

NOMBRE DEL TRABAJO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC – CHUPACA 2023	
ASESOR: • Mg. Maruja Yupanqui Quispe	AUTORES: • Bach. Quispe Lopez, Jhon • Bach. Reynoso Yaurivilca, Yensy Fiorela
RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES	

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME FINAL JHON Y YENSY.docx

RECuento DE PALABRAS

11312 Words

RECuento DE CARACTERES

63564 Characters

RECuento DE PÁGINAS

70 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.8MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 6, 2023 5:07 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 6, 2023 5:08 PM GMT-5

● **5% de similitud general**

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

- 5% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC
– CHUPACA 2023**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES

Bach. Jhon Quispe López
Bach. Yensy Fiorela Reynoso Yaurivilca

ASESORA

Mg. Maruja Yupanqui Quispe

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública – Epidemiología

HUANCAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis padres, porque ellos fueron mi motivo para seguir sin decaer, estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser una persona de bien, a mi hermano y hermana por sus palabras de aliento y confianza, me dieron ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Jhon

A mi madre Yeny, mis abuelos Raúl y Amalia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir esta meta brindándome el apoyo incondicional a lo largo de estos cinco años.

Yensy

AGRADECIMIENTO

A nuestra Alma Mater la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” por habernos dado un arma muy valiosa a través de nuestra formación para defendernos en esta vida, la cual nos permite ser cada vez mejores personas, y profesionales que cuidaremos por el bienestar del paciente

También agradecer al centro de salud de Huachac, al personal y usuarios, por abrirnos las puertas y permitirnos realizar nuestro proyecto de investigación.

PÁGINA DE JURADO

Mg. Belinda Olga García Inga
Presidente

Mg. Edith Suasnabar Cueva
Secretario

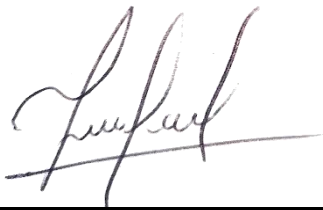
Mg. Maruja Yupanqui Quispe
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Los bachilleres Jhon Quispe López con documento de identidad Nacional N° 72470666 y Yensy Fiorela Reynoso Yaurivilca con documento de identidad N° 75215323 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería; declaramos que el trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac Chupaca 2023”, es de nuestra autoría y que todos los documentos adjuntos son auténticos, así como todos los datos e información presentados en este trabajo son veraces.

Por tanto, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad de los documentos o de la información aportada.

Huancayo, 20 noviembre del 2023



Bach. Jhon Quispe Lopez
DNI: 72470666



Bach. Yensy Fiorela Reynoso Yaurivilca
DNI: 75215323

Índice

Carátula	i
<u>Dedicatoria</u>	ii
<u>Agradecimiento</u>	iii
<u>Página de jurado</u>	iii
<u>Declaratoria de autenticidad</u>	v
Índice	vi
<u>RESUMEN</u>	vii
<u>ABSTRACT</u>	viii
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	9
<u>II. MÉTODO</u>	19
<u>2.1. Tipo y diseño de la investigación</u>	19
<u>2.2. Población, muestra y muestreo</u>	19
<u>2.3. Técnicas e Instrumento de recolección de datos</u>	20
<u>2.4. Procedimiento</u>	21
<u>2.5. Método de análisis de datos</u>	22
<u>2.6. Aspectos Éticos</u>	22
<u>III. RESULTADOS</u>	23
<u>IV. DISCUSIÓN</u>	27
<u>V. CONCLUSIONES</u>	29
<u>VI. RECOMENDACIONES</u>	29
<u>REFERENCIAS</u> 30
<u>ANEXOS</u> 36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: establecer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023, metodología: el estudio fue nivel básico de enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal; la población estuvo constituida por 120 usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac; el tipo de muestreo fue aleatorio simple por lo que la muestra fue de 92 pacientes. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Resultados: el 46,7% (43) de los usuarios percibe que los servicios de atención del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023 es una calidad de atención muy eficiente; en lo referente al grado de satisfacción el 66,3% (61) se sienten muy satisfecho con la atención brindada por el personal de salud. Conclusión: se estableció que existe una relación positiva alta entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Con valores de $p < 0,001$; Rho Spearman = 0,672.

Palabras Clave: calidad de atención y satisfacción

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the users attended at the Huachac Health Center-Chupaca 2023. Methodology: the study was a basic level quantitative approach with a descriptive-correlational and cross-sectional non-experimental design; the population consisted of 120 users attended at the Huachac Health Center; the type of sampling was simple random, so the sample consisted of 92 patients. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire. Results: 46,7% (43) of users perceive that the care services of the Huachac-Chupaca health center 2023 are of very efficient quality; regarding the degree of satisfaction, 66,3% (61) feel very satisfied with the care provided by the health personnel. Conclusion: it was established that there is a high positive relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the users attended at the Huachac Health Center-Chupaca 2023. With values of $p < 0,001$; Rho Spearman = 0,672.

Key words: quality of care and satisfaction



I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención juega un papel crucial en alcanzar una gestión exitosa, siendo medida por la satisfacción del usuario como un indicador de mejora constante en la calidad; los nuevos enfoques de la atención médica están demostrando que ofrecer calidad significa ir más allá de los estándares mínimos o básicos de calidad. Aumentando la probabilidad de un resultado de salud deseado para un individuo o grupo basado en conocimientos científicos alcanzando la cobertura sanitaria universal (1).

La satisfacción del usuario se refleja principalmente cuando las instituciones de salud cumplen con sus expectativas en cuanto a la atención brindada. Evaluar este nivel de satisfacción ayuda a prevenir errores, reconocer las fortalezas y establecer un sistema de atención médica que satisfaga las demandas de calidad de los usuarios (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que anualmente ocurren entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos en países de ingresos bajos y medianos son atribuibles a una atención inadecuada, lo que representa el 15% de las muertes; alrededor del 40% de los establecimientos de salud carecen de agua y 20% de saneamiento. Mientras que en países con altos ingresos 1 de cada 10 presentan complicaciones adversas durante el tratamiento, son evidentes las consecuencias de la mala calidad de atención (3).

Los estudios en América Latina revelan que hay un margen significativo de mejoría en la calidad de atención; sin embargo, de los 42 servicios que prestan los establecimientos de salud solo 11 obtuvieron una alta satisfacción del usuario, es necesario invertir más esfuerzos en la modernización de la gestión y la mejora de la calidad de los servicios. Un paso esencial en este proceso es identificar los aspectos más valorados por los usuarios, como el trato, el tiempo, la comunicación y la empatía. Al analizar cada uno de estos aspectos, se puede desarrollar un plan de acción que aborde las deficiencias y mejore la calidad de la atención en general (4).

La frecuencia de insatisfacción varía considerablemente en diferentes contextos. En los hospitales públicos de Pakistán, el 58,3% de los usuarios reportan insatisfacción. En España, este porcentaje oscila entre el 53,2% en consultas externas y el 47,1% en salas de emergencias, aunque un estudio enfocado específicamente en el Servicio de Medicina Interna encontró un índice de insatisfacción del 9,9%. En el Perú, los valores de insatisfacción fueron del 53,2% y el 75%. Por otro lado, en un hospital privado de Brasil, la insatisfacción fue tan baja como el 5% (5).

En los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Perú se evidencia una baja calidad de atención, principalmente debido a la percepción e insatisfacción de los pacientes. Un estudio realizado en los hospitales de Lima reveló cifras significativas, donde el 47,7% de los familiares expresaron quejas en el libro de reclamaciones. De estas quejas, el 23,5% señaló haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de salud, mientras que el 23% mencionó largos tiempos de espera para recibir atención; mientras que otros refieren que el profesional no brinda un cuidado humanizado y una atención de calidad (6).

En la ciudad de Ica, un estudio revela que solo el 38,3% de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios de salud, mientras que el 61,7% experimentan insatisfacción. En términos específicos, la insatisfacción se distribuye de la siguiente manera: fiabilidad (69,2%), capacidad de respuesta (76,7%), seguridad (58,3%), empatía (60,8%) y aspectos tangibles (87,5%). Es importante destacar que el 75,8% de los usuarios expresan insatisfacción con la atención brindada por el personal de salud (7).

