

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL DE TESIS (1).docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**16633 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**65 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 26, 2024 4:36 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**92793 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**573.2KB**

FECHA DEL INFORME

**Aug 26, 2024 4:38 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
- 1% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



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

**TESIS**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en consultorios del Centro de  
Salud San Ramón Chanchamayo, Junín 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

Bach Mervin Ediana Desouza Cañari

**ASESORA:**

MG. Maruja Yupanqui Quispe

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud pública y epidemiología

**HUANCAYO- PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

A Dios por iluminarme en mi camino para el logro de mi meta.

A mis padres, cuyo sacrificio y amor incondicional, han sido mi mayor motivación.

A mi hija y seres queridos, por su constante motivación a seguir con mi meta.

La autora

## **Agradecimiento**

A mis docentes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt por haberme formado como profesional de enfermería.

Al Centro de Salud San Ramón – Chanchamayo, y a todas las personas que contribuyeron en la obtención de las encuestas para la realización de esta tesis.

**Página del jurado**

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

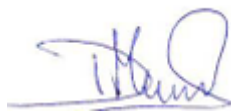
---

VOCAL

## **Declaratoria de autenticidad**

Bachiller Desouza Cañari Mervin Ediana, identificada con DNI N° 44035507, egresada de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería. Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería. Declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y autentica. A si mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se encuentra en el presente estudio de investigación son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos o información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Huancayo, 13 de agosto del 2024



---

Bach Desouza Cañari Mervin Ediana  
DNI N° 44035507

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MÉTODO.....	21
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	21
2.2 Operacionalización de variables .....	21
2.3 Población, muestra y muestreo .....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Procedimiento .....	24
2.6 Método de análisis de datos .....	24
2.7 Aspectos éticos .....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	50

## RESUMEN

El presente estudio tuvo el objetivo de: Determinar la influencia significativa de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín 2024. Método: Es un estudio descriptivo de diseño transversal, correlacional, <sup>5</sup> La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para medir la Calidad de Atención, Servperf y el instrumento de Satisfacción del Usuario en consultorios externos SUCE, la población de estudio estuvo conformada por pacientes que acuden a Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, la muestra estuvo constituida por 196 pacientes, el tipo de muestreo fue no probabilístico, se utilizó la técnica estadística de la regresión logística ordinal donde se procesó la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 5%. Resultados: La dimensión Aspectos Tangibles influye <sup>3</sup> en la Satisfacción del Usuario en 13.6%, la dimensión Fiabilidad no influye Satisfacción del Usuario, la dimensión Capacidad de Respuesta influye en la Satisfacción del Usuario en 14.1%, la dimensión Seguridad influye en la Satisfacción del Usuario en 9.9% y la dimensión Empatía influye en la Satisfacción del Usuario en 12.3%. Conclusiones: La Calidad de Atención influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín 2024, en 17.1%, con un p-valor=0, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

Palabras clave: Calidad de atención y satisfacción de usuarios en consultorios externos de Centro de Salud.



## **ABSTRACT**

The present study had the objective of: Determine the significant influence of quality of care and user satisfaction on user satisfaction in Outpatient Clinics of the "San Ramón" Health Center, Chanchamayo, Junín 2024. Method: It is a descriptive study with a cross-sectional, correlational design. The technique used was the survey and the instruments used were the questionnaire to measure the Quality of Care, Servperf and the User Satisfaction instrument in SUCE outpatient clinics, the study population was made up of patients who attend Outpatient Clinics of the "San Ramón" Health Center, Chanchamayo, the sample consisted of 196 patients, the type of sampling was non-probabilistic, the statistical technique of ordinal logistic regression was used where the hypothesis test was processed with a significance level of 5%. Results: The Tangible Aspects dimension influences User Satisfaction by 13.6%, the Reliability dimension does not influence User Satisfaction, the Responsiveness dimension influences User Satisfaction by 14.1%, the Security dimension influences User Satisfaction by 9.9% and the Empathy dimension influences User Satisfaction by 12.3%. Conclusions: The Quality of Care influences User Satisfaction in Outpatient Clinics of the "San Ramón" Health Center, Chanchamayo, Junín 2024, by 17.1%, with a p-value = 0, for a confidence level of 95% and an error of 5%.

**Keywords:** Quality of care and user satisfaction in outpatient clinics of Health Centers.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es alcanzar resultados sanitarios deseados que se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios; la calidad de atención puede medirse para mejorarse continuamente a través de la prestación de una atención basada en datos probatorios la misma que debe tener en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios de salud, reconociéndole características consensuadas como eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (1).

En esa línea, la meta 3.8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sugiere a los países al acceso a servicios de salud esenciales de calidad, atribuye, que en el mundo, cada año entre 5.7 y 8.4 millones de decesos se debe a la atención de calidad deficiente en países de ingresos bajos y medianos (ello representa el 15% de las muertes en esos países); los sistemas de salud de alta calidad evitarían 900 000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes de recién nacidos, la mitad de todas las muertes maternas cada año y 2.5 millones de muertos por enfermedades cardiovasculares(1).

En nuestro país el Ministerio de salud evalúa la calidad del servicio de atención mediante la identificación de las expectativas del paciente. El Minsa, con sus áreas de calidad, aplica, mediante una guía técnica, el uso del instrumento Servqual mejorado, el mismo que consta de dos escalas, uno basado en expectativas y el otro en el servicio recibido, para finalmente procesarlos e identificar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de salud (2). Gran cantidad de trabajos de investigación realizados se enmarcan en la aplicación de la metodología Servqual. Algunos trabajos recientes están aplicando la metodología Servesp la cual no contempla las expectativas del paciente. Por tanto, presentamos el presente trabajo de investigación que permitirá evaluar la satisfacción del paciente a través de la calidad del servicio percibido por el instrumento Servesp. Justificamos la realización del presente trabajo de investigación en virtud de lograr el impacto potencial teórico, al evaluar la calidad de atención de usuarios con un modelo complementario basado en la percepción, además lograr el impacto potencial práctico, porque permitirá a la gestión de consultorios externos del Centro de Salud “San Ramón”, Junín, contar con una herramienta para la mejoría de los servicios de la institución.

Antes definir nuestra situación problemática, consideramos necesario establecer como un aspecto general que, según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la cobertura sanitaria universal corresponde a un objetivo importante en la misma que objetiviza brindar seguridad en salud y acceso universal a servicios esenciales de atención, sin dificultades financieras para los individuos, familias y comunidades, permitiendo así una transición a sociedades equitativas. Por tanto, la cobertura sanitaria universal no se debe discutir y planificar sin enfocarse en la calidad. El acceso sin calidad se puede considerar un compromiso vacío de cobertura sanitaria universal(3).

La Organización Mundial de la Salud propuso un esquema de evaluación de desempeño de los sistemas de salud, resaltando que la meta no solo es mantener la salud de los pobladores sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud (4).

