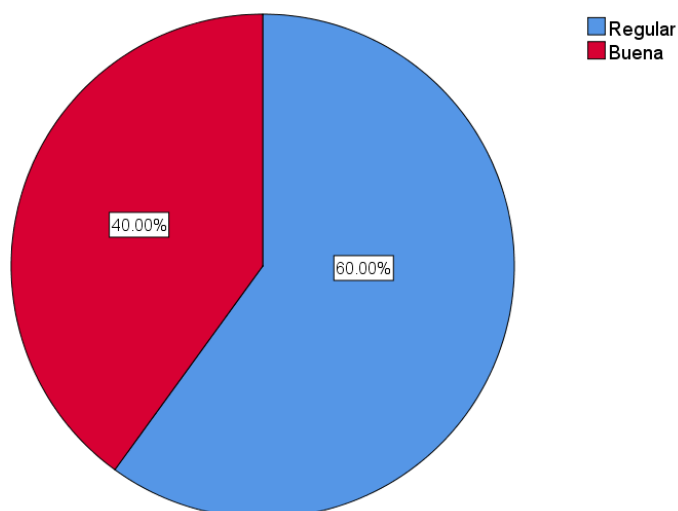
**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ TAYACAJA, 2019.**

**Tabla 14**

Nivel de calidad de atención del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	219	60.00	60.00
Buena	146	40.00	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 11** Nivel de calidad de atención del Centro de Salud Daniel Hernández

En la Tabla 14 y Figura 11. Se observa la calidad de atención realizado en el Centro de Salud Daniel Hernández establecido por los usuarios. Se observa el 60 % de las personas encuestadas consideran que el nivel de calidad de centro de salud en referencia es regular, mientras que solo el 40% restante consideran a la calidad de atención buena.

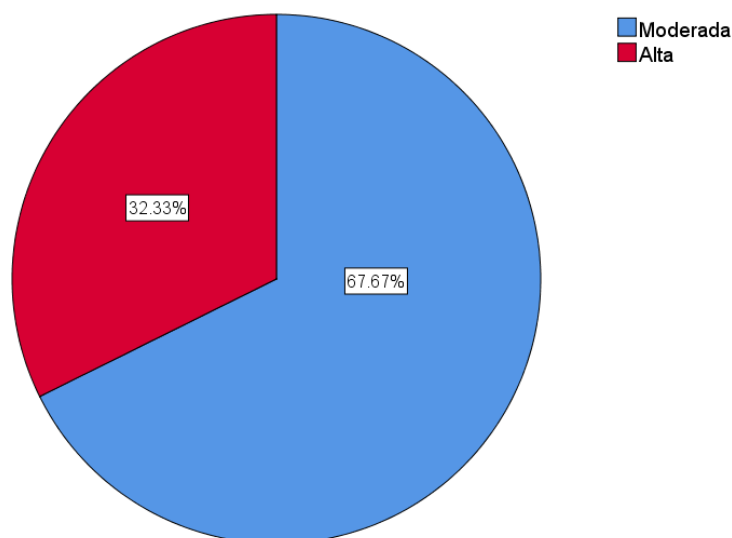
**SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ TAYACAJA, 2019**

**Tabla 15**

Nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Daniel Hernández  
Tayacaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	247	67.67	67.67
Alta	118	32.33	100.00
Total	365	100	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 12** Nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Daniel Hernández

En la Tabla 15 y Figura 12 se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández. Se observa que el 67.67% de las personas encuestadas manifiestan un nivel de satisfacción de regular en relación a los servicios médicos ofrecidos por el centro de salud en referencia, mientras que el 32.33 % manifiesta haber tenido un alto nivel de satisfacción.

## 5.2 Contratación de hipótesis.

Resultado general

### 5.2.1 Relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernandez.

*Planteamiento de la hipótesis:*

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**Tabla 16**

Cálculo del estadístico prueba no paramétrica: Rho de Spearman.

Prueba de dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios externos.  
correlaciones

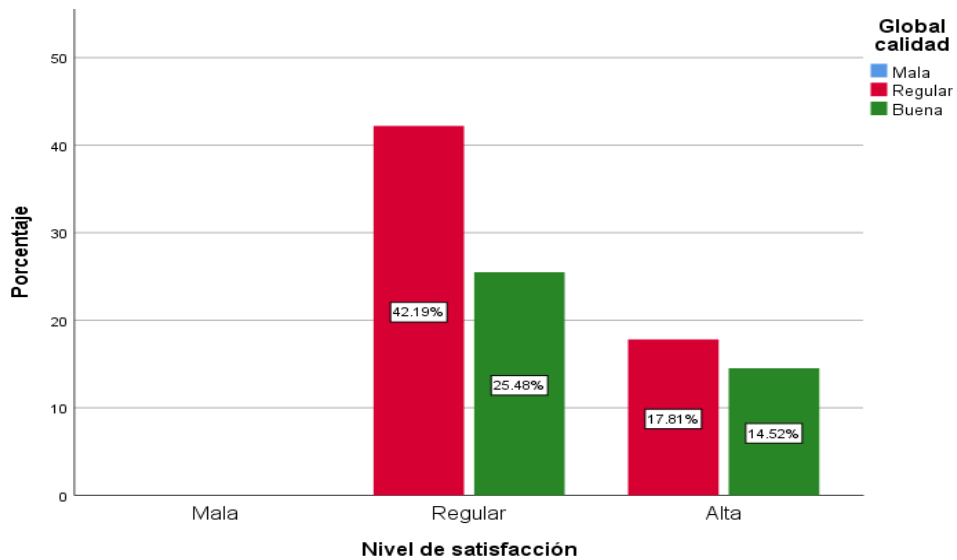
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.410
		Sig. (bilateral)		.017
	Satisfacción	N	365	365
		Coefficiente de correlación	.410	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	
		N	365	365

**Tabla 17**

Distribución de frecuencias entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos

			Satisfacción del usuario externo		Total
			Regular	Buena	
Percepción de la calidad de atención	Regular	Recuento	154	65	219
		% del total	42.19%	17.81%	60.0%
	Alta	Recuento	93	53	146
		% del total	25.48%	14.52%	40.0%
Total		Recuento	247	118	365
		% del total	67.67%	32.33%	100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández.



**Figura 13** Distribución de frecuencias entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos.

En la Tabla 17 y figura 13 se presenta la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de la calidad de atención y satisfacción a nivel de los usuarios del Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019. Se observa que, del total de personas encuestadas, el 42.19% la calidad de atención resulta ser regular y consiguiendo en el mismo nivel satisfacción regular.



### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+/- 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De +/- 0,90 a +/- 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +/- 0,70 a +/- 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De +/- 0,40 a +/- 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De +/- 0,20 a +/- 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De +/- 0,01 a +/- 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0.410$ , se ubica en el nivel de correlación moderada, por lo tanto, si existe correlación moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

#### Nivel de significancia (alfa)

$\alpha = .05$  es decir el 5%.