La Diresa Regional de Salud Junín tiene como meta mejorar la calidad de atención en salud en diversas instituciones. En la ciudad de Huancayo, existe una brecha de satisfacción del usuario de 15 puntos porcentuales, donde el 65% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención proporcionada por el personal de salud. Sin embargo, los estudios realizados en diferentes establecimientos de salud revelan que el 50,7% de los usuarios están satisfechos, mientras que el 49,3% muestran insatisfacción. Es necesario trabajar en la mejora de la calidad de atención para cerrar esta brecha y satisfacer las necesidades de los usuarios (8).

El Centro de Salud Huachac, que brinda servicios de atención médica de nivel I-3, no cuenta con una cartera completa de especialidades para satisfacer las necesidades de los usuarios. Como resultado, los usuarios son referidos a hospitales de mayor complejidad, lo cual es la causa principal de su insatisfacción. Además, en ocasiones el Centro de Salud carece de insumos y medicamentos necesarios, lo que también genera insatisfacción. Además, su infraestructura no es adecuada para la atención de los pacientes, se evidencia ambientes con falta de mantenimiento; por otro lado, se registró durante los últimos años muchas quejas por parte de los usuarios, siendo los principales servicios de admisión y farmacia con mayores reclamos; no se dispone de datos estadísticos que reflejen la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención proporcionada por el personal de salud. Este desafío no se limita únicamente a este establecimiento, sino que afecta a todas las instituciones de atención médica a nivel nacional e internacional.

Después de realizar un análisis de información que evidencien las deficiencias de las instituciones peruanas de salud y que traen consigo la insatisfacción del usuario, y que brindar atención a los demás, nos hace crecer como ser humano y como nación, consideramos importante realizar la presente investigación; por lo cual en referencia a investigaciones y publicaciones anteriores en los diferentes contextos en relación las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario se muestra los siguientes antecedentes:

Gavancho J, Arcos C. en su estudio titulado calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad - Huancayo, 2021. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos. Método: estudio descriptivo correlacional, de corte transversal con una muestra de 347 usuarios a quienes aplicaron un cuestionario previamente validado. Resultados: un 77,3% de los usuarios expresan una satisfacción muy alta en términos de tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Mientras tanto, un 12% muestra una satisfacción simplemente buena. En cuanto a la calidad de atención del personal de salud, el 77% considera que es buena y solo el 23% la califica como muy buena. Conclusión: se ha determinado que existe una relación entre las variables de calidad de atención y nivel de satisfacción (9).

Fernández L, Huánuco L. en su investigación titulado calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca-Huancayo 2018; cuyo objetivo fue describir la calidad de atención a partir de la percepción de los usuarios atendidos. Método: estudio descriptivo de corte transversal con población de 860 usuarios y una muestra de 264 a quienes aplicaron un cuestionario validado. Resultados: el 54,9% indica recibir una mala atención, mientras que en las dimensiones de seguridad 52,3% perciben mala calidad de atención, 33,3% calidad de atención buena, empatía 51,9% mala calidad de atención, aspectos tangibles 52,3% de usuarios indican una mala calidad de atención, por otro lado, refieren en un 27,3% que la calidad de atención es buena y en un 20,5% calidad de atención es regular. Conclusión: el 54,9% de los usuarios externos perciben una mala calidad de atención del personal de salud en el Centro de Salud Chilca ($p < 0,05$) (10).

Hernández M, Vargas E. en su tesis titulado calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca – 2021. Tuvo como objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Método: estudio con enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal con 94 usuarios atendidos por los consultorios externos del establecimiento de primer nivel a quienes aplicaron como técnica la encuesta. Resultados: el 77% manifiestan una calidad de atención regular en las dimensiones de técnica científica y mientras que el 69,15% muestran insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles. Conclusión: se demostró que existe relación directa significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, con una confiabilidad del 95% (11).

Vásquez D. en su tesis titulado calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. Su objetivo fue determinar y analizar la relación que existe entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido. Método: estudio descriptivo correlacional, de corte transversal y con diseño no experimental con una población de 152 usuarios a quienes aplicó una encuesta. Resultados: el 60% indican haber recibido una calidad de atención muy buena; mientras que más del 60% de usuarios se sienten satisfechos frente a la atención de salud. Conclusión: determinó que existe una relación directa entre las calidad de atención y satisfacción del usuario con valor de Somers de 0,728; por tanto si existe una buena calidad de atención la opinión de satisfacción del usuario será satisfecho (12).

Sánchez T. en su tesis titulado calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido. Método: estudio con enfoque cuantitativo, correlacional con diseño no experimental, contó con la participación de 90 usuarios a quienes aplicó un cuestionario validado. Resultados: el 62,2% indican recibir una calidad de atención muy buena, 32,2% calidad de atención buena, 3,3% calidad de atención regular y solo el 2,2% indica una calidad de atención mala o inadecuada. Referente a la satisfacción el 53,3% se sienten muy satisfechos, 42,2% satisfecho y solo el 2,2% se sienten poco satisfecho e insatisfechos con la atención que reciben en el Centro de Salud. Conclusión: determinó que existe una relación significativa entre las variables en estudio calidad de atención y satisfacción evidenciado con valores de $p < 0,00$, $Rho Spearman = 0,562$ (13).

Guiop J. en su tesis titulado calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud de Zarate Lima 2021. Cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Método: estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal con población de 80 usuarios atendidos en el Centro de Salud; la técnica de

recolección de datos fue la encuesta. Resultados: el 96,3% se sienten satisfechos y mientras que el 96,3% refieren que la calidad de atención del personal de salud es buena. Conclusión: determinó que la mayoría de la población se siente satisfecho y percibe una calidad de atención buena (14).

Vinces C. en su estudio titulado calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de la atención y satisfacción de los usuarios atendidos. Método: estudio cuantitativo, correlacional de corte transversal con una población de 95 usuarios a quienes aplicó un cuestionario validado. Resultados: el 66,7% se sienten satisfechos y perciben una calidad de atención regular, el 33,3% se siente insatisfecho, 1,7% muy satisfecho; en resultados generales se muestra que el 62,1% de los usuarios indican que la calidad de atención brindada en el Centro de Salud Zorritos es buena mientras que el 56,8% se sienten satisfecho con la atención recibida. Conclusión: determinó que las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario poseen una relación evidenciado a través del valor estadístico de Rho de Spearman con, -,127, junto a una significancia de 0,221 (15).

Rahim A y et al. En su tesis titulado evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención hospitalaria en Malasia utilizando SERVQUAL y Facebook, 2021. Cuyo objetivo fue identificar las dimensiones de la calidad de atención de los hospitales públicos de Malasia asociado con la insatisfacción del paciente; desarrollaron un estudio empírico. Resultados: el 73,5% de los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención brindada, 26,5% indican estar insatisfechos; llegando a concluir que todas las dimensiones de calidad de atención se relacionan significativamente con la insatisfacción del usuario evidenciado con un valor en confiabilidad, $p < 0,001$; capacidad de respuesta, $p = 0,016$; y empatía, $p < 0,001$. Conclusión: los hospitales rurales poseen mayor probabilidad de insatisfacción ($p < 0,001$) (16).

Umoke M y et al. En su investigación titulado satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. Cuyo objetivo fue investigar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, a través de un estudio descriptivo transversal; contaron con la participación de 396 usuarios que acudieron por consultorios externos. Llegando a los resultados que en la dimensión de tangibilidad los usuarios se sienten satisfechos ($2,57 \pm 0,99$) y en la dimensión de la fiabilidad ($2,84 \pm 0,95$); mientras que en la dimensión de capacidad de respuesta ($3,06 \pm 0,63$), seguridad ($3,07 \pm$

0,63) y empatía ($3,12 \pm 0,57$) los usuarios se sienten muy satisfechos. Conclusión: los usuarios se sienten satisfechos con la atención que reciben (17).