La satisfacción de las personas atendidas en los Centros de Salud es de suma importancia ya que trasluce la calidad y eficiencia con que fueron brindados los servicios. En ese sentido, en la actualidad se han estado dando estudios del desempeño de los sistemas de salud desde la perspectiva de los usuarios. Para el sistema de salud es de suma importancia conocer este desempeño de tal forma que pueda realizar ajustes en actividades y/o estrategias para alcanzar sus metas. En el Estado Peruano, en las áreas de Calidad, cuentan con una guía técnica el cual hace uso del instrumento Servqual mejorado, el mismo que consta de dos escalas, uno basado en expectativas y el otro en el servicio recibido, para finalmente procesarlos e identificar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de salud (2).

En estudio realizado por Hernández a. Et al.(5) con los datos de INEI ENAHO 2018, las personas califican las atenciones recibidas de usuarios que acudieron a establecimientos de Ministerio de Salud del Perú, en Selva como 2.5% “Muy buena”, 79.8% “Buena “, 15.1% “Mala” y 2.5% “Muy mala”. Por lo expuesto definimos el problema como ¿La calidad de atención en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a estos servicios?

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales, como: Gamarra S. en el año 2023, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo”. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en Consultorio Externo de la Clínica

San Juan de Dios Chiclayo. Estudio con diseño cuantitativo, observacional, correlacional y prospectivo, con una muestra de 193 usuarios externos y/o acompañantes, se aplicó el cuestionario Servperf para evaluar calidad de servicio y el cuestionario SUCE para evaluar la satisfacción del usuario en consulta externa. Resultados: satisfacción global del 56.5%, respecto a calidad de atención el 49.2% de usuarios identificaron a la misma como servicio de buena calidad; en la dimensión Fiabilidad 44% manifestaron sentirse satisfechos, en la dimensión Capacidad de respuesta 40.4%, en Seguridad el 51.3%, En empatía el 48.7% y en Aspectos Tangibles 30.6%. Conclusión: existe relación fuerte y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa en la Clínica San Juan de Dios de Chiclayo (6).

Así como Sime M. en el año 2023, en su tesis “Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente que asiste a consultorio externo entre agosto y noviembre del 2021, Hospital Regional de Lambayeque. Estudio con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional y transversal, con una muestra probabilística de 100 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servperf y el cuestionario SUCE para medir el grado satisfacción. Resultados: la calidad de atención general fue catalogada como buena con 69%, como también, las dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía; con un grado de satisfacción general de alto con 75%. Conclusión: se determinó la existencia de asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente que asiste a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. (7),

También Cigüeñas A. en el año 2021, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos, Servicios de Pruebas de Mamografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2021. Tuvo como objetivo determinar la relación calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a los Servicios de Pruebas de Mamografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Estudio con enfoque cuantitativo correlacional no experimental transversal, con 212 usuarios durante el 2021, se utilizó el cuestionario Servqual modificado para medir solo percepciones y se utilizó el modelo SUCE para medir la relación entre calidad de servicio y satisfacción. Resultados: las dimensiones Tangibilidad y Capacidad de Respuesta tuvieron una relación significativa y la dimensión

Empatía obtuvo menor significancia en su relación con la satisfacción. Conclusión: existe una relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios (8).

Así también, Villar M. en el año 2022, en su tesis “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Este. Investigación tipo aplicada, muestra probabilística de tipo aleatorio mixto conformada por 165 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario basado en Servqual. Como resultado se obtuvo que predomina el nivel bueno (94.5%) y en satisfacción del usuario la prevalencia se posicionó en el nivel satisfecho (97.6%). Como conclusión: una correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario y a nivel descriptivo la calidad de atención (9).

Anteriormente, Quispe J. en el año 2020, en su tesis “Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019”. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la calidad de atención en el servicio de Consultorio Externo de Pediatría del Hospital María Auxiliadora. Estudio observacional, descriptivo y transversal, población de 320 padres o tutores de pacientes atendidos. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual. Como resultado se encontró que el 69% de encuestados están satisfechos en su atención, la dimensión tangible obtuvo la mayor proporción con 85% y la dimensión capacidad de respuesta obtuvo la menor proporción con 50.39%. Como conclusión: la satisfacción de la calidad de atención se encuentra en tránsito de mejoría con los resultados anteriores en el Servicio (10).

Además, Febres R. y Mercado M. en el año 2020, en el artículo “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú”. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión -Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 292 pacientes de los cuales 57% fueron mujeres, cuyas edades fluctuaron entre 36 y 45 años; 63% fueron pacientes continuadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario estandarizado Servqual. Resultados: se obtuvo una satisfacción global de 60.3%, la dimensión seguridad y empatía con 86.8% y la dimensión capacidad de respuesta de los servicios de salud con 55.5% de insatisfacción. Conclusión: El Hospital

Daniel Alcides Carrión debe generar e implementar estrategias para mejorar los servicios de atención oportunamente y de calidad a los usuarios en consulta externa (11).

De igual manera Campos J. en el año 2021, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Hospital Bagua Grande 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Nivel de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 176 usuarios atendidos en consulta externa. El instrumento fue el cuestionario Servqual. Resultados: la calidad de servicio intermedio obtuvo 71% y la satisfacción del usuario fue 44.9% como nivel satisfecho, la dimensión aspectos intangibles obtuvo un 36.5% como intermedio siendo el más bajo. Conclusión: se obtuvo una relación fuerte entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario (12).

Finalmente, Milla S. en el año 2021, en su tesis “Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril - mayo, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultores de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo abril - mayo, 2021. Estudio descriptivo, no experimental de diseño correlacional de enfoque cuantitativo, con una muestra de 80 usuarios externos. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado para evaluar la calidad de los servicios y la encuesta de satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE). Resultados: como resultados descriptivos, se obtuvo 58% de usuarios que refieren buena calidad en los diferentes servicios, 35% regular y 6% mala calidad, respecto a la satisfacción 66.3% de los usuarios refieren estas satisfechos, 28% poco satisfechos y 5% no satisfechos. Conclusión: existencia de relación directa entre calidad de atención y satisfacción (13).

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales relacionados a la investigación: Recientemente, Pérez I, y Rosales L. en el año 2023, en su artículo “Aplicación del Modelo Servperf en el área de consulta externa de la clínica de Medicina Familiar del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del estado en Tampico, Tamaulipas”. Tuvieron como objetivo, evaluar la calidad percibida en el área de consulta externa de la Clínica de Medicina Familiar del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE) en Tampico, Tamaulipas. Estudio con enfoque observacional, transversal y diagnóstico con datos proyectivos, con tamaño de

muestra sistemático de 167 derechohabientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servperf. Resultado: se evaluaron las dimensiones del Servperf, destacando la confiabilidad y seguridad, los elementos tangibles obtuvieron calificaciones más bajas. Conclusión: la calidad percibida de la atención fue satisfactoria en relación con la hipótesis estadística (14).