#### Estadística de prueba

$$N = 365$$

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

$$r_s = 0,410$$

$$p\text{-valor} = 0.017$$

#### Regla de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $p < \alpha < 0.05$

### **Decisión estadística**

**Se acepta la Hipótesis H1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Si existe relación entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

### **5.2.3 Relación entre el respeto al usuario y la satisfacción de los usuarios externos acuden al Centro de Salud de Daniel Hernández**

#### **Planteamiento de la Hipótesis específica N° 1**

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de respeto al usuario no se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión de respeto al usuario se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

**Tabla 18**

Cálculo del estadístico prueba no paramétrica: Rho de Spearman

Correlaciones

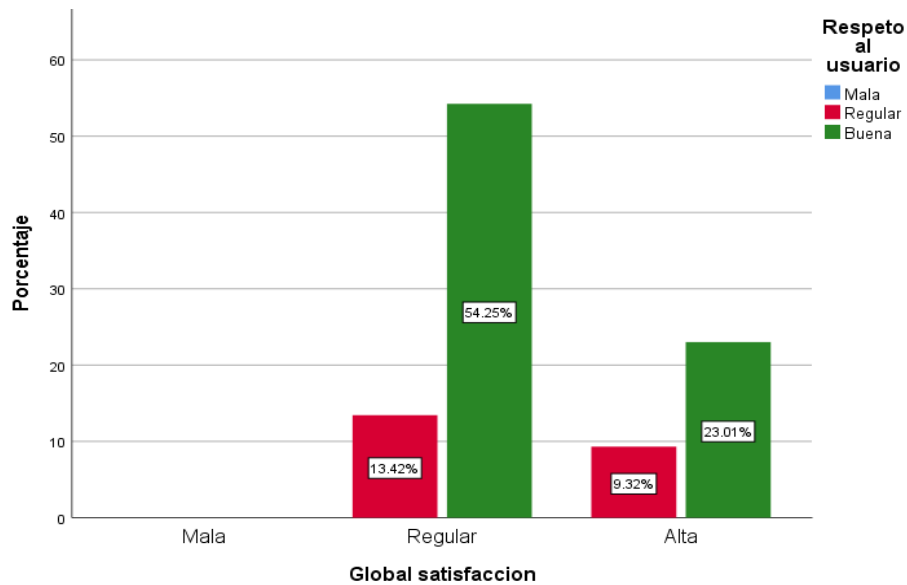
			Satisfacción	Dimensión de Respeto al usuario
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.055
		Sig. (bilateral)		.299
	N	365	365	
	Dimensión de Respeto al usuario	Coefficiente de correlación	.055	1.000
Sig. (bilateral)		.299		
N		365	365	

**Tabla 19**

Distribución de frecuencias entre respeto al usuario y satisfacción de usuarios externos

		Satisfacción del usuario externo		Total
		Regular	Alta	
Respeto al usuario	Regular	49 13.42%	34 9.32%	83 22.74%
	Buena	198 54.25%	84 23.01%	282 77.26%
Total		247 67.67%	118 32.33%	365 100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 14** Distribución de frecuencias entre la percepción del respeto y satisfacción del usuario.

En la tabla 19 y figura 14, se presenta la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de Respeto al usuario (primera dimensión de calidad de atención) y a nivel de los usuarios del Centro Salud Daniel Hernández Tayacaja. Se observa que, del total de personas encuestadas, el 13.42 % consideran que el respeto al usuario del centro de salud en referencia resulta ser regular, logrando a su vez una satisfacción de nivel regular.

A su vez, el 54.25 % de las personas encuestadas que consideran que la calidad de atención en el centro salud en referencia es regular, logrando un buen nivel de satisfacción, mientras que un 23.01% de los usuarios que consideran un respeto a usuario de nivel alto, consiguen una satisfacción de nivel alta.

**Nivel de significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

### Estadística de prueba

$$N= 365$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$$r_s = 0,055$$

$$P\text{- valor} = 0.299$$

### Regla de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

### Decisión estadística

**Se acepta la Hipótesis  $H_0$  siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

No existe relación entre respeto al usuario y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

### **5.2.4 Relación con la oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández.**

#### **Planteamiento hipótesis específica N°2**

**$H_0$ :** La dimensión de **oportunidad** no se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**H<sub>a</sub>:** La dimensión de **oportunidad** se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Hernández Tayacaja, 2019

**Tabla 20**

Cálculo del estadístico prueba no paramétrica: Rho de Spearman  
Correlaciones

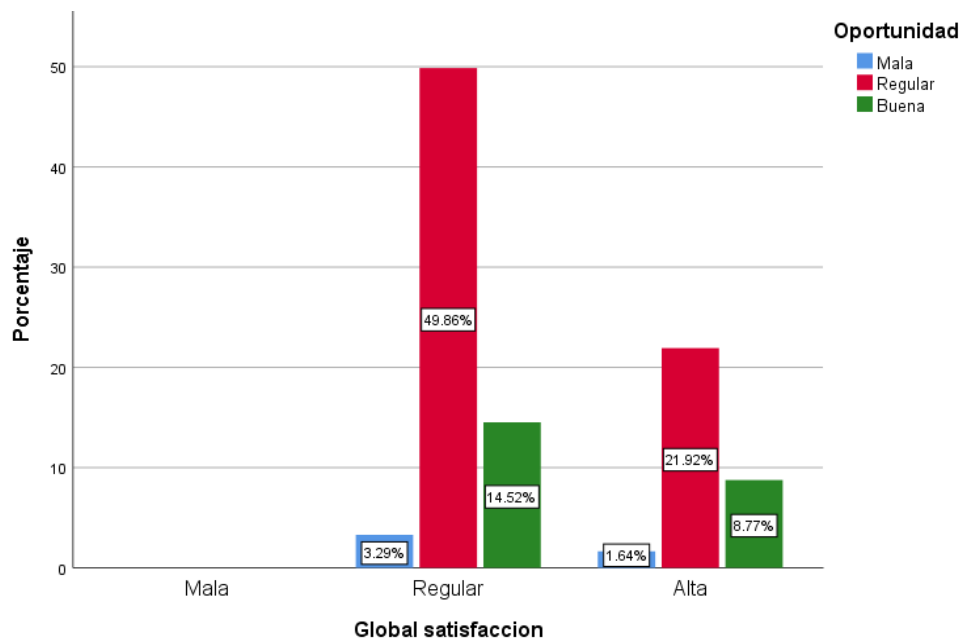
			Satisfacción	Dimensión de Oportunidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.515
		Sig. (bilateral)		.003
	Dimensión de Oportunidad	N	365	365
		Coefficiente de correlación	.515	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	365	365

**Tabla 21**

Distribución de frecuencias entre la percepción oportunidad y satisfacción de usuarios externos

			Satisfacción del usuario externo		Total
			Regular	Alta	
Percepción de la oportunidad	Mala	Recuento	12	6	18
		% del total	3.29%	1.64%	4.93%
	Regular	Recuento	182	80	262
		% del total	49.86%	21.92%	71.78%
	Buena	Recuento	53	32	85
		% del total	14.52%	8.77%	23.29%
Total		Recuento	247	118	365
		% del total	67.67%	32.33%	100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 15** Distribución de frecuencias entre la percepción oportunidad y satisfacción de usuarios