Fariño J. y et al. En su investigación titulado satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro, 2018. Tuvo como objetivo: identificar la satisfacción del usuario y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud. Método: estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal con diseño no experimental, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Resultados: el 77% de los usuarios atendidos en los Centros de Salud se muestran satisfechos con la infraestructura y equipamiento, mientras que el 81% refiere estar satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal de salud. Conclusión: de este modo que la variables de calidad de atención y satisfacción es media (18).

El considerar teorías relacionadas con la investigación es un aspecto fundamental debido a que están basados en fundamentos científicos por tales motivos se menciona lo siguiente: La teoría de las "relaciones interpersonales" de Hildegard Peplau se centra en la relación entre la enfermera y el paciente, con el objetivo de reconocer y satisfacer las necesidades de ayuda en las dimensiones física, social y mental. Las enfermeras utilizan esta teoría como una guía para brindar atención humanizada y personalizada. Según Peplau, para identificar las diversas necesidades del paciente y satisfacerlas, la enfermera debe estar capacitada. Además, debe proporcionar información a toda la familia con el fin de ayudar y promover cambios en los estilos de vida, sugiriendo la asistencia a grupos de apoyo según las necesidades del usuario. La relación que existe entre el paciente y el profesional de la salud se divide en cuatro etapas: la primera etapa es la orientación, que se observa durante la atención en el centro de salud y tiene como objetivo resolver las necesidades del paciente, la segunda etapa se produce cuando el personal de salud identifica y explora las necesidades que deben satisfacerse para el paciente, la tercera etapa es el aprovechamiento, donde el usuario expresa su satisfacción o insatisfacción con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de salud y por último, la etapa de resolución implica resolver los problemas y alcanzar los objetivos establecidos. Se aplica en la atención al usuario en el centro de salud, ya que el personal de salud debe ajustarse y comprender las tradiciones y prácticas del paciente y sus familiares. Esto facilitará la conexión con el usuario, lo que a su vez resultará en la satisfacción con los cuidados proporcionados (19).

Así mismo, mostramos los principales enfoques conceptuales calidad de atención y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones y algunas consideraciones para el

trabajo de investigación, por lo tanto, la calidad de atención del personal de salud es el grado en el que los profesionales de la salud proporcionan servicios de cuidado que cumplen con los estándares y criterios establecidos para garantizar la seguridad, eficacia y satisfacción del paciente. Esto implica brindar atención médica competente, ética y respaldada por evidencia, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias individuales de cada paciente (20).

En términos generales, la calidad de atención del personal de salud se fundamenta en la excelencia clínica, la seguridad del paciente y la eficiencia en la entrega de servicios de salud. Es un elemento fundamental para asegurar resultados positivos, satisfacción del paciente y confianza en el sistema de salud (21).

Para garantizar la calidad de atención, es importante que los profesionales de la salud se mantengan actualizados con los avances científicos y tecnológicos en su campo, sigan las mejores prácticas clínicas, respeten los derechos y la autonomía del paciente, promuevan un entorno seguro y libre de errores, y se comprometan a mejorar continuamente su desempeño. Esta se evalúa mediante indicadores de calidad, encuestas de satisfacción del paciente, revisiones y auditorías clínicas, y retroalimentación de los propios pacientes. Los resultados de estas evaluaciones se utilizan para identificar áreas de mejora, implementar estrategias de capacitación y desarrollo profesional, y fomentar una cultura de mejora continua en la atención médica (22).

La dimensión de fiabilidad es la confianza o certeza que se tiene en algo o alguien, cuando algo es fiable, podemos confiar en que será consistente, preciso y cumplirá con nuestras expectativas. Por ejemplo, si un reloj es fiable, sabemos que mostrará la hora correcta de manera constante; es importante destacar que la fiabilidad no garantiza necesariamente la ausencia de fallos (23).

Por otro lado la capacidad de respuesta es la habilidad de una persona o sistema para reaccionar de manera rápida y efectiva ante una situación o estímulo. Es la capacidad de adaptarse y tomar acción de manera oportuna y adecuada (24).

Mientras que seguridad es el estado o la sensación de estar protegido y libre de peligro, riesgos o amenazas; implica tomar medidas y precauciones para prevenir accidentes, daños o cualquier tipo de perjuicio; hace referencia también a estar resguardado y confiado en que se han implementado medidas efectivas para evitar cualquier tipo de riesgo o vulnerabilidad (25).

En contraste, la dimensión de empatía implica la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus emociones, sentimientos y puntos de vista. Se trata de la capacidad

de experimentar y compartir las vivencias de los demás, demostrando comprensión y compasión hacia ellos. En resumen, la empatía es la capacidad de comprender y establecer una conexión emocional con los demás (26).

Los aspectos tangibles son aquellas cosas o elementos que se pueden percibir con los sentidos, especialmente el tacto. Son objetos físicos, concretos y observables. Por ejemplo, un objeto tangible puede ser una mesa, un libro, un automóvil, una flor, entre otros. Son aspectos que se pueden tocar, ver o sentir de alguna manera (27).

Respecto a la satisfacción del usuario; es el grado en el que los pacientes o usuarios se sienten satisfechos con los servicios y la atención que reciben en un establecimiento de salud. Puede medirse a través de diferentes métodos, como encuestas, entrevistas o comentarios y sugerencias de los usuarios; algunos de los aspectos que se pueden evaluar incluyen; accesibilidad, instalaciones e equipamiento, atención médica, entre otros (28).

La satisfacción del paciente se refiere a la evaluación personal que realiza sobre su experiencia y percepción del cuidado recibido tanto de los profesionales de la salud como del sistema de atención médica en su conjunto. Es un indicador crucial de la calidad de la atención médica y se considera un elemento fundamental en la prestación de servicios de salud centrados en el paciente (29).

La satisfacción del paciente engloba una variedad de aspectos, como la comunicación y la relación con los proveedores de atención médica, la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, la calidad y eficacia de los tratamientos, el ambiente físico de la instalación de atención médica, el tiempo de espera y la organización de los servicios, entre otros (30).

Una alta satisfacción del paciente implica que las expectativas del paciente han sido cumplidas o superadas, lo que puede conducir a una mayor adherencia al tratamiento, una mejor comunicación y cooperación entre el paciente y el proveedor de atención médica, así como una mayor probabilidad de recomendar los servicios de salud a otros. Por otro lado, una baja satisfacción del paciente puede indicar deficiencias en la calidad de la atención, lo que puede tener un impacto negativo en la relación médico-paciente y en los resultados de salud (31).

Para evaluar la satisfacción del paciente se utilizan encuestas y cuestionarios que están diseñados para medir diversos aspectos de la atención médica. Los resultados obtenidos a partir de estos instrumentos son utilizados por los proveedores de atención médica y los responsables de la toma de decisiones en el ámbito de la salud. Con esta información, se

pueden identificar áreas que requieren mejoras y se pueden implementar estrategias destinadas a promover una atención de calidad centrada en el paciente (32).

Para asegurar una atención de calidad y promover la confianza entre los pacientes y los proveedores de servicios de salud, es de vital importancia la satisfacción del usuario en un puesto de salud. Esta satisfacción abarca diferentes dimensiones, entre las cuales se incluyen: la humanística es un campo de estudio que se enfoca en la comprensión y exploración de los seres humanos, su cultura, pensamiento y manifestaciones artísticas. Su objetivo es investigar la naturaleza humana, su historia y su interacción con el entorno, poniendo énfasis en el valor y la dignidad de cada individuo (33).

La tecnología referida al resultado de la inventiva y la creatividad de las personas, diseñados para resolver problemas y satisfacer necesidades (salud, abastecimiento del agua, gestión de energía, etc.). Mientras que la ciencia proporciona el conocimiento fundamental en el que se basa la tecnología. Ambas están intrínsecamente vinculadas y se potencian mutuamente para promover el avance y crecimiento de la sociedad (34).

El entorno engloba a todo lo que nos rodea y con el cual interactuamos, tanto en el mundo natural como en el entorno edificado por las personas. Incluye elementos como el aire, agua, animales, plantas, clima, edificios, calles y las personas; el entorno tiene un impacto significativo en nuestras vidas y puede influir en la salud, bienestar y las actividades diarias; es importante cuidar y proteger nuestro entorno para asegurar un futuro sostenible (35).