Sumado a ello, Luna I. en el año 2022, en su artículo científico “Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo Servperf: un caso en el Istmo de Tehuantepec”. Tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios públicos de salud en el Istmo de Tehuantepec. Investigación del tipo descriptivo correlacional, con tamaño de muestra de 794 encuestas, en los diferentes centros de salud, donde se realizaron recolecciones en forma aleatoria en los días hábiles, entre los meses de mayo a julio del 2019. El instrumento utilizado fue Servperv modificado. Resultados: la edad, escolaridad, así como la ocupación son variables que influyen en la valoración de los servicios de salud. Conclusión: se encontró que el IMSS calificó mejor respecto al Centro de Salud y al Hospital General, las notas más bajas fueron para el ISSSTE respecto a las respuestas por dimensión en la aplicación del Servperf (15).

También Paredes P. y Santos E. en el año 2022, en su artículo científico “Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social”. Tuvieron como objetivo constatar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su influencia en la satisfacción del asegurado”. Estudio descriptivo, no experimental de diseño correlacional de enfoque cuantitativo con una muestra de 384 asegurados en el primer trimestre del 2021. El instrumento utilizado fue Servperf. Resultados: 34% de la población analizada está en desacuerdo, así como totalmente en desacuerdo respecto a la calidad del servicio ofrecido en hospitales del seguro social; 31% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad recibida. Conclusión: existe una relación fuerte entre calidad del servicio recibido y la satisfacción de asegurados por servicios médicos recibidos (16).

Adicionalmente Sisalema K. en el año 2019 en su tesis “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo sur, Guayaquil 2019. Investigación de tipo descriptivo correlacional transversal, con una muestra de 200 usuarios. Los instrumentos utilizados fueron escalas para evaluar la calidad del servicio y

satisfacción del mismo. Conclusión: existencia de relación significativa entre calidad de atención con la satisfacción del usuario que acude al Hospital (17).

En la misma línea Gonzales V. en el año 2019, en su tesis “Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Ángela Iglesia de Llano de la ciudad Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017”. Tuvo como objetivo evaluar la gestión de calidad brindada por los consultorios externos del Hospital Llano, de acuerdo con la dimensión de Estructura de Donabedian. El estudio fue descriptivo observacional con una muestra de 7 médicos, 3 administrativos y 50 pacientes. El instrumento utilizado fue Servqual modificado para el sector salud. Como resultado se obtuvo que la calidad de atención en consulta externa es moderadamente buena (18).

Así como, Boada A., Barbosa A. y Cobo E., en el año 2019, en el artículo de investigación “Percepción de usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo Servqual”. Tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018”. Estudio tipo descriptivo con diseño transversal con una muestra de 282 usuarios. El instrumento utilizado fue Servqual. Resultado: las medidas descriptivas en expectativas se obtuvo un promedio de 3.47 y 3.51 para percepciones. Conclusión: no hay asociación entre la percepción y la calidad de atención (19).

Con respecto a las definiciones conceptuales y teóricas se considera el término servicios cuyo concepto de acuerdo a la American Marketing Association (AMA), se define como “Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen el título oneroso o que se proporcionan junto a los bienes”, definición que fue refinada en 1981 como “Los servicios son actividades esencialmente intangibles que pueden identificarse aisladamente, proporcionan satisfacción y no encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes. Siendo una palabra tan amplia, el presente proyecto se refiere específicamente a los servicios de salud; los cuales persiguen en todo momento, mantener, restaurar y promover la salud mediante una interacción constante entre el usuario y los proveedores; todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se direccionan en mejorar la calidad de la atención al usuario o paciente, quien finalmente calificará lo recibido (20)



Para los usuarios de servicios es importante el dimensionamiento de la calidad del servicio de salud, la cual es definida por la Organización Mundial de Salud (OMS), como la calidad de asistencia consistente en 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 riesgo mínimo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso(21). Asimismo, existen diversas teorías sobre la calidad del servicio, éstas provienen de la antigüedad, donde ya se reconocía al ejercicio médico y la calidad de asistencial. Los mismos que están plasmados en los Papiros egipcios, en el Código de Hammurabi y en el tratado “La Ley de Hipócrates”(22). Se buscaba, en todos los casos, lo mejor para el paciente, identificando como usuario de servicios de salud, siendo la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio ética y calidad.

La calidad del servicio-Seryperf también puede medirse. El instrumento Servperf (Service Performance – Desempeño de Servicios), mide la calidad del servicio en base a percepciones. Servperf se basa en la teoría cognitiva. Este instrumento consta de 5 dimensiones: Aspectos Tangibles, son los aspectos que inicialmente percibe el usuario o paciente, los aspectos físicos en el Centro de Salud, interpretado también como las condiciones y apariencia física del local, equipos, material o documentos de comunicación, personal trabajador administrativo y de salud, comodidad y limpieza. La Fiabilidad, que es la posibilidad que un bien o un servicio se desarrolle de forma adecuada en un tiempo determinado cumpliendo con las metas establecidas(23), es también, la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y acordó(24); La Capacidad de Respuesta, catalogada como la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno(24); La dimensión Seguridad, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (24); La Seguridad, es el derecho que todo ser humano tiene, para salvaguardar los aspectos físicos y psicológicos de los mismos(25) y La dimensión Empatía, es la disposición para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atenderlo según características y situaciones particulares. Otra forma de medir la calidad del servicio es a través de instrumentos como Servqual (Quality Services – Calidad de Servicios), que mide la calidad de servicio mediante la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios, el cuál

consta de 5 dimensiones, Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; el mismo que se basa en la teoría cognitiva, al igual que el Servperf.

En el presente trabajo de investigación se aplicará el instrumento Servperf, la misma que tiene algunas ventajas sobre Servqual en la medición de la calidad del servicio por estar centrado en el desempeño del servicio que en la calidad percibida del servicio, permitiendo medir el desempeño real del servicio con mayor precisión. Cabe resaltar que el instrumento Servperf tiene su propio conjunto de limitaciones, no aborda la satisfacción del cliente, esto se debe a que se centra en el desempeño del servicio, no en la experiencia del cliente, como la forma más eficaz de medir la satisfacción del cliente(26).

Así como la calidad del servicio, también es importante la satisfacción del usuario la cual es el resultado de la percepción íntima que experimenta, respecto de un servicio que alcanza y/o supera sus expectativas(27). La Satisfacción es un juicio acerca de los rasgos que caracterizan un producto o servicio por medio del cual se obtiene una percepción de saciedad, la cual genera en una persona un sentimiento de bienestar asociado a un momento placentero (28) . Oliver 1981(29) resume a satisfacción como un estado psicológico provocado cuando la emoción que rodea las expectativas sobre un producto o servicio, se contrasta con los sentimientos primeros sobre la expectativa del consumo.