En la Tabla 21 y Figura 15, se presenta la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de la oportunidad y satisfacción a nivel de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández. Se observa que el 49.86 % del total de personas encuestadas, consideran que la oportunidad resulta ser regular, lo que se traduce a su vez en una satisfacción de nivel regular. Asimismo, el 3.29 % de las personas que consideran un nivel malo de oportunidad, consiguen una satisfacción de nivel regular, mientras que el 14.52 % de las personas que consideran como buena la oportunidad, logran un nivel regular de satisfacción. Por último, solo un 8.77 % de los usuarios que consideran una oportunidad buena logrando una alta satisfacción por el servicio prestado.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+/- 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De +/- 0,90 a +/- 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +/- 0,70 a +/- 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De +/- 0,40 a +/- 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De +/- 0,20 a +/- 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De +/- 0,01 a +/- 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de correlación  $r_s = 0.515$ , se ubica en la correlación moderada, por lo tanto, si existe correlación moderada entre la dimensión oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

#### Nivel de significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

#### Estadística de prueba

$$N = 365$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$$r_s = 0,515$$

$$p - \text{valor} = 0.003$$

#### Regla de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$



### **Decisión estadística**

**Se acepta la Hipótesis H1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Si existe relación estadísticamente significativamente entre la dimensión de oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

### **5.2.5 Relación con competencia profesional y satisfacción los usuarios externos que acuden al Centro Salud Daniel Hernández.**

#### **Planteamiento de la hipótesis específica N°3**

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de **competencia profesional** no se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**H<sub>a</sub>:** La dimensión de **competencia profesional** se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**Tabla 22**

Cálculo del estadístico prueba no paramétrico: Rho de Spearman

Correlaciones

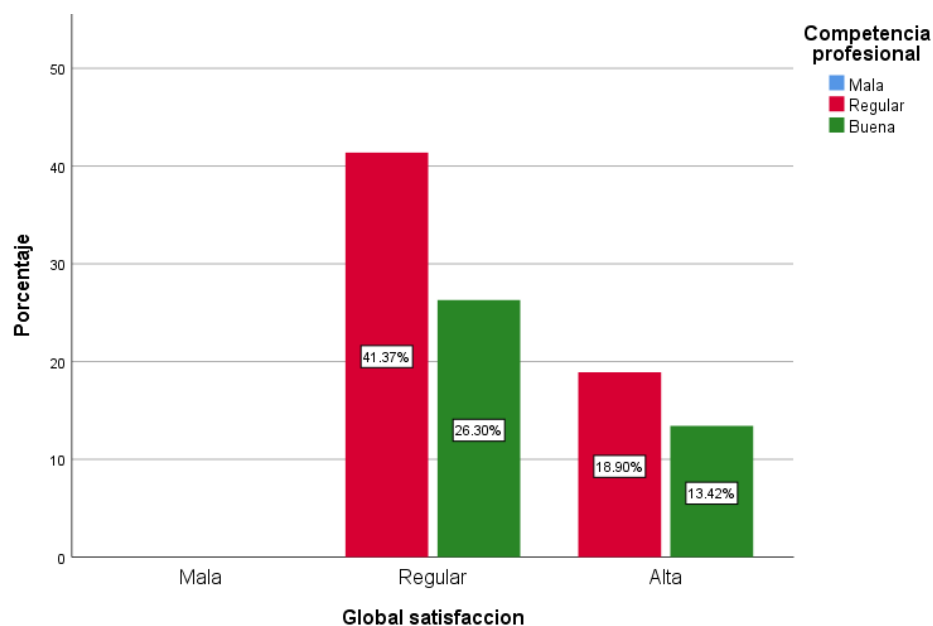
			Satisfacción	Dimensión de Competencia Profesional
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.318
		Sig. (bilateral)		0.36
	Dimensión de Competencia Profesional	N	365	365
		Coefficiente de correlación	.318	1.000
		Sig. (bilateral)	0.36	
		N	365	365

**Tabla 23**

Distribución de frecuencias entre competencia profesional y satisfacción de usuarios externos

		Satisfacción del usuario externo		Total
		Regular	Alta	
Percepción de la competencia profesional	Regular	151 41.37%	69 18.90%	220 60.27%
	Buena	96 26.30%	49 13.42%	145 39.73%
Total		247 67.67%	118 32.33%	365 100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 16** Distribución de frecuencias entre la competencia profesional satisfacción de usuarios externos

En la Tabla 23 y figura 16 se presenta la distribución de frecuencias observadas y porcentuales de Competencia profesional (tercera dimensión de la calidad de atención) y satisfacción a nivel de los usuarios del Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja. Se observa que el 41.37 % del total de los usuarios encuestados, consideran que la competencia profesional que ofrece el centro de salud en referencia resulta ser Regular, logrando a su vez una regular satisfacción en dichos usuarios.

A su vez, el 26.30 % de los usuarios que consideran que un buen nivel de Competencia Profesional a nivel del centro de salud en referencia, logran un regular grado de satisfacción, mientras que un 13.42 % de las personas que le atribuyen un buen nivel de Competencia Profesional, logrando un alto nivel de satisfacción.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+/- 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De +/- 0,90 a +/- 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +/- 0,70 a +/- 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De +/- 0,40 a +/- 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De +/- 0,20 a +/- 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De +/- 0,01 a +/- 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0.318$ , se ubica en el nivel de correlación baja, por lo tanto, si existe correlación baja entre la dimensión competencia profesional y la satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

#### Nivel de significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%

#### Estadística de prueba

$N=365$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,515$

p-valor = 0.003

#### Regla de decisión:

Aceptar  $H_0$  Si:  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si:  $\alpha < 0.05$

### Decisión Estadística

Se acepta la Hipótesis H1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )

Se existe relación estadísticamente significativa entre dimensión competencia profesional y la satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

### 5.2.6 Relación de información completa y satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Daniel Hernández

#### Planteamiento específica N° 4

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de **información completa** no se relaciona directa y significativa con la **satisfacción de los usuarios** externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**H<sub>a</sub>:** La dimensión de **información completa** se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**Tabla 24**

Cálculo del estadístico prueba no paramétrica: Rho de Spearman correlaciones

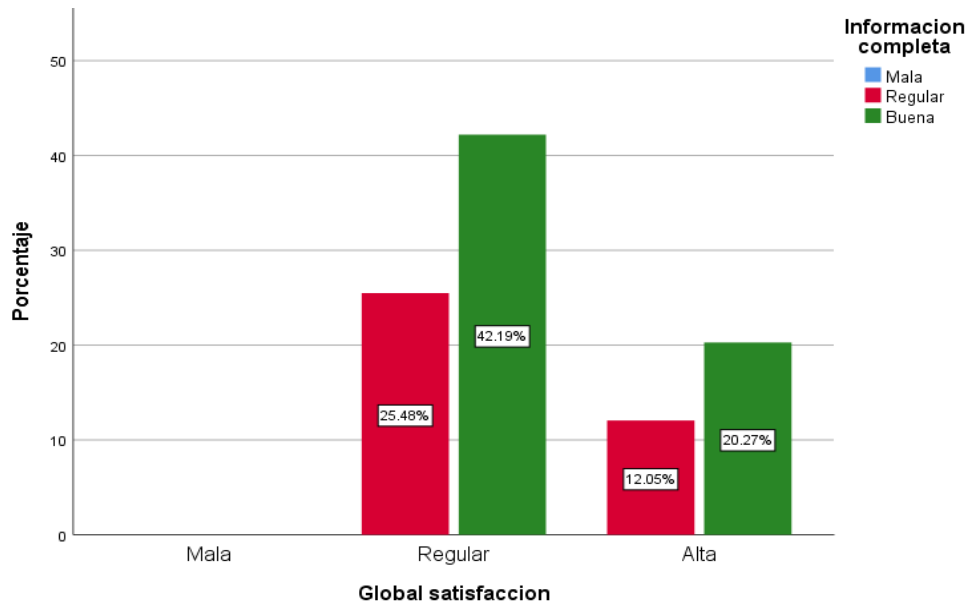
			Satisfacción	Dimensión de Información
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.153
		Sig. (bilateral)		.066
	N	365	365	
	Dimensión de Información	Coefficiente de correlación	.153	1.000
Sig. (bilateral)		.066		
N		365	365	