Durante las visitas realizadas, la interacción con el usuario y durante el periodo de desarrollo de nuestro internado en el Centro de Salud Huachac-Chupaca, se observó diversas incomodidades y reclamos por parte de los usuarios en relación a la calidad de atención proporcionada por el personal de salud. Estos incluyeron manifestaciones de información insuficiente, demoras en la atención, falta de respeto al orden de llegada y la presencia irregular del personal en sus áreas de trabajo, entre otros aspectos. A raíz de esto, surge la importancia de plantear la siguiente pregunta del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023?

Por otro lado; se plantean los problemas específicos: ¿Cuál es la calidad de atención que percibe el usuario externo en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023?, ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023?

La investigación es justificada según los siguientes criterios, justificación según conveniencia, debido a que se presentaron porcentajes altos de quejas sobre la mala calidad de atención que brindan el personal de salud incrementando la insatisfacción del mismo y repercutiendo la sanitaria universal. Justificación según impacto social, al reflejar el estado actual de la calidad de atención brindada por el personal de salud y la satisfacción del usuario; la jefatura del Centro de Salud Huachac puede emplear medidas y estrategias que contribuyan en mejorar la calidad de atención. Justificación práctica, al recopilar información importante que represente la situación actual del servicio ofrecido por las instituciones de atención médica, se puede evidenciar las posibles deficiencias del Centro de Salud. Justificación teórica, la presente investigación contribuye con conocimientos científicos sobre esta problemática en el primer nivel de atención, sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Por último, la justificación metodológica, donde el presente estudio sirve como referencia bibliográfica para futuros estudios e investigaciones de similar índole.

Teniendo como objetivo general: “establecer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023” y como objetivos específicos: identificar la calidad de atención que percibe el usuario externo en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Identificar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Hipótesis: Ha: existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Ho: no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023.

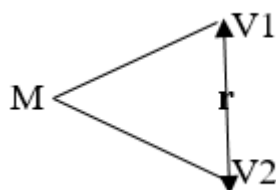
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue clasificada como básica y se usó el método científico. El diseño seleccionado fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional, con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Además, se trata de un estudio de corte transversal, lo que implica que el instrumento fue aplicado en un solo momento en términos de tiempo y espacio, sin realizar ningún seguimiento por parte de los autores (36).

El motivo por el cual se eligió un diseño no experimental es debido a que ninguna de las variables fue manipulada por los investigadores, sino que únicamente fueron analizadas y observadas (37).

Esquema:



Dónde:

M: Usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac

O₁: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

O₂: Satisfacción del usuario

2.2. Operacionalización de Variables

(Anexo 2)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los 120 con usuarios mayores de 18 años que acudieron al Centro de Salud Huachac, quienes fueron atendidos en los diferentes servicios en el mes de septiembre del año 2023.

Para seleccionar la muestra de 92 usuarios se aplicó el método de muestreo aleatorio simple, que garantiza que todos los elementos de la población objetivo tengan igual probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Por consiguiente, se utilizó la fórmula matemática siguiente:

$$N = \frac{120 \times 1.962 \times 0.5 \times 0.5}{0.052 (120-1) + 1.962 (0.5 \times 0.5)}$$

$$N = 92$$

Donde:

$$N = 120$$

$$Z = 1.96$$

$$p = \text{proporción de aceptación} = 0.5$$

$$q = \text{proporción de rechazo} = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Por tanto, el muestreo de estudio se realizó de manera convencional o intencional (no probabilístico) que fue constituida por 92 usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac septiembre 2023.

2.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para la recolección de datos de ambas variables se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que permitió adquirir toda la información necesaria para la investigación con fin de cumplir los objetivos propuestos.

El instrumento de calidad de atención fue tomado del estudio de Delgado J. consta de 20 preguntas agrupada en 5 dimensiones que son elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; fue valorado a través de una escala de Likert donde se asignará un puntaje de 5 (siempre), 4 (casi siempre), 3 (a veces), 2 (casi nunca) y 1 (nunca) (38).

A su vez la satisfacción del usuario fue medido a través de un cuestionario compuesta por 15 ítems que abarca 3 dimensiones que son Humanística (5 preguntas), Tecnológica – Científica (5 preguntas) y Entorno (5 preguntas) así mismo fue valorado a través de una escala de Likert donde se asignará un puntaje de 4 (Muy satisfecho), 3 (Satisfecho), 2 (poco satisfecho) y 1 (Insatisfecho) (38).

Las bases teóricas fundamentan que un instrumento para ser utilizado en la investigación, debe estar aprobado por el cumplimiento de criterios tales como: la validez; referida a que un instrumento mida las variables de estudio, con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad (37). Por ello para hallar su validez del instrumento Barrientos J, Delgado J. sometieron a juicio de expertos quienes emitieron una calificación probatoria; estuvo conformada por 3 jueces expertos (Anexo 4) (38).

Mientras que la confiabilidad, de Barrientos J, Delgado J. obtuvieron resultados internamente consistentes; es decir el grado en que produce los mismos resultados cuando se aplica repetidamente el instrumento en diferentes períodos de tiempo. Por ello la confiabilidad del instrumento fue hallado a través de los parámetros de Alfa de Cronbach y aplicaron la prueba piloto en 15 usuarios obteniendo un valor mayor a 0.9 donde demostraron así la fiabilidad del instrumento (Anexo 5) (38).

2.5. Procedimiento

Una vez inscrito el proyecto de investigación fue aprobado por el decano de la facultad de Ciencias de la Salud (Anexo 6), y por siguiente se procedió a solicitar la autorización a la Red de Salud Chupaca y a la Micro Red de Huachac (Anexo 6), donde se llevó a cabo la aplicación del instrumento. Posteriormente, se procedió a presentarnos a la jefatura de la Micro Red de Huachac, explicando los objetivos propuestos, detallando la encuesta a realizar y coordinando que en el mes de septiembre se realizara la encuesta. Obteniendo la autorización de jefatura, se procedió a entregar los cuestionarios y el formulario de consentimiento informado a los usuarios atendidos. También los investigadores durante la aplicación de los cuestionarios estuvieron vigilando, apoyando y despejando dudas que tengan. Al finalizar el cuestionario, el participante hace entrega de la encuesta, respetando en todo momento la confidencialidad y los principios bioéticos establecidos (Anexo 9). Donde todos datos recolectados de los usuarios encuestados se procesaron mediante un ordenador electrónico Excel y software SPSS V,25,0 se exporto a la base de datos donde se obtuvo las tablas de frecuencia y luego realizar la interpretación.

2.6.Método de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron ingresados y procesados en el paquete estadístico SPSS versión 26; así mismo los resultados fueron representados según a los objetivos planteados en un cuadro estadístico de doble entrada con su respectivo gráfico de barras, mostrando la frecuencia numérica y porcentual. Se empleó el análisis estadístico inferencial con un nivel de confianza del 95% para evaluar la hipótesis y determinar la relación entre las variables de estudio.

El resultado de la variable 1 se calificó según al siguiente baremo:

Calidad de atención	Valor
Muy deficiente	<=20
Deficiente	21-40
Regular	41-60
Eficiente	61-80
Muy eficiente	81-100

El resultado de la variable 2 se calificó según al siguiente baremo:

Satisfacción	Valor
Insatisfecho	15-25
Poco satisfecho	26-36
Satisfecho	37-48
Muy satisfecho	49-60

2.7.Aspectos éticos

Durante todo el proceso de investigación, se respetó los principios éticos correspondientes como el Principio de autonomía; donde los usuarios atendidos en el centro de salud tuvieron la libertad de decidir participar o no de la investigación, lo cual quedó registrado en el formulario de consentimiento informado.

Mientras que en el principio de beneficencia; las respuestas proporcionadas fueron completamente anónimas y se utilizados exclusivamente con fines académicos.

Principio de no maleficencia; en la investigación, se veló por la seguridad tanto física como psicológica de la población involucrada en el estudio.