Respecto a las medición de la satisfacción del usuario en servicios de Consultorio Externo, se contempla el instrumento Encuesta de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), la cual consta de dos dimensiones: Calidad Clínica, que contempla aspectos de la atención recibida, durante la consulta, desde el trato del personal sanitario, Calidad Científica técnica así como el tratamiento de la intimidad de aspectos del paciente y la dimensión Calidad Administrativa, que contempla aspectos administrativos, instalaciones y tiempos de espera (30).

Existen diversas teorías de satisfacción del usuario. La Teoría cognitiva, nos indica que, tradicionalmente los estudios sobre satisfacción asumían un enfoque cognitivo, Richard Oliver(29), considera dos aspectos fundamentales, uno era la superación de las expectativas denominada disconfirmación positiva y el otro sobre las expectativas no superadas, denominado disconfirmación negativa; siendo la satisfacción el resultado de un proceso de comparación entre las expectativas y el resultado percibido, denominado también brecha. En estudios recientes, en el ámbito de los servicios, en la explicación de la satisfacción

existen dos secuencias, cognitiva y afectiva, lo cual promueve la Teoría cognitiva y afectiva en donde la inclusión de las emociones en la concepción de la satisfacción es importante debido a que la mayoría de los servicios se basan en la experiencia, participación o vivencia del consumidor(31).

Bounding (1993), consideró por primera vez que la calidad del servicio debe ser medido en base en las percepciones y no en expectativas(32) .

También está la Teoría de la Equidad, propuesta por Homans(33), donde establece que el beneficiario sentirá que ha recibido un trato justo de acuerdo al costo de la atención y si percibe que ha sido tratado de forma justa y se le ha resuelto su problema. La Teoría Asociacionista o Estructuralista de la Percepción, la cual considera que el usuario recibe sensaciones aisladas para luego agruparlas a través de su experiencia, logrando así percepciones como resultado de sensaciones anteriores, representados por Wundt, Hartley, Hume y Hartley (34).

La Teoría de Gestalt de la Percepción, aduce que la percepción no es una simple unión de sensaciones, es un todo organizado y que no se deja reducir a la suma de sus partes, concluyendo que existe una primacía de la percepción sobre las sensaciones, representado por Wertheimer, Köhler y Koffka (34).

También tenemos la Teoría Cognitiva de la Percepción que manifiesta que la percepción es un procesamiento de estímulos sensoriales de acuerdo a esquemas previos, estos, grabados en la memoria como resultado de aprendizajes anteriores, para interpretar la realidad, concluyendo que en la percepción intervienen facultades psíquicas superiores como la memoria, la imaginación y la inteligencia, para entender la selección y la interpretación de las sensaciones, teoría representada por Neisser o Marr (34), la Teoría de la Percepción directa de Gibson, mediante su teoría de “affordances”, el cual se refiere a las características de los objetos o del entorno que nos dicen qué prestaciones nos pueden brindar ciertas cosas, las affordances nos dan pistas para entender lo que vemos, entonces, “la sensación es percepción” y que, por tanto, no era necesario analizar lo que vemos, por ello a este planteamiento se le conoce como percepción directa, también hizo uso de los “invariantes” (elementos del patrón óptico que perciben nuestros ojos en un instante determinado), así, aunque a veces parezca que los objetos se agrandan o se encogen, se sabe que no varían de tamaño, entonces con invariantes, representado James Gibson (35) .

Finalmente, la Teoría de la Percepción arriba-debajo de Gregory, en desacuerdo con la teoría de Gibson, planteando que se necesita esforzarnos para analizar lo que percibimos, manifestando que la percepción es una mera hipótesis, en cuanto a que hacemos inferencias sobre lo que vemos, utilizando conocimientos previos y experiencias pasadas, aun siendo hipótesis correctas, a veces no es así, lo que puede explicar el funcionamiento de las ilusiones ópticas, especialmente de aquellas ambiguas como lo es el cubo de Necker, esta teoría está representada por Richard Gregory (34). El presente trabajo se desarrolla en base a la Teoría Cognitiva de la Percepción

Se define el problema principal: ¿Cuál es la influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, en el 2024? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín en 2024?; ¿Cuál es la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024?; ¿Cuál es la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024?; ¿Cuál es la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024? y ¿Cuál es la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024?

Es así que se define como objetivo general Determinar la influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024 y como objetivos específicos : Determinar la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, Determinar la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, Determinar la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, Determinar la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, y Determinar la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

La hipótesis general es la Calidad de Atención influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024 y como hipótesis específicas: Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, La Fiabilidad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, La Capacidad de Respuesta influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024, La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024 y La Empatía influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín 2024.

## 1. MÉTODO

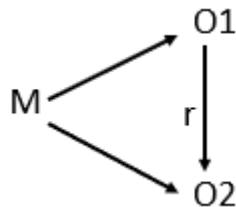
El método general fue el método científico y los métodos específicos fueron: descriptivo, estadístico e hipotético deductivo.

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para esta investigación es básico.

El diseño de investigación fue no experimental, transversal, correlacional causal. No experimental por que no manipuló las variables en estudio, transversal porque la aplicación del instrumento se realizó una sola vez y correlacional causal por que buscó determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Se tuvo el siguiente esquema:



Donde:

M = muestra de estudio (pacientes que acudieron a las consultas externas en el Centro de Salud “San Ramón” en el 2024).

O1 = datos de la variable 1 (Calidad de atención)

O2 = datos del a variable 2 (Satisfacción del usuario)

r = Correlación causal

### 2.2 Operacionalización de variables

#### Variable independiente

Calidad de atención

#### Variable dependiente

Satisfacción del usuario

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

La Población para el presente estudio, fueron los pacientes que asistieron a Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón de la provincia de Chanchamayo del departamento de Junín (pacientes con edades mayores e iguales a 18 años de edad), durante el 2024.

### Muestra

El tamaño de muestra fue calculado mediante la fórmula muestral para población conocida o finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

- $Z$  = Puntaje sobre un nivel de confianza a dos colas
- $p$  = Prevalencia de pacientes con necesidades de atenciones en servicios de salud
- $q = 1 - p$  = Complemento de prevalencia de pacientes con necesidades de atenciones en servicios de salud.
- $d$  = Precisión de muestreo estadístico

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se tomaron los valores

- Nivel de confianza = 95%
- Puntaje “ $Z$ ” a dos colas para ese Nivel de confianza=1.96
- Prevalencia de pacientes con algún síntoma para requerimiento de atención dental,  $p = 50\% = 0.5$
- Precisión del cálculo = 5% = 0.05
- Reemplazando estos valores en la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2} = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.07)^2} = 196 \text{ pacientes atendidos}$$

Se realizó 196 encuestas. Para la aplicación del instrumento se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que asistieron a Consultas Externas del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, en el departamento de Junín en el 2024.
- Pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años de edad.
- Paciente que brindó su aprobación para ser encuestado.

### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes de ambos sexos, menores de 18 años de edad.
- Pacientes de ambos sexos que no acudieron por servicios de salud.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La Técnica fue la Encuesta y los instrumentos fueron dos:

- La primera fue la escala de Calidad de Atención basada en Percepciones (Servperf), la misma que incluye en su estructura, 17 ítems o preguntas cerradas, agrupadas en cinco dimensiones: Fiabilidad tiene las primeras 4 preguntas, Capacidad de Respuestas con 3 preguntas, Seguridad con 3 preguntas, Empatía con 3 preguntas y Aspectos Tangibles con 4 preguntas. Las escalas Likert son: 1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4- Muy de acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo; el baremo de calidad de servicio está determinada por los rangos: Calidad baja (1 – 33) puntos, Calidad media (33 – 67) puntos y Calidad alta (67 – 85) puntos. La Validez, en la escala Servperf se ha determinado en 0.9098(36).
- El cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa (SUCE) (6), la cual consto de 12 ítems agrupados en dos dimensiones (30): Respecto al baremo, se aplicó 12 preguntas: donde Calidad Administrativa tuvo las primeras 6 preguntas y Calidad Técnica las 6 preguntas siguientes. Las escalas Likert son: 1-Muy insatisfecho, 2-Satisfecho, 3-Indiferente, 4-Satisfecho y 5-Muy satisfecho; el baremo de calidad de servicio está determinada por los rangos: Insatisfecho (1 – 20) puntos, Indiferente (21-40) puntos y Satisfecho (41 – 60) puntos. La confiabilidad del instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.80 (30). También se validó por dimensiones: Alfa de Cronbach para la dimensión Calidad Administrativa 0.83 y Alfa de Cronbach para la dimensión Calidad Clínica de 0.91(6).



## 2.5 Procedimiento

Para la aplicación del instrumento se realizaron los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización del Centro de Salud “San Ramón”, se incluye un cronograma de aplicación de los instrumentos.
- La aplicación del instrumento se inició con la presentación de la investigadora con los pacientes que cumplen los supuestos de inclusión, para luego, según la autorización de los mismos, se procedió a desarrollar el proceso de encuestado; la encuesta se aplicó después de desarrollado el servicio de atención en el Centro de Salud.
- Después de la realización del encuestado se realizó la codificación de datos de los instrumentos, para la digitación de datos mediante un aplicativo estadístico. Luego se procesaron los datos digitados para agrupar variables en dimensiones para realizar la prueba estadística de las hipótesis.

## 2.6 Método de análisis de datos

Las encuestas se codificaron para luego ser digitados en el paquete estadístico IBM SPSS versión 27. Se realizó el procesamiento de datos para la obtención de las medidas descriptivas. Se procesó la correlación de variables dependiente e independiente. Finalmente se realizó <sup>1</sup> la prueba de hipótesis mediante la técnica Regresión Logística Ordinal para determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes que acudieron a los consultorios externos.

## 2.7 Aspectos éticos

La presente investigación se planteó con las obligaciones éticas de: Proteger la integridad, la identidad, el bienestar y la dignidad y derechos fundamentales de las personas que participaran en el trabajo de investigación, se contó con el consentimiento expreso e informado de las personas a las cuales se les tomó las encuestas guardando la confidencialidad y garantizando la privacidad de sus datos. Los principios contemplados, para el trabajo de investigación, fueron: Equidad, No Arbitrariedad, Probidad, Reserva y Diligencia.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.**

Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-1,878	,259	52,761	1	,000	-2,385	-1,371
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,242	,215	1,265	1	,261	-,664	,180
Ubicación	[CAT_CALIDAD_TOT=1]	-1,871	,341	30,046	1	,000	-2,541	-1,202
	[CAT_CALIDAD_TOT=2]	-,756	,333	5,146	1	,023	-1,408	-,103
	[CAT_CALIDAD_TOT=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 1, producto del procesamiento de regresión logística ordinal, se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal Calidad de atención, los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 2.3% ambos menores a 5%. Por lo que podemos afirmar que la Calidad de Atención influye en la Satisfacción del usuario.

6 **Tabla 2.**

Influencia de Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,125	,335	40,314	1	,000	-2,781	-1,469
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,547	,301	3,316	1	,069	-1,136	,042
Ubicación	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=1]	-1,900	,396	23,033	1	,000	-2,675	-1,124
	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=2]	-,969	,360	7,260	1	,007	-1,674	-,264
	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 02, se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Elementos Tangibles, los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.7% ambos menores a 5%. Concluyendo que la Calidad de Atención Influye en la Atención al Usuario. Por lo que podemos afirmar que la dimensión Elementos Tangibles influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 3.**

Influencia de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024

Correlaciones				
			SATISFACCION_TOTAL (Agrupada)	SUMA_FIAB (Agrupada)
Rho de Spearman	SATISFACCION_TOTAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,122
		Sig. (bilateral)	.	,088
		N	196	196
	SUMA_FIAB (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,088	.
		N	196	196

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 3, se presenta el procesamiento del supuesto de la correlación entre la dimensión Fiabilidad y Satisfacción de Usuario, donde se observa un p-valor= 8.8%, el mismo que es mayor al 5% propuesto. Por lo que podemos afirmar que la dimensión Fiabilidad no influye en la satisfacción del usuario, por no cumplir con el supuesto de la correlación.

**Tabla 4.**

Influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,361	,386	37,340	1	,000	-3,119	-1,604
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,781	,355	4,851	1	,028	-1,476	-,086
Ubicación	[CAT_CAPACIDAD_RESP=1]	-2,175	,446	23,736	1	,000	-3,050	-1,300
	[CAT_CAPACIDAD_RESP=2]	-1,240	,400	9,597	1	,002	-2,025	-,455
	[CAT_CAPACIDAD_RESP=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 4, se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Capacidad de Respuesta, en todos los casos son menores al error establecido de 5%. Los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.2% ambos menores a 5%. Por lo que podemos afirmar que la dimensión Capacidad de Respuesta influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 5.**

Influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,152	,349	38,024	1	,000	-2,836	-1,468
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,626	,319	3,863	1	,049	-1,250	-,002
Ubicación	[CAT_SEGURIDAD=1]	-1,587	,386	16,903	1	,000	-2,344	-,831
	[CAT_SEGURIDAD=2]	-1,171	,385	9,234	1	,002	-1,927	-,416
	[CAT_SEGURIDAD=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 5, se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Seguridad, los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.2% ambos menores a 5%. Por lo que podemos afirmar que la dimensión Seguridad influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 6.**

Influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-1,798	,344	27,339	1	,000	-2,472	-1,124
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,230	,317	,527	1	,468	-,851	,391
Ubicación	[CAT_EMPATIA=1]	-1,650	,404	16,667	1	,000	-2,442	-,858
	[CAT_EMPATIA=2]	-,427	,369	1,339	1	,247	-1,149	,296
	[CAT_EMPATIA=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 6, se presenta el procesamiento de la Regresión Logística Ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Empatía, en la primera categoría el p-valor es 0%, menor al error establecido de 5%, mientras que la segunda categoría tiene una significancia del 24.7% mayor al error establecido. En este caso la dimensión de Empatía influye en la satisfacción del usuario con sus categorías “bajo” y “alto

### PRUEBA DE HIPÓTESIS

El procesamiento de datos para la prueba de hipótesis obedece a la existencia de factores significativos (categorías de la variable ordinal de calidad de atención), que influye sobre las categorías de datos ordinales de la variable dependiente satisfacción de usuario.