**Tabla 25**

Distribución de frecuencias entre la dimensión información completa y satisfacción de usuarios externos

		Satisfacción del usuario externo			Total
		Regular	Alta		
Percepción de la información completa	Regular	Recuento	93	44	137
		% del total	25.48%	12.05%	37.53%
	Buena	Recuento	154	74	228
		% del total	42.19%	20.27%	62.47%
Total		Recuento	247	118	365
		% del total	67.67%	32.33%	100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández



**Figura 17** Distribución de frecuencias entre la dimensión percepción de información completa y satisfacción de usuarios externos

En la tabla 25 y figura 17, se presenta la distribución de frecuencias observadas y la dimensión información completa y satisfacción a nivel de los usuarios del Centro Salud Daniel Hernández Tayacaja. Se observa que el 25.48 % del total de personas encuestadas, consideran que la información completa

del centro de salud en referencia resulta ser regular, lo que se traduce a su vez en una satisfacción de nivel igualmente regular. Asimismo, el 12.05 % de los usuarios que consideran un regular nivel de información completa a nivel de la calidad de servicios, consiguen una alta satisfacción, en tanto que el 20.27% de los usuarios que le asignan un buen nivel de información completa, logrando un regular nivel de satisfacción. Por último, solo un 42.19 % de los usuarios que consideran una buena información completa, logrando a su vez un regular nivel de satisfacción por el servicio prestado.

#### **Nivel de significancia (alfa)**

$\alpha = 0.05$  es decir 5%

#### **Estadística de prueba.**

N=365

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,153$

p-valor = 0.066

#### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  Si  $\alpha < 0.05$

#### **Decisión Estadística:**

**Se acepta la Hipótesis  $H_0$  siendo el p-Valor mayor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

No existe relación entre la dimensión información y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019.

### 5.2.7 Relación con la accesibilidad y la satisfacción de usuarios externos acuden al Centro de Salud Daniel Hernández

#### Planteamiento específica N°5

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de **accesibilidad** no se relaciona directa y significativa con la satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**H<sub>a</sub>:** La dimensión de **Accesibilidad** se relaciona directa y significativa con la satisfacción de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019

**Tabla 26**

Cálculo de estadístico prueba no paramétrica: Rho de Spearman  
Correlaciones

			Satisfacción	Dimensión de Accesibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.455
		Sig. (bilateral)		.039
	Dimensión de accesibilidad	N	365	365
		Coefficiente de correlación	.455	1.000
		Sig. (bilateral)	.039	
		N	365	365

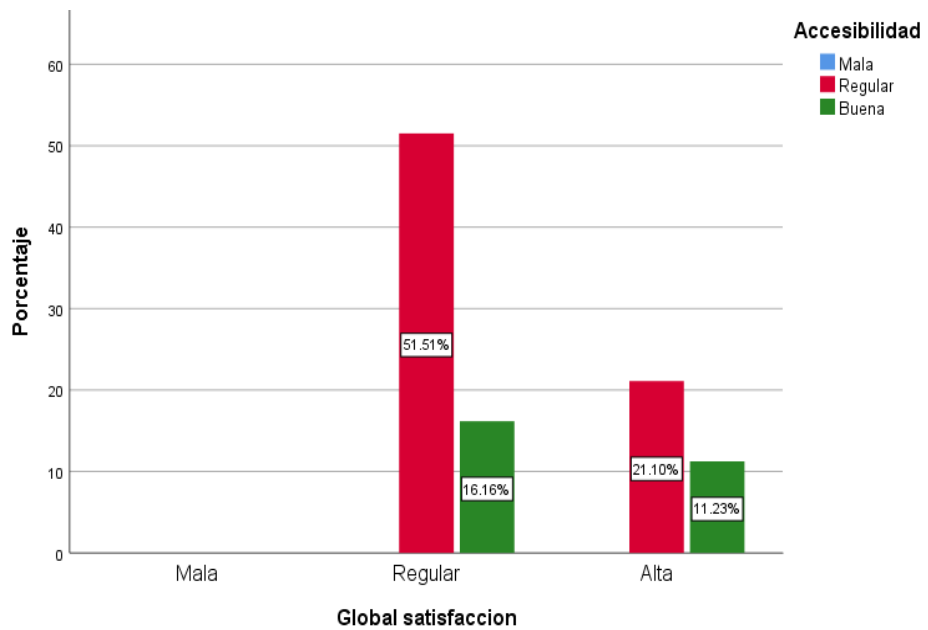


**Tabla 27**

Distribución de frecuencias con la accesibilidad y satisfacción de usuarios externo

		Satisfacción del usuario externo		Total
		Regular	Alta	
Percepción de la accesibilidad	Regular	188 51.51%	77 21.10%	265 72.60%
	Buena	59 16.16%	41 11.23%	100 27.40%
Total		247 67.67%	118 32.33%	365 100.00%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Centro de Salud Daniel Hernández.



**Figura 18** Distribución de frecuencias con accesibilidad y satisfacción de usuarios externos

En la Tabla 27 y figura 18 se presenta la distribución de frecuencias y porcentuales de la accesibilidad y satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja. Se comprueba que el 51.51 % del

total de personas encuestadas, que consideran que la accesibilidad del centro salud en referencia tiene un nivel Regular, logrando a su vez una regular satisfacción. A su vez, el 16.16 % de los usuarios que consideran un buen nivel de accesibilidad a nivel de la calidad de servicios, consiguen una regular satisfacción, en tanto que el 21.10 % de los usuarios que le asignan un Regular nivel de accesibilidad, logrando un alto nivel de satisfacción.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+/- 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De +/- 0,90 a +/- 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +/- 0,70 a +/- 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De +/- 0,40 a +/- 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De +/- 0,20 a +/- 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De +/- 0,01 a +/- 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de correlación  $r_s=0.015$ , se ubica en el nivel de correlación moderada, por lo tanto, si existe correlación moderada entre la dimensión de accesibilidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro salud Daniel Hernández – 2019

### Nivel de significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$  es decir el 5%.

### **Estadística de prueba**

$$N=365$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$$r_s=0,455$$

$$p\text{-Valor} = 0.039$$

### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

### **Decisión Estadística**

**Se acepta la Hipótesis  $H_1$  siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Si existe relación estadísticamente significativamente entre la dimensión de accesibilidad y la satisfacción de usuarios externos que acuden al centro salud Daniel Hernández, 2019

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se encontraron muchos estudios sobre calidad de atención y satisfacción del usuario con el objetivo de obtener mejores resultados en la atención brindada así se encontró los siguientes estudios y contraste:

Se encontró en México la investigación “factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC, donde su objetivo fue identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. Para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de cron Bach. De acuerdo a la percepción de los usuarios la calidad de servicios se categorizó en un nivel de cercano a bueno cuatro factores: trato al paciente, empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Se identificó un factor el de Capacidad de respuesta con la más baja valoración, en esta dimensión un porcentaje mayoritario 52.5% manifestó que el tiempo de espera en consulta externa va de pésimo a regular, el 48.3% calificó de nivel de incipiente el servicio de urgencias; mientras que el 43.3% en consultas de especialidad va de pésimo a regular. Se concluye que siendo un hospital certificado en estándares internacionales y reconocimiento los hallazgos del presente estudio evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios que ofrece” (15).