Principio de justicia; durante el desarrollo de la investigación, se aseguró que los usuarios sean tratados con la misma igualdad para todos.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023

		Satisfacción								Total	
		Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de atención	Muy eficiente	41	44.6%	2	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	43	46.7%
	Eficiente	19	20.6%	15	16.3%	2	2.2%	0	0.0%	36	39.1%
	Regular	1	1.1%	4	4.3%	8	8.7%	0	0.0%	13	14.1%
	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Muy deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		61	66.3%	21	22.8%	10	10.9%	0	0.0%	92	100.0 %

Fuente: Recolección de datos de los cuestionarios aplicados a los usuarios externos.

Tabla 1 se observa que del 100% (92) de usuarios externos atendidos en el centro de salud Huachac, el 44,6% (41) indican que la calidad de atención es muy eficiente y se sienten muy satisfechos, el 20,6% (19) perciben una calidad de atención eficiente y se sienten muy satisfechos, el 16,3% (15) perciben una calidad de atención eficiente y se sienten satisfecho, 8,7% (8) calidad de atención regular y se sienten poco satisfecho, mientras que el 4,3% (4) percibe una calidad de atención regular y se siente satisfecho, 2,2% (2) calidad de atención muy eficiente y satisfecho, 2,2.% (2) calidad de atención eficiente y poco satisfecho, y solo el 1,1% (1) regular y muy satisfecho.

Tabla 2

Calidad de atención al usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac –
Chupaca 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	43	46.7%
Eficiente	36	39.1%
Regular	13	14.1%
Deficiente	0	0.0%
Muy deficiente	0	0.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Recolección de datos de los cuestionarios aplicados a los usuarios externos.

Interpretación:

Tabla 2 tenemos los resultados de la variable calidad de atención en la que se aprecia que del 100% (92) de usuarios encuestados el 46,7% (43) perciben una calidad de atención muy eficiente, seguido de 39,1% (36) con calidad de atención eficiente, mientras que solo el 14,1% (13) perciben una calidad de atención regular; y ningún usuario indica que la calidad de atención es deficiente o muy deficiente.

Tabla 3

Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca
2023

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	61	66.3%
Satisfecho	21	22.8%
Poco satisfecho	10	10.9%
Insatisfecho	0	0.0%
Total	92	100.0%

Fuente: Recolección de datos de los cuestionarios aplicados a los usuarios externos.

Interpretación:

Tabla 3 se aprecia los resultados relacionados con la variable de satisfacción donde del 100% (92) de usuarios encuestados, el 66,3% (61) se sienten muy satisfecho con la atención brindada por el personal de salud, seguido del 22,8% (21) que indican estar satisfecho, 10,9% (10) se sienten poco satisfecho y nadie se siente insatisfecho.

Prueba de Hipótesis:

H₁: existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externo atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023.

H₀: no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externo atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023.

Tabla 4

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.672**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	92	92
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.672**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En los resultados relacionados a la hipótesis, en la tabla 4 se puede apreciar que el coeficiente de correlación entre las variables en estudio obtiene un valor de Rho de Spearman 0,672, lo que indica que existe una relación positiva alta.

Así mismo, se obtuvo el valor de significancia ($p < 0,001 < 0,05$), por tanto, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna refiriendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externo atendido en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos para dar respuesta al objetivo general muestran que el 44,6% (41) de pacientes atendidos en el centro de salud Huachac indican que la calidad de atención es muy eficiente y se sienten muy satisfechos. Así mismo, se obtuvo el valor de significancia ($p < 0,001 < 0,05$), evidenciando que existe relación positiva alta entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023. Los resultados descritos líneas arriba, son similares a los hallazgos de Vásquez D. donde se determinó que existe una relación directa entre las calidades de atención y satisfacción del usuario con valor de Somers de 0,728; quien menciona que, si existe una buena calidad de atención, el usuario será satisfecho. También guarda relación con el estudio de Gavancho J, Arcos C. quienes evidencian que existe una relación entre las variables de calidad de atención y nivel de satisfacción. Del mismo modo Sánchez T. determinó que existe una relación significativa entre las variables en estudio que son calidad de atención y satisfacción con valores de $p < 0,00$, Rho Spearman = 0,562. También es semejante a lo hallado por Hernández M. y Vargas E. quienes en su investigación demostraron que existe una relación directa significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, con una confiabilidad del 95%. Así como Guiop J. determinó que la mayoría de la población se siente satisfecho y percibe una calidad de atención buena. Donde la teoría de Hildegard Peplau sustenta este hallazgo ya que se centra en la relación que existe entre la enfermera y el paciente, se aplica en la atención al usuario en el centro de salud, ya que el personal de salud debe ajustarse y comprender las tradiciones y prácticas del paciente y sus familiares. Esto facilitará la conexión con el usuario, lo que a su vez resultará en la satisfacción con los cuidados proporcionados. Es decir si el personal de salud brinda una calidad de atención adecuada, los pacientes mostraran una satisfacción alta (19).

En cuanto a los resultados para el objetivo específico 1, en la tabla 1 se evidencia que el 46,7% de los usuarios encuestados perciben una calidad de atención muy eficiente. Este hallazgo es similar al estudio de Gavancho J, Arcos C. donde muestran que, con respecto a la calidad de atención del personal de salud, el 77% de los pacientes considera que es buena y solo el 23% la califica como muy buena. También Vásquez D. indica que el 60% de los usuarios atendidos dicen haber recibido una calidad de atención muy buena. De igual forma guarda relación con la investigación realizada por Sánchez T. donde el 62,2% indican recibir una calidad de atención muy buena, 32,2% calidad de atención buena y 3,3% calidad de

atención regular. Por otro lado, los resultados de nuestra investigación difieren con el estudio de Fernández L. y Huánuco L. donde el 54,9% de los usuarios externos perciben una mala calidad de atención del personal de salud en el Centro de Salud Chilca. Ya que en nuestros resultados nadie indica recibir una calidad de atención deficiente o muy deficiente. Existen bases y fundamento teóricos que indican que para garantizar la calidad de atención, es importante que los profesionales de la salud se mantengan actualizados con los avances científicos y tecnológicos en su campo, que respeten los derechos y la autonomía del paciente, promuevan un entorno seguro y libre de errores, y se comprometan a mejorar continuamente su desempeño (22). En términos generales, la calidad de atención del personal de salud se fundamenta en la excelencia clínica, la seguridad del paciente y la eficiencia en la entrega de servicios de salud. Es un elemento fundamental para asegurar resultados positivos, satisfacción del paciente y confianza en el sistema de salud (21).

Referente al objetivo específico 2, en la tabla 3 se aprecia en los resultados relacionados con la variable de satisfacción donde el 66,3% (61) de pacientes atendidos en el centro de salud Huachac se sienten muy satisfecho con la atención brindada por el personal de salud. Este hallazgo es similar al trabajo de investigación de Fariño J. y et al. donde el 81% de usuarios refieren estar satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de salud. Por su parte Sánchez T. indica que 53,3% de pacientes se sienten muy satisfechos, 42,2% satisfecho y solo el 2,2% se sienten poco satisfecho e insatisfechos con la atención que reciben en el Centro de Salud. También guarda relación con Vines C. quien en su estudio evidencia que 56,8% se sienten satisfecho con la atención recibida. Sin embargo, los resultados, son diferentes al de Rahim A. y et al. donde el 26,5% indican estar insatisfechos con la calidad de atención brindada, ya que nuestra población no muestra ninguna insatisfacción frente a la calidad de atención recibida, en el Centro de Salud Huachac, Chupaca. La base teórica fundamenta que la satisfacción del paciente se refiere a la evaluación personal que realiza sobre su experiencia y percepción del cuidado recibido tanto de los profesionales de la salud como del sistema de atención médica en su conjunto (29). Una alta satisfacción del paciente implica que las expectativas del paciente han sido cumplidas o superadas, lo que puede conducir a una mejor comunicación y cooperación entre el paciente y el proveedor de atención médica, así como una mayor probabilidad de recomendar los servicios de salud a otros. Por otro lado, una baja satisfacción del paciente puede indicar deficiencias en la calidad de la atención, lo que puede tener un impacto negativo en la relación enfermera-paciente y en los resultados de salud (31).

V. CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe una relación positiva alta entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023. Con valores de $p < 0,001$; Rho Spearman = 0,672.
2. Se identificó que el 46,7% (43) de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023, perciben una calidad de atención muy eficiente.
3. Se identificó que el 66,3% (61) de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023 se sienten muy satisfechos con la atención brindada por el personal de salud.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al director de la Red de Salud de Chupaca, este lleve a cabo mediciones regulares de calidad, así como visitas inopinadas y una supervisión constante del personal de salud. El objetivo es evaluar y comprender todos los aspectos relacionados con la satisfacción de los usuarios, y estas evaluaciones deben llevarse a cabo de manera continua para obtener una percepción precisa de cómo los usuarios ven la atención del personal en el centro de salud.
2. A todo personal de salud que labora en el centro de salud Huachac, seguir brindando una atención de calidad como lo vienen haciendo que es evidenciado en los resultados de la presente investigación, así mismo seguir fortaleciendo sus competencias a través de capacitaciones y talleres.
3. La Red de Salud de Chupaca debe promover que se desarrollen investigaciones que se centren en el ámbito de la salud, lo que contribuiría a fortalecer los enfoques y recursos requeridos para comprender y llevar a cabo planes destinados a mejorar la calidad de la atención al usuario, con el objetivo de promover el bienestar de la salud pública.

REFERENCIAS

1. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad. Cons Reg III Lima-Colegio Médico del Perú [Internet]. 2018;1:210. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
2. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2021;37(4):2–23. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
3. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos BM. Prestación de servicios de salud de calidad [Internet]. Vol. 76, Sanid. mil. 2020. 1–108 p. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
4. Pareja A. Simplificando vidas, gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos [Internet]. New York; 2018. Disponible en: <https://www.ccgp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/Simplificando-vidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018.pdf>
5. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Rev Virtual la Soc Paraguaya Med Interna [Internet]. 2019;6(1):41–53. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932019000100041
6. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Rev la Fund Educ Médica [Internet]. 2021;24(5):277. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
7. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. 2020;9(3):165–70.
8. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022

- [Internet]. Universidad Continental; 2022. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
9. Gavancho J, Arcos C. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad - Huancayo, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Universidad Franklin Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/618/TESIS Jennifer Gavancho - Cecilia Arcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 10. Fernández L, Huánuco L. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca-Huancayo 2018 [Internet]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Los Andes. Universidad Peruana Los Andes; 2018. Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/406%0Ahttp://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/756/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Hernández M, Vargas E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca - 2021 [Internet]. La Universidad de Cajamarca; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS CALIDAD De la atencion y satisfaccion del usuario en tiempo de pandemia %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. Vásquez D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 [Internet]. Universidad Nacional De Cajamarca; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 13. Sánchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021 [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS - SANCHEZ TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Guiop J. Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), Lima 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83474/Guiop_SJJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
15. Vinces C. Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes; 2023. Disponible en: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64034/TESIS_VINCES_ZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Rahim A, Ibrahim M, Musa K, Chua S, Yaacob N. Evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención hospitalaria en Malasia utilizando SERVQUAL y Facebook. *Healthcare* [Internet]. 2021;9(10):1369. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8544585/>
17. Umoke M, Ifeanachor P, Nwimo I, Adaora C, Onwe R, Emmanuel N, et al. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. *SAGE Open Med* [Internet]. 2020;8:1–9. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129>
18. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev Ecuatoriana Ciencia, Tecnol e Innovación en Salud Pública* [Internet]. 2018;2(2). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
19. Elers Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2016 Dec 29 [cited 2022 Aug 28];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
20. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Biomed*

- [Internet]. 2019;38(2):153–69. A Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
21. Araujo D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2022;6(6):2616–29. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706>
 22. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en area de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014 [Internet]. Universidad de el Salvador; 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055>
 23. Prieto G, Delgado A. Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo* [Internet]. 2010;31(1):67–74. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
 24. Demuner M, Becerril O, Ibarra M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nósis Rev Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2018;27(53–2):61–77. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
 25. Rocco C, Garrido A. Seguridad del paciente y medicamentos. *Rev Médica Clin Codes* [Internet]. 2017;28(5):785–95. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>
 26. Balart M. La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del Pod Pers* [Internet]. 2013;2:86–7. Disponible en: https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
 27. Trujillo A, Vera J. Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Rev Colomb Mark* [Internet]. 2009;8(13):59–67. A Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>
 28. Zafra J, Veramendi L, Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An la Fac Med* [Internet]. 2015;76(1):87–8. Disponible en:

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
29. Almató A. Estudio de la Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias Hospitalarias. Univ Girona [Internet]. 2015;240. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
 30. Valls M, Abad E. satisfacción del paciente en el sistema nacional de salud español Patient. An Sist Sanit Navar [Internet]. 2018;41(3):309–20. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
 31. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 2007;22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13102462>
 32. Jaráiz E, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Rev Española Cienc Política Núm [Internet]. 2013;32:161–81. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4358980.pdf>
 33. Sánchez V, Pérez M. La formación humanista. Un encargo para la educación. Univ y Soc [Internet]. 2017;9(2):265–9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300041
 34. Cantú P. Ciencia y tecnología para un desarrollo perdurable. Econ y Soc [Internet]. 2019;24(55):101–25. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-34032019000100092
 35. Santos S, López M, Varez S, Abril D. Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. Enferm Glob [Internet]. 2010;18. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100011
 36. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 2006. 239 p.
 37. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología De La Investigación. 6th ed. Mexico; 2014. 634 p.

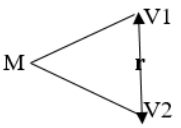
38. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Durante C. Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, Hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero-Marzo 2017 [Internet]. [Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017 [cited 2022 Aug 30]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7908/1/t951.pdf>
40. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital de la Amistad Perú - Corea II – 2 Santa Rosa. noviembre 2019. [Internet]. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2021 [cited 2022 Aug 26]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2507/ENFE-PAL-CHI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023.</p> <p>Ho: no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	<p>Tipo de investigación: enfoque cuantitativo, de nivel básico, de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental y de corte transversal.</p> <p>Esquema:</p>  <p>M: Usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac</p> <p>O₁: Calidad de atención</p> <p>r: Relación entre las variables</p> <p>O₂: Satisfacción del usuario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención que percibe el usuario externo en los</p>	<p>Identificar la calidad de atención que percibe el usuario externo en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023.</p>	<p>Ho: no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanística 	

<p>servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios del Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023?</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios del Centro de Salud Huachac- Chupaca 2023.</p>	<p>externos atendidos en el Centro de Salud Huachac - Chupaca 2023.</p>	<p>- Tecnología y científica - Entorno</p>	<p>Población: 120 usuarios atendidos en el Centro de Salud Huachac-Chupaca 2023. Muestra: el diseño muestral fue probabilístico y se contó con la participación de 92 usuarios. Técnicas: V1 = encuesta V2 = encuesta Instrumento: V1 = cuestionario V2 = cuestionario</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2

Operacionalización De Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala De Medición	Escala De Valoración
Calidad de atención	Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería con profesionalismo con el propósito de satisfacer las necesidades del paciente (39).	Son las actividades realizadas por el personal de salud para responder a las necesidades del usuario durante su atención teniendo en cuenta las dimensiones de la calidad de cuidado.	Elementos tangibles	1-4	Cuantitativa Ordinal	Muy deficiente <=20 Deficiente 21-40 Regular 41-60 Eficiente 61-80 Muy eficiente 81-100
			Fiabilidad	5-9		
			Seguridad	10-13		
			Capacidad de respuesta	14-16		
			Empatía	17-20		
Satisfacción	Es la percepción subjetiva que tienen los cuidadores frente a la atención que brinda el personal de salud, considerando los recursos necesarios para que el paciente tenga comodidad con la atención (40)	Es la evaluación que tiene usuario frente a la calidad de atención del profesional de salud será valorado a través de la satisfacción.	Humanística	01 - 05	Cuantitativa Ordinal	Insatisfecho 15-25 Poco satisfecho 26-36 Satisfecho 37-48 Muy satisfecho 49-60
			Tecnológica – Científica	06 - 10		
			Entorno	11 - 15		

Anexo 3

Cuestionario de Calidad de Atención

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023.