#### La hipótesis general es:

Ho: La Calidad de Atención no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Ha: La Calidad de Atención influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Se ha realizado la prueba de hipótesis para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

**Tabla 7.**

Resultados de estimación de parámetros de calidad de atención y satisfacción de usuario

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-1,878	,259	52,761	1	,000	-2,385	-1,371
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,242	,215	1,265	1	,261	-,664	,180
Ubicación	[CAT_CALIDAD_TOT=1]	-1,871	,341	30,046	1	,000	-2,541	-1,202
	[CAT_CALIDAD_TOT=2]	-,756	,333	5,146	1	,023	-1,408	-,103
	[CAT_CALIDAD_TOT=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 7, se presenta el procesamiento de la Regresión Logística Ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal Calidad de atención, en todos los casos son menores al error establecido de 5%. Los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 2.3% ambos menores a 5%. Se concluye que para un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se rechaza la Ho para aceptar la Ha: La Calidad de Atención influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

### Prueba de hipótesis específicas

#### La hipótesis específica 01:

Ho: Los Elementos Tangibles no influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Ha: Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Se ha realizado la prueba de hipótesis para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.



**Tabla 8.**

Resultado de estimación de parámetros de la dimensión Elementos Tangibles y satisfacción de usuarios

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,125	,335	40,314	1	,000	-2,781	-1,469
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,547	,301	3,316	1	,069	-1,136	,042
Ubicación	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=1]	-1,900	,396	23,033	1	,000	-2,675	-1,124
	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=2]	-,969	,360	7,260	1	,007	-1,674	-,264
	[CAT_ASPECTOS_TANGIBLES=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 8, (luego de haber cumplido los supuestos previos de ajuste de modelo y el supuesto de bondad de ajuste), se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Elementos Tangibles, en todos los casos son menores al error establecido de 5%. Los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.7% ambos menores a 5%. Se concluye que para un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  para aceptar la  $H_a$ : Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

**La hipótesis específica 02:**

$H_0$ : La Fiabilidad no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

$H_a$ : La Fiabilidad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

Para la realización de la prueba de hipótesis se debe cumplir el supuesto de correlación

**Tabla 9.**

Correlación de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024

Correlaciones				
			SATISFACCION_TOTAL (Agrupada)	SUMA_FIAB (Agrupada)
Rho de Spearman	SATISFACCION_TOTAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,122
		Sig. (bilateral)	.	,088
		N	196	196
	SUMA_FIAB (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,088	.
		N	196	196

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 9, se muestran los resultados del supuesto de correlación, el mismo que arrojó un p-valor de 0.08. Este valor es mayor al 5% estipulado por los que se concluye, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se acepta la Hipótesis nula, Ho: La Fiabilidad no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

### La hipótesis específica 03:

Ho: La Capacidad de Respuesta no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Ha: La Capacidad de Respuesta influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Se ha realizado la prueba de hipótesis para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

**Tabla 10.**

Resultados de estimación de parámetros de la dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción del usuario

Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,361	,386	37,340	1	,000	-3,119	-1,604
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,781	,355	4,851	1	,028	-1,476	-,086
Ubicación	[CAT_CAPACIDAD_RESP=1]	-2,175	,446	23,736	1	,000	-3,050	-1,300
	[CAT_CAPACIDAD_RESP=2]	-1,240	,400	9,597	1	,002	-2,025	-,455
	[CAT_CAPACIDAD_RESP=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 10, (luego de haber cumplido los supuestos previos de ajuste de modelo y el supuesto de bondad de ajuste), se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Capacidad de Respuesta, en todos los casos son menores al error establecido de 5%. Los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.2% ambos menores a 5%. Se concluye que para un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  para aceptar la  $H_a$ : La Capacidad de Respuesta influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

**La hipótesis específica 04:**

$H_0$ : La Seguridad no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

$H_a$ : La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Se ha realizado la prueba de hipótesis para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

**Tabla 7.**

Resultados de estimación de parámetros de la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario

Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-2,152	,349	38,024	1	,000	-2,836	-1,468
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,626	,319	3,863	1	,049	-1,250	-,002
Ubicación	[CAT_SEGURIDAD=1]	-1,587	,386	16,903	1	,000	-2,344	-,831
	[CAT_SEGURIDAD=2]	-1,171	,385	9,234	1	,002	-1,927	-,416
	[CAT_SEGURIDAD=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 11, (luego de haber cumplido los supuestos previos de ajuste de modelo y el supuesto de bondad de ajuste), se presenta el procesamiento de la regresión logística ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Seguridad, en todos los casos son menores al error establecido de 5%. Los valores de las significancias o p-valor obtenidos son 0% y 0.2% ambos menores a 5%. Se concluye que para un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  para aceptar la  $H_a$ : La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

**La hipótesis específica 05:**

$H_0$ : La Empatía no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

$H_a$ : La Empatía influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024

Se ha realizado la prueba de hipótesis para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

**Tabla 12.**

Resultados de estimación de parámetros de la dimensión Empatía y satisfacción del usuario

Estimaciones de parámetro								
Categorías de las variables independiente y dependiente		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CATEG_SATISF_TOT = 1]	-1,798	,344	27,339	1	,000	-2,472	-1,124
	[CATEG_SATISF_TOT = 2]	-,230	,317	,527	1	,468	-,851	,391
Ubicación	[CAT_EMPATIA=1]	-1,650	,404	16,667	1	,000	-2,442	-,858
	[CAT_EMPATIA=2]	-,427	,369	1,339	1	,247	-1,149	,296
	[CAT_EMPATIA=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la Tabla 12, (luego de haber cumplido los supuestos previos de ajuste de modelo y el supuesto de bondad de ajuste), se presenta el procesamiento de la Regresión Logística Ordinal donde se puede observar los valores de la significancia de las categorías de la variable ordinal de la dimensión Empatía, en la primera categoría el p-valor es 0%, menor al error establecido de 5%, mientras que la segunda categoría tiene una significancia del 24.7% mayor al error establecido. En este caso la dimensión de Empatía influye en la satisfacción del usuario con sus categorías “bajo” y “alto, por lo que finalizamos la prueba de hipótesis rechazando la Ho para aceptar la Ha: La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024.