En Guatemala, “se realizó una investigación. El estudio es cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista. Se encontraron los siguientes hallazgos: Los

usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención” (16).

En Ecuador (11), “Como resultado de la investigación se obtuvo que los usuarios se encuentran en un nivel: Ni Insatisfecho Ni Satisfecho en escala de medición Likert, con un 64.43% de satisfacción y con un Índice de Calidad en el Servicio de SERVQUAL de -2.41, lo que señala que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas por los usuarios, por tanto, se deduce que los pacientes reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda en el Hospital Móvil No. 1, por lo que es necesario diseñar una propuesta de mejora de la calidad”(17)

En Huaral se encontró en el trabajo de investigación de Minaya, E.(2018), “El enfoque de investigación es cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. La muestra 110 pacientes. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario se aplicó una prueba piloto, de 23 pacientes, obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0,612 para v1 y de 20 pacientes obteniéndose de 0.0517 para v2. En el trabajo de investigación los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe moderada

relación positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral 2016” (9).

En Cuzco, Condeña, C. (2018) “se obtuvo como resultado nivel de calidad de atención un nivel de Casi siempre (66.7%) a de acuerdo (64.3%). Para la parte inferencial se utilizó la estadística de correlación  $r$  de Pearson con un resultado de índice de correlación de 0,118, con una covarianza de 0,27”.(10).

En Ayacucho, Atachao, K. (2018). “Los resultados demuestran que 70.86% de los usuarios afirman recibir regular calidad de atención; en cuanto a la satisfacción, 56.57% se sienten indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida” (11).

En Ayacucho, Aguirre, E. (2018) “Se observa del 100% de la población en estudio, el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. el valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo”<sup>(12)</sup>.

En Huancayo, se encontró otra investigación de Arroyo, J. (2015) “Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto

de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. Los resultados que se obtuvo, fue que la calidad de atención percibida por los usuarios fue en un nivel regular en cuanto a sus dimensiones de tangibilidad, velocidad de respuesta, seguridad, confianza y empatía”(13).

También se encontró en Huancayo el trabajo de investigación de Febres, R. (2019) “Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. Objetivo general: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%. Se concluye que La satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna fue del 60,30% ”(14).

Con estos resultados encontramos resultados similares en el presente trabajo de investigación donde se realizó mediante el diseño cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal analizándose una población de 9086 habitantes. Siendo SERVHOS y SERVQUAL el instrumento que se aplicó para ambas variables. En las conclusiones se menciona que el 67.67% manifiestan

un nivel de satisfacción regular, el 32.33% manifiesta un alto nivel de satisfacción, no evidenciándose una asociación clara y significativa a la prueba de rs ( $p > 0.05$ ) entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos. Las dimensiones respecto al usuario, oportunidad, competencia laboral, e información completa, no presentan dependencias con el nivel de satisfacción, más la dimensión de acceso si presenta una alta dependencia (0.05), ya que aparentemente el trámite documentario y el acceso al centro de salud para los usuarios es defectuoso. En las variables interventoras se encontró que los servicios asistidos determina el nivel de satisfacción de los usuarios y que existe una dependencia (0.05), ya que los que se atiende en el área de odontología tienden a tener una proporción significativa en relación a las demás especialidades con respecto a una insatisfacción con el nivel de acceso especialmente.

En cuanto al género se observa que las mujeres representan 72.1% frente a los varones el 27.9% del total. Por lo que lo inferimos son las mujeres que acuden con mayor frecuencia al centro de salud para ser atendidos. El 100% de usuarios externos tiene el seguro integral de salud. Por lo tanto 90.7% son usuarios continuadores y 9.3% usuarios nuevos, en cuanto a la preferencia de profesionales se distingue que los médicos y odontólogos son los que realizan mayor atención con 28.8% y 24.1%. las enfermeras con 16.7%, obstetras con 15.6%, y psicólogos con 8.2%.



## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa ( $r_s=0.410$ ) y significativa ( $p$ -valor  $=0.017$ ) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019, el coeficiente de correlación resulta ser moderada y estadísticamente significativa ( $p<0.05$ ).
2. Se determinó que no existe relación ( $p$ - valor  $=0.299$ ) entre respeto al usuario y la satisfacción en los usuarios que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019. Es decir, un aumento del respeto a usuario no necesariamente favorecerá el aumento en grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos.
3. Se determinó que existe relación moderada y directa ( $r_s=0.515$ ) entre la dimensión de oportunidad y la satisfacción en los que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019. Entonces existen evidencias estadísticas para afirmar que la oportunidad esté asociada o tenga interdependencia con la satisfacción de los usuarios; en otras palabras, un aumento en la oportunidad favorecerá el aumento en grado de satisfacción de los servicios médicos ofrecidos.
4. Se determinó que existe relación moderada directa ( $r_s=0.318$ ) y significativa ( $p$ -valor $=0.036$ ) entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019. Por tanto, un aumento en el nivel de competencia profesional favorecerá el aumento del nivel de satisfacción de los usuarios.

5. Se determinó que no existe relación entre la información completa y satisfacción en los usuarios que acuden al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019. No existen evidencias estadísticas para afirmar que a un aumento en el nivel de información completa no necesariamente favorecerá el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por el centro de salud.
  
6. Por último, se determinó que existe relación moderada directa ( $r_s=0.455$ ) y significativa ( $p\text{-valor}=0.039$ ) entre la accesibilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al centro salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019. Es decir, un aumento en el nivel de la accesibilidad favorecerá en cierta medida el aumento en grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por el centro de salud Daniel Hernández.