Presentación: el presente cuestionario sirve para conocer la calidad de atención que le brinda el personal de salud, por tanto, solicitamos su colaboración en la siguiente encuesta; la información brindada será estrictamente confidencial.

Instrucciones: el presente cuestionario es de carácter anónimo y estrictamente confidencial, donde los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. Se recomienda marcar con una EQUIS (X), en las columnas enumeradas del 1 al 5, según su criterio, ante cada interrogante formulada.

Datos generales:

1. Edad: _____ años

2. Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

3. Estado civil:

Soltero ()

Casado ()

Viudo ()

Divorciado ()

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión: elementos tangibles					
1. ¿El puesto de salud cuenta con equipos que parecen modernos y de última generación?					
2. ¿El personal de salud que le atendió contaba con los equipos de protección personal y materiales necesarios para su atención?					
3. ¿Las instalaciones del puesto de salud son de apariencia confortable?					
4. ¿Los ambientes del consultorio donde se atendió estaban limpios y cómodos?					
Dimensión: fiabilidad					
5. ¿Se le brindó la adecuada privacidad durante la atención o consulta?					
6. ¿El médico que atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. y sus familiares para explicarle la situación?					
7. ¿Recomendaría Ud. a un familiar o amigo a que se pueda atender en el puesto de salud?					
8. ¿Los resultados de sus exámenes de laboratorio realizado le dieron de manera oportuna?					
9. ¿Cuándo Ud. viene al puesto de salud, cree que el personal que le va atender es especializado?					
Dimensión: seguridad					
10. ¿Su atención estuvo a cargo del médico de turno?					
11. ¿El personal del puesto de salud mostró interés por solucionar su problema de salud que presento en el momento de su atención?					

12. ¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					
13. ¿Le pudo acompañar algún familiar a realizarse los exámenes de laboratorio que le pidieron?					
Dimensión: capacidad de respuesta					
14. ¿Fue usted atendido(a) inmediatamente a su llegada al puesto de salud?					
15. ¿En los momentos en los que necesito la ayuda/atención del personal, le atendieron rápida y oportunamente?					
16. ¿Fue Ud. referido a un hospital de mayor complejidad cuando así lo necesitó?					
Dimensión: capacidad de respuesta					
17. ¿El personal del puesto de salud lo trato con amabilidad, respeto, paciencia?					
18. ¿Recibió reacción inadecuada o mal trato por parte del personal de salud?					
19. ¿El personal de salud fue indiferente al dolor que sintió usted al momento de la atención?					
20. ¿El personal de turno le atendió en la hora que le citó?					

Fuente: Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

Muchas gracias.

Anexo 4

Cuestionario de desempeño laboral

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023.

Instrucciones: el presente cuestionario es de carácter anónimo y estrictamente confidencial, donde los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. Se recomienda marcar con una EQUIS (X), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, ante cada interrogante formulada.

Teniendo en cuenta que 1 “insatisfecho”, 2 “poco satisfecho”, 3 “satisfecho” y 4 “muy satisfecho”

1	2	3	4
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Dimensiones/ítems	Puntuaciones			
	1	2	3	4
Dimensión: humanística				
1. ¿El personal de salud, le atiende con cuidado y precaución?				
2. ¿El personal de salud le brinda un trato afable y cortes?				
3. ¿El personal de salud respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios?				
5. ¿El personal de salud se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
Dimensión: tecnológica – científica	1	2	3	4
6. ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				

7. ¿El personal de salud le orienta sobre los medicamentos que va usar?				
8. ¿El personal de salud le da charlas educativas mientras es atendida?				
9. ¿El personal de salud demuestra seguridad y dominio, con respecto al tratamiento que se le está brindando?				
10. ¿El personal de salud le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
Dimensión: entorno	1	2	3	4
11. ¿Considera que el centro de salud está limpio y ordenado?				
12. ¿Considera que el centro de salud esta adecuadamente iluminado y ventilado?				
13. ¿Considera que el centro de salud presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14. ¿Considera que el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15. ¿Considera que el centro de salud presenta adecuado abastecimiento y distribución de sus medicamentos?				

Fuente: Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

Muchas gracias.

Anexo 5

Consentimiento informado para la aplicación de cuestionario

Presentación

El presente cuestionario sirve para conocer la calidad de atención que brinda el personal de salud, es por ello, que estamos realizando una investigación con el objetivo de determinar la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023 que nos permitirá obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería por la Universidad Roosevelt, de Huancayo.

La aplicación de los cuestionarios tiene fines investigativos y no dañan la integridad de ningún usuario. La aplicación de los instrumentos será aplicada de manera personal con los investigadores (as).

Sus respuestas son totalmente confidenciales, agradeceremos su participación.

Expresión de Consentimiento

A las _____ horas, del ____ de _____ del 2023.

He sido informado(a) del proceso que realizarán para la investigación; así mismo, resueltas las dudas. Además, consiente de mis derechos, doy el consentimiento para que se desarrollen las encuestas y se puedan tomar las imágenes necesarias del proceso, aportando en el desarrollo de la investigación de Yensy F. Reynoso Yaurivilca y Jhon Quispe López.

Firma del usuario
encuestado

Yensy F. Reynoso
Yaurivilca

DNI N° _____

Jhon Quispe López

DNI N° _____

Anexo 6

Solicitud presentada para el desarrollo de la investigación

 UNIVERSIDAD ROOSEVELT	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	
LICENCIADA POR SUBSEDO RESOLUCIÓN N° 070-2019-SUNEDUCO	UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT	
CARTA DE PRESENTACIÓN		
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"		
Huancayo, 22 de agosto del 2023		
<u>CARTA N° 828-2023-DEPE-UPH-FR</u>		
OBSTETRA Jeny Chancasanampa Aponte Jefa de la micro red de Huachac.		
<u>Presente:</u>		
De mi mayor consideración:		
Tengo el honor de dirigirme a Usted, para hacerle presente los saludos cordiales de la Rectora de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, y el mío propio, al mismo tiempo en esta oportunidad molesto su atención para presentarle a los SRES JHON QUISPE LOPEZ Y YENSY FIORELA REYNOSO YAURIVILCA , estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en esta casa Superior de Estudios, para ello solicitamos autorización para ejecución de un Proyecto de investigación, quienes iniciarán la ejecución del proyecto titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC- CHUPACA 2023 , del presente año en la institución que usted exitosamente dirige; para quien conocedor de su espíritu de plena identificación con la juventud estudiosa de esta parte del país, le solicito tenga a bien de disponer a quien corresponda, se le brinde todas las facilidades a los estudiantes antes mencionado, considerando que esta práctica les permitirá lograr los objetivos educacionales planificados.		
En espera que la presente merezca su atención, es propicia la ocasión, para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.		
Atentamente,		
		
Mg. José Efraim, VERA CUADROS DECANO (a) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT		
 Calidad Docente y Acreditación	roosevelt.edu.pe   	Av. Gálvez N° 842 - Huancayo Tel: 054 29604 / Celular: 98346990  

Anexo 7

Autorización para desarrollar la investigación

Reg Doc	06972610
Reg Esp	07222859

INFORME N° 0155-2023-MRSH-RSCH- -DRSJ-GRJ/J

A : LIC. NANCY BAQUERIZO INGA
DIRECTORA DE LA RED DE SALUD DE CHUPACA

ATENCIÓN : ABG. JHONY CASTRO GUTIERREZ
RESPONSABLE DE RECURSO HUMANO DE LA RED DE SALUD CHUPACA

DE : OBST. JENY ELVIRA CHANCASANAMPA APONTE.
JEFE RED DE SALUD CHUPACA

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION SOBRE EJECUCION DE ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC

FECHA : HUACHAC, 03 DE AGOSTO DEL 2023.

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y solicitar la AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION SOBRE EJECUCION DE ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC de los Bachilleres YENSY FIORELA REYNOSO YAURIVILCA y JHON QUISPE LOPEZ de la Universidad Franklin Roosevelt, teniendo como título del Proyecto de Investigación " Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac- cupaca 2023"

Es todo cuanto informo a usted, esperando la atención al presente y reiterándole mis muestras de estima personal.

ADJUNTO

- Solicitud para autorización de Proyecto de Tesis.