#### IV. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos en el presente estudio, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, se rechazó la Hipótesis nula para aceptar la Ha: La Calidad de Atención influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín 2024 con 17.1%. También se obtuvo una la correlación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario de 0.391. En las categorías ordinales de la variable calidad de atención se obtuvo en “Baja” con 30.1%, “Media” con 27% y “Alta” con 42.9%. En las categorías ordinales de la variable satisfacción de usuario se obtuvo en “Insatisfecho” 27.6%, “Indiferente” 33.7% y “Satisfecho” 38.8%. A nuestros resultados afianzaron los obtenidos por Gamarra S (6), quien concluye que existe correlación positiva de 0.736, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”. Por lo que se concluye que, en forma general se deben fortalecer la Atención del Usuario en todas las dimensiones. Según la teoría, la correlación de estas dos variables Calidad de Atención y Satisfacción de Usuario es directa o indirecta y genera una alta influencia cuando mantienen una alta correlación entre las mismas. La Calidad de Atención, definida como, calidad de asistencia, consistente en 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 riesgo mínimo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso Esan (21). Así mismo, Sime M. (7), concluye que existe correlación positiva con 0.4062, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”, por lo que se concluye que, en forma general se deben mejorar la atención en todas las dimensiones, según teoría la correlación de estas dos variables calidad de atención y satisfacción de usuario es directa o indirecta. También, Cigüeñas A. (8), concluye que

existe una correlación positiva de 0.813, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0. para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”, por lo que se concluye que, en forma general se deben mejorar la atención en todas las dimensiones. Además, Villar M (9), concluye que existe correlación positiva con 0.483, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0. Así como Campos J. (12), concluye que existe correlación positiva de 0.760, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”, por lo que se concluye que, en forma general se deben mejorar la atención en todas las dimensiones. Adicionalmente, Milla S (13), concluye que existe una correlación positiva de 0.795, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”, por lo que se concluye que, en forma general se deben mejorar la atención en todas las dimensiones. Del mismo modo tenemos a nivel internacional a Paredes P. y Santos E., quienes concluyen que existe una correlación positiva de 0.88, entre calidad de atención y satisfacción de usuario con un p-valor igual 0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de calidad de atención y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente para calidad de atención ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.1% en “Bajo” y 42.9% en “Alto”, por lo que se concluye que, en forma general se deben mejorar la atención en todas las dimensiones. Por lo tanto, se concluye en forma general, que se debiera fortalecer las atenciones a los pacientes en los Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramon”, Chanchamayo, Junín. Mencionar además que los autores mencionados no publican el procedimiento, mediante el cual han ordinalizado las variables Calidad de

Atención y Satisfacción de Usuario, en nuestro caso hemos procedido mediante a la ordinalización de las variables mediante los percentiles (el equivalente a Stanones).

Respecto al objetivo específico 01: Determinar la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024, donde se determinó la existencia de correlación positiva de 0.348 con un  $p$ -valor=0, entre ambas variables y la influencia de la dimensión de los Elementos Tangibles y la satisfacción del usuario en 13.6%. En las categorías ordinales de la dimensión Elementos Tangibles se obtuvo en “Bajo” con 30.6%, “Media” con 45.9% y “Alta” con 23.5%. Gamarra S, Cigüeñas A., y Campos J., (6,8,12), afianzaron nuestros resultados de correlación positiva, con valores de correlaciones rho entre 0.318 y 0.653, entre ambas variables y con valores  $p$ -valor=0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de Elementos Tangibles y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente en Elementos Tangibles ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 30.6% en “Bajo” y 42.9% en “Media”. Por lo que se concluye, al igual que en Campos J. (12) que obtuvo una correlación positiva de 0.318, que se debe mejorar la atención en Elementos Tangibles, dimensión definida como los aspectos que inicialmente percibe el usuario o paciente, los aspectos físicos en el Centro de Salud, interpretado también como las condiciones y apariencia física del local, equipos, material o documentos de comunicación, personal trabajador administrativo y de salud, comodidad y limpieza (24). Respecto al afianzamiento de resultados de estudios internaciones en Paredes P. y Santos E. (16), la dimensión Elementos Tangibles y satisfacción del usuario tienen correlación positiva de 0.647, entre ambas variables, con un  $p$ -valor =0, para este estudio el valor de la correlación positiva es alto por que existen secuencia creciente de las categorías ordinales de Elementos Tangibles y satisfacción de usuario.

Respecto al objetivo específico 02: Determinar la influencia de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024, donde se determinó la no existencia de correlación positiva de 0.122, con un  $p$ -valor=0.088, entre ambas variables, no existiendo así influencia alguna de esta dimensión Fiabilidad en la satisfacción del usuario. En las categorías ordinales de la dimensión Fiabilidad se obtuvo en “Bajo” con 27.6%, “Media” con 34.7% y “Alta” con 37.8%. Gamarra S, Cigüeñas A., y Campos J., (6,8,12), no afianzaron nuestros resultados



de correlación positiva, con valores de correlaciones rho entre 0.486 y 0.667, entre ambas variables y con valores p-valor=0. La dimensión Fiabilidad, que es la posibilidad que un bien o un servicio se desarrolle de forma adecuada en un tiempo determinado cumpliendo con las metas establecidas que también representa la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y acordó(24), no influye en forma alguna en la satisfacción del usuario. Respecto al afianzamiento de resultados de estudios internaciones en Paredes P. y Santos E. (16), la dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario tienen alta correlación positiva de 0.808, entre ambas variables, con un p-valor=0, al igual que en los estudios nacionales. Se concluye que se debe objetivar esta definición de la dimensión Fiabilidad en los usuarios o pacientes, de tal forma que reconozcan sus atributos y características.

Respecto al objetivo específico 03: Determinar la influencia de la Capacidad de Respuesta en la satisfacción del usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024, donde se determinó la existencia de correlación positiva de 0.349, entre ambas variables con un p-valor=0 y la influencia de la dimensión Capacidad de Respuesta en la satisfacción del usuario es del 14.1%, considerada como influyente. En las categorías ordinales de la dimensión Fiabilidad se obtuvo en “Bajo” con 28.1%, “Media” con 53.6% y “Alta” con 18.4%. Gamarra S, Cigüeñas A., y Campos J., (6,8,12), afianzaron nuestros resultados de correlaciones positivas, con valores de correlaciones rho entre 0.588 y 0.657, entre ambas variables y con valores p-valor=0, para los estudios mencionados, el valor de la correlación positiva es alto por la existencia de secuencia creciente de las categorías ordinales de Capacidad de Respuesta y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente en Capacidad de Respuesta ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 28.1% en “Bajo” y 53.6% en “Media”. Por lo que se concluye, que se debe mejorar en forma básica la Capacidad de Respuesta, dimensión definida como la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno(24). Respecto al afianzamiento de resultados de estudios internaciones en Paredes P. y Santos E. (16), la dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción del usuario tienen buena correlación positiva de 0.789, entre ambas variables, con un p-valor=0, al igual que en los estudios nacionales.