## RECOMENDACIONES

1. Al responsable de Calidad elaborar un instrumento estandarizado para medir la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Daniel Hernández Tayacaja Huancavelica con el objetivo de mejorar la calidad de atención y satisfacción.
2. Al Jefe y responsables de la Micro Red realizar una encuesta periódica a los usuarios externos a fin de implementar la mejora de la calidad de atención en las diferentes estrategias sanitarias de salud del Centro de Salud Daniel Hernández.
3. Realizar negociaciones con las instituciones públicas y privadas del distrito de Daniel Hernández para fomentar la salud en todas las etapas de vida y aumentar las medidas preventivas de enfermedades y accidentes.
4. Se debe prestar especial atención a la accesibilidad de los diferentes servicios ya que es primordial porque permite la visita frecuente para el incremento de coberturas de las prestaciones.
5. Considerar el tiempo de espera menor a fin de realizar una atención inmediata de calidad para llegar a una satisfacción esperada y acondicionar la sala de espera con pantallas planas para tener ocupados con programas audiovisuales a los usuarios así evitar la ansiedad y ser atendidos en los diferentes servicios.
6. Se sugiere realizar estudios de calidad de atención y satisfacción de usuarios a los profesionales que laboran en los diferentes establecimientos de salud de la Red de Salud Tayacaja.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre O. y et-al "Calidad de Atención de la salud desafíos". Primera Edición. mayo 2018, Colección privada, Perú. 2018.
2. MINSA, "Sistema de gestión de la calidad" Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Dirección General de Salud de las personas. Dirección General de salud. Lima Perú- 2007.
3. Cruz J. Historia de la Calidad. Excelentia. Disponible en: <http://www.tecnología y calidad.galeon.com/calidad/.htm>
4. OMS. Sistema de gestión de la garantía de la calidad- Consejo Ejecutivo , 2007. Disponible en:<http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf>.
5. OPS." Guías e instrumentos para evaluar la calidad de atención", Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social Organización Panamericana de la Salud. Santo Domingo, D. N. 2003.
6. Lopez W, Rodriguez K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSA- Tarapoto. periodo junio - julio 2012. Universidad Nacional de San Martín; 2012.
7. Martinez H. Sistema de autoría Médica hospitalaria. Revista Cubana de Administracion de salud. 1998.
8. Donabedian A. "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. Salud Publica". México 1990.

9. Minaya, E. "Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016", <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13225>, Gestión pública. Perú, 2018..
10. Condeña, C. "Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018", Sección: Ciencias médicas. Línea de investigación: Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud. Universidad Cesar Vallejo. Perú, 2018.
11. Atachao K. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017", Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Sección: Ciencias Médicas. Línea de investigación Calidad de Prestaciones Asistenciales. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20446>, Perú, 2018.
12. Aguirre, E. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017", Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión de Servicios de Salud. Sección: Ciencias Médicas. Línea de investigación Calidad de Prestaciones Asistenciales. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20446>, Perú, 2018.
13. Arroyo, J. "Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014", Tesis para Optar el título de Médico Cirujano, UNCP. Huancayo. Perú, 2015

14. Febres, R. “Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención”, Línea de Investigación: Gestión y administración de los servicios de la salud. Huancayo. UPLA. Perú, 2019.
15. Pedraza, M., Bernal, G. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/654/265433711006.pdf>. México, 2014.
16. Botón, S. Tesis “Satisfacción del Usuario de la Atención que Recibe del Personal de Enfermería en el Centro De Atención Permanente Capital de Cunen, Quiché, Guatemala, Año 2017”, Quetzaltenango, 2018.
17. Montufar, M. “Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil”, Guayaquil, Ecuador, 2018.
18. Donabedian A. Evaluación de la Calidad Médica, Publ. Ediciones científicas .La prensa médica mexicana, S.A. Mexico D.F. 1984. Cap I, Cap II.
19. Avalos M. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Mexico; 2009. p. 9–19.
20. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base Naval. Callao. Octubre diciembre 2003. Vol. 1. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
21. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Heal Sci Res.* 1992;26(2):767–86.

22. Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988
23. Brahmbhatt M, Baser N, Joshi N. Adapting the servqual scale to hospital services : an empirical investigation of patients, perceptions of service quality. Int J Multidiscip Res. 2011;1(8):16.
24. Paola A, Hoz D La. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín \* Application proposal of SERVQUAL scale in the health sector of Medellín. 2014;107–16.
25. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta ed. Mexico; 2006. 656 p.
26. Abreu J. Hypothesis , Method & Research Design. Int J Good Conscienc. 2012;7(2):187–97.
27. Aranaz M, Rodriguez M. Ficha técnica de calidad de atención. 2014;30(2):179–83.
28. MINSA. Ficha Técnica de satisfacción usuario externo - RM.527-2011/MINSA. 2011;12(1):75–7.

## **ANEXOS**



**Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

*CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ TAYACAJA -2019*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MATERIALES Y MÉTODOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe a través de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández durante el año 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe a través del respeto al usuario y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe a través de la oportunidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe a través de la competencia profesional y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe a través de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar la relación que existe a través del respeto al usuario y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Conocer la relación que existe a través de la oportunidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Identificar la relación que existe a través de la competencia profesional y la satisfacción los usuarios externos que acuden al centro</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: La calidad de atención tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja – 2019. Ho: La calidad de atención no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja – 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi1. La dimensión de respeto a usuario se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Ho1. La dimensión de respeto a usuario no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Hi2. La dimensión de oportunidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Ho2. La dimensión de oportunidad no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> </ul>	<p><b>MÉTODOS:</b> Se aplicó el método descriptivo y correlacional. <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Tipo de investigación: no experimental, transeccional o transversal. diseño de la Investigación correlacional está representado por el gráfico.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     M --&gt; r     r --&gt; O1     r --&gt; O2             </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra. (usuarios externos que acuden al centro salud Daniel Hernández Tayacaja – 2019. O1 (Variable independiente) = Calidad de Atención O2 (Variable dependiente) = Satisfacción del usuario r = Relación de las variables de estudio.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Nivel descriptivo y correlacional.</p> <p><b>LUGAR Y PERIODO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>LUGAR:</b> Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja <b>PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Está proyectado para el periodo del año 2019.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>POBLACIÓN.</b></p>

<p>de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe a través de la información completa y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe a través de la accesibilidad y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja, 2019?</li> </ul>	<p>de salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe a través de la información completa y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al centro de salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Establecer la relación que existe a través de la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi3. La dimensión de competencia profesional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Ho3. La dimensión de competencia profesional no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Hi4. La dimensión de información completa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Ho4. La dimensión de información completa no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Hi5. La dimensión de accesibilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> <li>• Ho5. La dimensión de respeto a usuario no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de Daniel Hernández Tayacaja, 2019.</li> </ul>	<p>Las poblaciones en estudio están constituidas de 9086 personas entre ambos sexos que acuden a atenderse al centro de salud Daniel Hernández Tayacaja en el periodo febrero a setiembre del 2019.</p> <p>MUESTRA.</p> <p>Personas Mayores de 18 años de ambos sexos, que se atienden en el Centro de salud Daniel Hernández, y que aceptan ser encuestados de manera voluntaria. La muestra es de 365 usuarios externos.</p> <p>TIPO DE MUESTREO. – es no probabilística por captación entre los pacientes que acudieron al Centro de Salud Daniel Hernández</p> <p>DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA. -</p> <p>La población de las unidades de estudio usuarios externos o clientes es 9089 habitantes del distrito de Daniel Hernández.</p> <p>Tamaño de la muestra:</p> <p>Muestra: <math display="block">n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}</math></p> <p>N = total de la población =9089  Z2 =1.962(si la seguridad es del 95%)  p = Proporción esperada  q = 1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)  d =precisión (en este caso deseamos un 3%)</p> <p>Entonces: n = 365</p> <p>Reemplazando datos en la fórmula se determina que N=9089; por lo tanto, el tamaño de la muestra paciente - usuarios externos es: 365.</p>
--	--	---	---