Atentamente

RED DE SALUD CHUPACA
DIRECCIÓN EJECUTIVA
Paseo: RRHM
Fecha: 07 de 08 de 2023

RED DE SALUD CHUPACA
DIRECCIÓN EJECUTIVA
Paseo: RRHM
Fecha: 07 de 08 de 2023

RED DE SALUD CHUPACA
DIRECCIÓN EJECUTIVA
Paseo: RRHM
Fecha: 07 de 08 de 2023

Anexo 8



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Chupaca, 14 agosto de 2023

CARTA MÚLTIPLE N°003 - 2023-GRJ-DRSJ-UESCH-ORH

Señores : YENSY FIORELA REYNOSO YAURIVILCA
 : JHON QUISPE LOPEZ

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : SOLICITUDES. EXP. 04772854

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y del mismo modo, en atención a los documento de la referencia, se da por aceptada la realización del proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE HUACHAC-CHUPACA 2023". Así mismo se le solicita hacer llegar a la brevedad posible su plan de investigación.

Es cuanto informo a Ud; para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


CATEDRATA DE NEURÓLOGA - QUIRURGA
RESIDENTE EN NEURORRADIACIÓN
HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAYO
H. R. DR. JUAN CRÓSTO ACCORONDO
2011 19146

LDCK/YAC
CL-88900

Doc.	05968834
Exp.	04772854
Folios	02

Anexo 9
Base de datos

Muest	ENER	EDAD	ESTADO CIVIL	caldad de atencn																				satsfaccn del sar5																		
				Calidad de atención																				Satisfacción																		
				DIM 1				DIM 2					DIM 3					DIM 4					DIM 5					DIM 1					DIM 2					DIM 3				
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15				
1	1	61	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3						
2	1	74	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4				
3	1	19	2	2	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3				
4	2	48	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
5	2	38	2	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3				
6	2	45	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3				
7	1	43	2	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2			
8	1	28	2	2	3	2	3	3	4	3	2	5	3	5	5	3	2	3	5	5	1	1	2	4	3	2	1	4	4	4	1	4	4	2	3	2	1	2				
9	2	26	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
10	1	33	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1				
11	2	48	2	2	5	3	5	2	3	2	2	4	4	3	4	5	1	3	2	4	2	1	1	3	2	3	1	4	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2				
12	2	33	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4				
13	2	23	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4				
14	1	48	4	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	5	5	1	3	4	3	1	2	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3				
15	2	22	1	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3				
16	2	38	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4				
17	2	40	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4				
18	2	19	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	1	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
19	2	21	1	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3				
20	1	63	2	3	5	1	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	1	5	5	5	3	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4				
21	2	42	2	1	2	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	2	4	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4				
22	1	53	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3				
23	1	25	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3				
24	2	20	1	2	5	2	5	2	2	1	1	2	2	3	5	5	1	2	2	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	4	4	1	2				
25	1	26	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4				
26	1	28	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3				
27	2	21	1	3	4	5	1	2	4	3	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3				
28	2	42	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
29	1	52	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3				
30	1	68	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3				
31	2	80	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4				
32	2	60	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4			
33	2	23	1	3	5	3	5	4	5	3	5	1	5	3	5	4	2	3	5	5	5	1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
34	1	39	1	2	3	2	4	2	3	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2				

81	1	55	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
82	1	21	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	1	19	1	2	4	2	5	2	3	2	2	2	4	2	4	5	2	3	3	2	4	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2		
84	2	27	1	2	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	5	1	2	4	1	4	1	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2		
85	1	40	2	1	4	3	5	2	2	2	1	2	3	3	4	5	2	4	2	2	4	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	1	3	3	4	1	2		
86	1	40	2	2	4	3	5	2	2	3	1	2	3	4	4	5	2	3	2	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	4	2	3	1	2	4	4	1	1		
87	1	30	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
88	1	24	1	1	3	1	4	2	2	3	1	1	5	3	5	5	1	1	4	3	4	1	1	3	2	3	1	3	3	4	2	3	1	3	3	4	1	1		
89	2	35	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3		
90	1	38	2	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	2	1	5	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	
91	1	25	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1	1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2		
92	1	46	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4		

Anexo 10
Datos generales

Tabla 5: Edad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	40	43.5%
30-45 años	27	29.3%
46-55 años	12	13.0%
56-64 años	4	4.3%
>65 años	9	9.8%
Total	92	100.0%

Fuente: instrumento de recolección.

Tabla 6: Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	52	56.5%
Masculino	40	43.5%
Total	92	100.0%

Fuente: instrumento de recolección.

Tabla 7: Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	45	48.9%
Casado	38	41.3%
Viudo	5	5.4%
Divorciado	4	4.3%
Total	92	100.0%

Fuente: instrumento de recolección.

Anexo 11

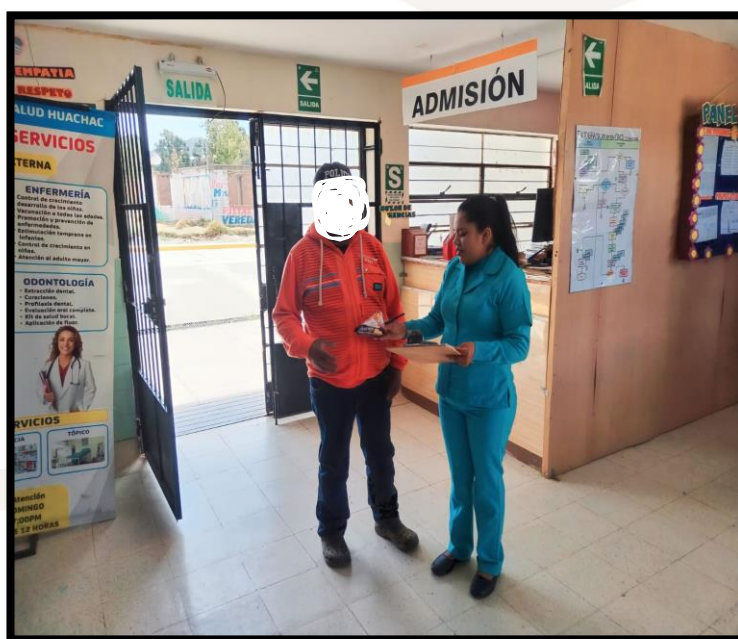
Galería de fotos

Figura 1: entrada del Centro de Salud Huachac para el desarrollo de la investigación: calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023.



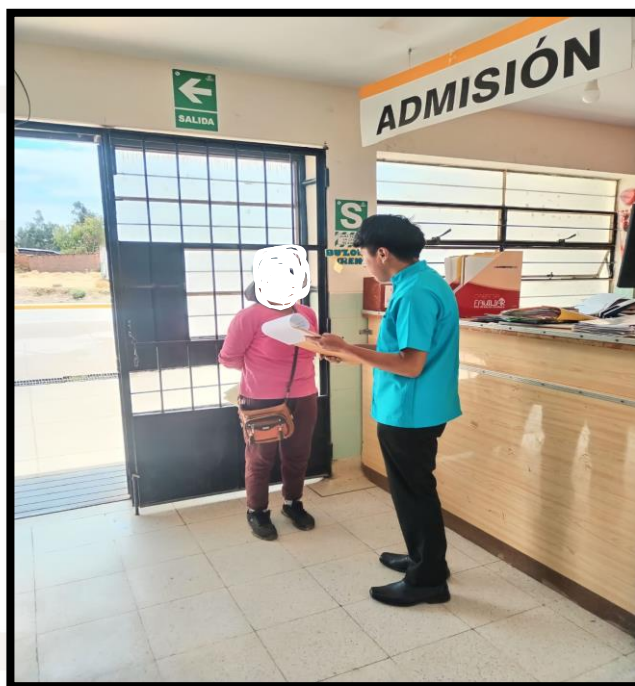
Fuente: elaboración propia.

Figura 2: aplicación del instrumento de recolección de datos de la variable calidad de atención al usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023



Fuente: elaboración propia.

Figura 3: aplicación del instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023



Fuente: elaboración propia

Figura 4: aplicación del instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud de Huachac – Chupaca 2023.



Fuente: elaboración propia