## Anexo 2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1  CALIDAD DE ATENCIÓN	"la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". OMS	La calidad de atención es el grado que los métodos ansiados se utilizan para alcanzar las mejoras en salud.	Respeto al Usuario Oportunidad Competencia Profesional Información Completa Accesibilidad	Atención de calidad que se brinda en un Centro de Salud. El tiempo de espera Tolerancia Se identifica el personal Responde las inquietudes Las citas programadas Cooperación Respuesta a las quejas y/o reclamos La solución es apropiada Buen trato al usuario. Atención a los datos individuales	1 Mala 2. Regular 3. Buena

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 2  SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes. Ribeiro (2003).	Para la presente investigación se aplicó el instrumento de medición que se denomina encuesta, pues mediante esta se determinará el nivel de satisfacción de los usuarios externos.	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	<p>1 ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</p> <p>2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?</p> <p>4 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?</p> <p>5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</p> <p>6 ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?</p> <p>7 ¿La atención en el área de admisión fue rápida?</p> <p>8 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?</p> <p>9 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</p> <p>10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</p> <p>11 ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?</p> <p>12 ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?</p> <p>13 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?</p> <p>14 ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>15 ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>16 ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?</p> <p>18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?</p> <p>19 ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>20 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?</p> <p>21 ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?</p> <p>22 ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?</p>	<p>1. Bajo</p> <p>2. Moderado</p> <p>3. Alto.</p>

**Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento**

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>ESCALA/ MEDICIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Características socio demográficas Servicios de salud	Edad de Paciente	Referencia del Paciente	Ordinal	18-60 años a mas
	Género del Paciente	Características Físicas	Ordinal	Masculino (1)
				Femenino (2)
	Nivel de Estudio	Referencia del Paciente	Ordinal	Analfabeto (1)
				Primaria (2)
				Secundaria (3)
				Superior Técnica(4)
				Superior Universidad (5)
	Tipo de Seguro por el cual se atiende	Referencia del Paciente	Ordinal	SIS (1)
				Ninguno (2)
				Otro (3)
	Consultorio o Área donde fue atendido	Referencia del Paciente	Nominal	Descripción
	Personal que realizó la atención	Referencia del Paciente	Ordinal	Médico (1)
Obstetra (2)				
Enfermera (3)				
Odontólogo (4)				
Psicólogo (5)				
			Otro. (6)	

**Anexo 4 ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL  
HERNANDEZ, 2019.**

BUENAS DÍAS/TARDES:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar la Tesis de Maestría para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los servicios de Salud acerca de la CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019.

Te invoco que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones: Se solicita que marque con un aspa “X” sobre las afirmaciones que se le plantea de acuerdo a la escala que aparece en el encabezado.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR

ESTABLECIMIENTO DE SALUD: CENTRO SALUD DANIEL HERNANDEZ

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA FINAL:  
\_\_\_\_\_

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

<b>1. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO</b>	USUARIO (A)	<input type="text" value="1"/>	ACOMPAÑANTE	<input type="text" value="2"/>
<b>2. EDAD DEL ENCUESTADO EN AÑOS</b>	<input type="text"/>			
<b>3. SEXO</b>	MASCULINO	<input type="text" value="1"/>	FEMENINO	<input type="text" value="2"/>
<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	ANALFABETO	<input type="text" value="1"/>	SUP. TECNICO	<input type="text" value="4"/>
	PRIMARIA	<input type="text" value="2"/>	SUP. UNIVERSITARIO	<input type="text" value="5"/>
	SECUNDARIA	<input type="text" value="3"/>		
<b>5. TIPO DE SEGURO POR EL QUE SE ATIENDE:</b>	SIS	<input type="text" value="1"/>	NINGUNO	<input type="text" value="3"/>
	OTRO	<input type="text" value="2"/>		
<b>6. TIPO DE USUARIO</b>	NUEVO	<input type="text" value="1"/>	CONTINUADOR	<input type="text" value="2"/>
<b>7. CONSULTORIO / ÁREA FUE ATENDIDO</b>	<input type="text"/>			
<b>8. PERSONAL QUE REALIZO LA ATENCIÓN:</b>	MEDICO	<input type="text" value="1"/>	ODONTÓLOGO	<input type="text" value="4"/>
	OBSTETRA	<input type="text" value="2"/>	PSICÓLOGO	<input type="text" value="5"/>
	ENFERMERA	<input type="text" value="3"/>	OTRO	<input type="text" value="6"/>

**ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD  
DANIEL HERNÁNDEZ**

NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>RESPECTO AL USUARIO</b>						
1	El servicio del Centro de Salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria de los diferentes servicios o consultorios está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del Centro de Salud están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	Es preocupación compartida por todos los profesionales, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	Los servicios del Centro de Salud me han proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud					
<b>OPORTUNIDAD</b>						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	Los diferentes servicios mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención					
8	Los diferentes servicios del Centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme Información.					
9	Los profesionales de la salud que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial					
<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>						
11	Los diferentes servicios del centro de salud considera la información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo					
12	Una vez que fue atendido, mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento					
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero					
15	Me siento muy conforme con el trato de los profesionales que me han atendido.					
<b>INFORMACIÓN COMPLETA</b>						
16	Los profesionales de la salud me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad					
17	Los profesionales de la salud que me han atendido, lo recomendarían para que atendieran a un familiar o amigo.					
18	El personal administrativo del SIS que me han atendido, tienen competencia y Conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero					
<b>ACCESIBILIDAD</b>						
19	Me siento muy conforme con el trato del personal del centro de salud					
20	En el Centro de Salud he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo plasmar Sobre la calidad de atención que se brinda en el centro de salud.					

21	Puedo señalar que en el Centro de Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario					
22	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por los diferentes servicios del Centro de Salud Satisface mis necesidades de salud.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS. Atachao, K. (14).

VALORACION	DESCRIPCION	PUNTUACION
1	Nunca	22 - 39
2	Casi nunca	40 - 53
3	Pocas Veces	54 - 83
4	Casi Siempre	84 - 98
5	Siempre	99 - 110

#### CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Mala calidad	22 - 44	Puntos
Regular calidad	45 - 65	Puntos
Buena Calidad	66 - 110	puntos



**ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ.**

<b>COMPLETAMENTE INSATISFECHO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>COMPLETAMENTE SATISFECHO</b>
1	2	3	4	5

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

Fuente: El cuestionario SERVQUAL Aplicada RM N° 527 – 2011/MINSA

VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
1	Completamente insatisfecho	22 - 39
2	Insatisfecho	40 – 53
3	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	54 – 83
4	Satisfecho	84 – 98

5	Completamente Satisfecho	99 - 110
---	--------------------------	----------

### CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Insatisfecho	(Bajo)	22 – 44	Puntos
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	(Moderado)	45 – 68	Puntos
Satisfecho	(alto)	69 - 110	puntos

## **CONSTANCIA DE APLICACIÓN**

Yo, Técnico en Enfermería Julio Alberto Ramírez Fernández, en mi condición de Jefe de Recursos Humanos, del Centro de Salud Daniel Hernández de la Unidad Operativa Red Salud Tayacaja de la Dirección Regional de Salud Huancavelica, que habiendo presentado una solicitud para la ejecución del proyecto de tesis denominado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019”.

Presentado por el Señor: LEONARDO GARCÍA OLARTE, Identificado con DNI. 23275944, domiciliado en la Av. Perú N° 134 Mariscal Cáceres del distrito de Daniel Hernández, Tayacaja, estudiante de Maestría de la Universidad Peruana los Andes, doy permiso y autorización correspondiente para la realización de las encuestas en los diferentes servicios del establecimiento de salud y todas las facilidades correspondientes para la culminación de su proyecto.

Atte.,

JULIO ALBERTO RAMÍREZ FERNÁNDEZ

DNI. 06786228

## ANEXO 05. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ  
**OBJETIVO :** DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION CON LA SATISFACCION DE USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ , 2019  
**DIRIGIDO A:** USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** SOTO ORELLANA J HONY

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD - GESTION EN SERV. SALUD

**VALORACION :** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
CLARIDAD: El item se comprende facilmente es decir su Sintaxis y Semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El Item no es Claro
	2. Bajo nivel	El Item requiere bastantes modificaciones
	3. Moderado	Se requiere una modificación muy especifica de algunos de los términos de los items
	4. Alto Nivel	El Item es Claro tiene sintaxis y semántica adecuado
COHERENCIA: El Item tiene relación lógica con la Dimensión	1. Totalmente en desacuerdo	El item no tiene una relación lógica con la dimensión
	2. Bajo nivel	El item tiene una relación lejana con la dimensión
	3. Moderado	El item tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Alto Nivel	midiendo
RELEVANCIA: El Item es importante debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El item puede ser eliminado sin afectar la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El Item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado	El item está relativamente importante
	4. Alto Nivel	El item es muy relavante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los items y calificar con una escala de 1 - 4 , así como solicitamos brinde su observación.

1. No cumple con el criterio	<input type="checkbox"/>
2. Bajo nivel	<input type="checkbox"/>
3. Moderado	<input type="checkbox"/>
4. Alto Nivel	<input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES	Instrumento listo para su aplicación

GOBIERNO REGIONAL HUANCAYELICA

Mg. Jhony Soto Orellana  
C.E.P. N° 52517

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TITULO: " CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL CENTRO SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION		OBSERVACIONES
			Claridad	Coherencia	Relevancia	Esencial	No Esencial	
SATISFACCION DEL USUARIO	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓	✓	✓	✓		
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓	✓	✓	✓		
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓	✓	✓	✓		
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓	✓	✓	✓		
		¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓	✓	✓	✓		
	Capacidad de Respuesta	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	✓	✓	✓	✓		
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓	✓	✓	✓		
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓	✓	✓	✓		
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓	✓	✓	✓		
	Seguridad	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	✓		
		¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	✓	✓	✓	✓		
		¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓	✓	✓	✓		
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓	✓		
	Empatía	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓		
		¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓		
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓		
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	✓		
	Aspectos Tangibles	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓	✓		
		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓	✓	✓	✓		
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓	✓	✓	✓		
¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?		✓	✓	✓	✓			
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?		✓	✓	✓	✓			

GOBIERNO REGIONAL HUANCÁVELICA

Mg. Johnny Soto Orellana  
C.E.P. N° 52517

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TITULO: " CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL CENTRO SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019"

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION		OBSERVACIONES
			Claridad	Coherencia	Relevancia	Esencial	No Esencial	
CALIDAD DE ATENCION	Respeto al usuario	El servicio del Centro de Salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud	✓	✓	✓	1		
		La actividad diaria de los diferentes servicios o consultorios está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud	✓	✓	✓	1		
		Los profesionales y personal administrativo del Centro de Salud están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.	✓	✓	✓	1		
		Es preocupación compartida por todos los profesionales, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.	✓	✓	✓	1		
		Los servicio del Centro de Salud me has proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud	✓	✓	✓	1		
	Oportunidad	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.	✓	✓	✓	1		
		Los diferentes servicios mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención	✓	✓	✓	1		
		Los diferentes servicio del Centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme Información.	✓	✓	✓	1		
		Los profesionales de la salud que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal	✓	✓	✓	1		
		Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial	✓	✓	✓	1		
	Competencia Profesional	Los diferentes servicios del centro de salud considera la información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo	✓	✓	✓	1		
		Una vez que fue atendido, mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento	✓	✓	✓	1		
		Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad	✓	✓	✓	1		
		Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero	✓	✓	✓	1		
	Información Completa	Me siento muy conforme con el trato de los profesionales que me han atendido.	✓	✓	✓	1		
		Los profesionales de la salud me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad	✓	✓	✓	1		
		Los profesionales de la salud que me han atendido, lo recomendarían para que atendieran a un familiar o amigo.	✓	✓	✓	1		
	Accesibilidad	El personal administrativo del SIS que me han atendido, tienen competencia y Conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero	✓	✓	✓	1		
		Me siento muy conforme con el trato del personal del centro de salud	✓	✓	✓	1		
		En el Centro de Salud he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo plasmar Sobre la calidad de atención que se brinda en el centro de salud.	✓	✓	✓	1		
Puedo señalar que en el Centro de Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario		✓	✓	✓	1			
		Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por los diferentes servicios del Centro de Salud Satisface mis necesidades de salud.	✓	✓	✓	1		

GOBIERNO REGIONAL HUANCAVELICA

Mg. Jhonny Soto Orellana  
C.E.P. N° 52517

FIRMA DEL EVALUADOR

## **Anexo 06. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD: MENCIÓN GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Para participar en el Proyecto de CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ, 2019.

Yo, Leonardo García Olarte, estudiante de Maestría en Gestión de Servicios de Salud en la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, me dirijo a Ud. Usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández, para solicitarle me concedan su permiso para aplicar una encuesta sobre CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS de la atención recibida.

El estudio y la encuesta no es con fines de lucro sin peligro para su salud su participación no afectará su atención que recibirá. Las encuestas son anónimas toda INFORMACIÓN recaudada será confidencial el cual será presentado mediante tablas y gráficos, etc.

Yo, \_\_\_\_\_, se me ha leído la encuesta, entiendo que este estudio y la encuesta no presenta fines de lucro, ni deterioro de mi atención o salud. No se usará ningún nombre en particular.

Acepto participar en el estudio para el cumplimiento de sus objetivos del interesado.

---

Firma

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



FOTOGRAFIA 1. FRONTIS DEL CENTRO DE SALUD.



FOTOGRAFIA 2. REALIZANDO ENCUESTA A PERSONA JOVEN





FOTOGRAFIA 3. USUARIA FIRMANDO CONSENTIMIENTO INFORMADO



FOTOGRAFIA 4. USUARIA FIRMANDO CONSENTIMIENTO INFORMADO



FOTOGRAFÍA 5. ENCUESTA A UNA GESTANTE ADOLESCENTE



FOTOGRAFÍA 6. ENCUESTA A UN ADULTO MASCULINO



FOTOGRAFÍA 7. REALIZANDO ENCUESTA A ADULTA



FOTOGRAFÍA 8. REALIZANDO ENCUESTA A ADULTA MAYOR



*FOTOGRAFÍA 9. REALIZANDO ENCUESTA A UN ADULTO MAYOR*