Respecto al objetivo específico 04: Determinar la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón,

Chanchamayo, Junín 2024, donde se determinó la existencia de correlación positiva de 0.274, entre ambas variables con un p-valor=0 y la influencia de la dimensión Seguridad en la satisfacción del usuario es del 9.9%, considerada como influyente. En las categorías ordinales de la dimensión Seguridad se obtuvo en “Bajo” 40.3%, “Media” 38.3% y “Alta” 21.4 %. Gamarra S, Cigüeñas A., y Campos J., (6,8,12), afianzaron nuestros resultados de correlaciones positivas, con valores de correlaciones rho entre 0.453 y 0.727, entre ambas variables y con valores p-valor=0, para los estudios mencionados, el valor de la correlación positiva es mayor por la existencia de secuencia creciente de las categorías ordinales de Seguridad y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente en Seguridad por haber obtenido porcentajes en las categorías, 40.3% en “Bajo” y 38.3% en “Media”. Por lo que se concluye que se debe mejorar en forma básica la dimensión Seguridad que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (24). Respecto al afianzamiento de resultados de estudios internacionales en Paredes P. y Santos E. (16), la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario tienen la más alta correlación positiva de 0.835, entre ambas variables, con un p-valor=0, al igual que en los estudios nacionales.

Respecto al objetivo específico 05: Determinar la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024, donde se determinó la existencia de correlación positiva de 0.32, entre ambas variables con un p-valor=0 y la influencia de la dimensión Empatía en la satisfacción del usuario es del 12.3%, considerada como influyente. En las categorías ordinales de la dimensión Empatía se obtuvo en “Bajo” con 31.9%, “Media” con 49.0% y “Alta” con 19.4%. Gamarra S, Cigüeñas A., y Campos J., (6,8,12), afianzaron nuestros resultados de correlaciones positivas, con valores de correlaciones rho entre 0.401 y 0.455, entre ambas variables y con valores p-valor=0, para los estudios mencionados, el valor de la correlación positiva es alto por la existencia de secuencia creciente de las categorías ordinales de Empatía y satisfacción de usuario, mientras que en nuestro estudio no existe secuencia creciente en Empatía ya que se obtuvo porcentajes en las categorías, 31.9% en “Bajo” y 49.0% en “Media”. Por lo que se concluye, que se debe mejorar en forma básica la dimensión Empatía, definida como la disposición para ponerse en el lado del otro, pensando primero en el paciente y atendiéndolo según características y situaciones particulares (24). Respecto al afianzamiento de resultados de estudios internacionales en Paredes P. y Santos E. (16), la dimensión Empatía

y satisfacción del usuario tienen alta correlación positiva 0.82, entre ambas variables, con un p-valor=0, al igual que en los estudios nacionales.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la Calidad de Atención influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de regresión ordinal, que obtuvo un p-valor=0, y una influencia de 17.1%, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.
2. Se determinó que la dimensión Elementos Tangibles influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de regresión ordinal, que obtuvo un p-valor=0, y una influencia de 13.6%, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.
3. Se determinó que la dimensión Fiabilidad no influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de correlación rho de Spearman, que obtuvo un p-valor=0, y para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.
4. Se determinó que la dimensión Capacidad de Respuesta influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de regresión ordinal, que obtuvo un p-valor=0, y una influencia de 14.1%, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.
5. Se determinó que la dimensión Seguridad influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de regresión ordinal, que obtuvo un p-valor=0, y una influencia de 9.9%, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.
6. Se determinó que la dimensión Empatía influye en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024. Según prueba de regresión ordinal, que obtuvo un p-valor=0, y una influencia de 12.3%, para un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los responsables de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, fortalecer, en forma general el conjunto de servicios para conseguir una atención sanitaria óptima.
2. Se recomienda a los responsables de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, mejorar la presentación de las instalaciones, materiales de comunicación y señalizaciones, la comodidad y limpieza del Centro de Salud.
3. Se recomienda a los responsables de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, mejorar los tiempos de ejecución de los procesos administrativos y de salud establecidos en la prestación de servicios, manteniendo el cuidado al brindar el servicio ofrecido.
4. Se recomienda a los directivos de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, fortalecer la dimensión Capacidad de Respuesta, entendida como la disposición y voluntad de ayudar a los pacientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
5. Se recomienda a los responsables de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, fortalecer la dimensión Seguridad, entendida como la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
6. Se sugiere a los responsables de Consultorios Externos del Centro de Salud “San Ramón”, Chanchamayo, Junín, fortalecer la dimensión Empatía, definida como la disposición para ponerse en el lado del otro, pensando primero en el paciente y atendándolo según características y situaciones particulares.

## REFERENCIAS

1. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 30 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
3. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. [citado 28 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
4. Salud OM de la. Informe sobre la salud en el mundo: 2000: mejorar el desempeño de los sistemas de salud [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2000 [citado 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/42357>
5. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. octubre de 2019;36(4):620-8.
6. Gamarra Muñoz SE. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo. Repositorio Académico USMP [Internet]. 2023 [citado 24 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471>
7. Sime Figueroa MY. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2023 [citado 20 de abril de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>

8. Cigueñas Rodríguez AA, Quispe Cuenca MJ. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos, servicio de pruebas de mamografía Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2021. 2022 [citado 24 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/5df51cbe-ab0e-4321-91b4-b205b668f4a8>
9. Villar Carhuavilca ME. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. Nursing care quality and external user satisfaction, La Huayrona health center, Lima 2022 [Internet]. 4 de noviembre de 2022 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7605>
10. Quispe Evangelista JB. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019 [Internet]. 2020. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_e51e8adfa4044ab0d936d3036d7e5871](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_e51e8adfa4044ab0d936d3036d7e5871)
11. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. julio de 2020;20(3):397-403.
12. Campos Fernández JS. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021. Universidad San Martín de Porres - USMP [Internet]. 2023 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3399353>
13. Milla Davila SB. Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, Abril-Mayo, 2021. Quality of care and satisfaction of the external user in the office of different specialties of the Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Period, April-May, 2021 [Internet]. 26 de julio de 2021 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4982>

14. López-Estrada P, Muñoz-Guarneros C, Pérez-Contreras I, Rosales L. Aplicación del Modelo ServPref en el área de consulta externa de la clínica de Medicina Familiar del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado en Tamaulipas, México. *Revista Acciones Médicas*. 11 de septiembre de 2023;2:56-66.
15. Espinoza IL, Fragoso JT. Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*. 1 de junio de 2021;67(1):311.
16. Floril PRP, Ortiz EDS. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências* [Internet]. 2022 [citado 24 de abril de 2024];4(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/html/>
17. Sisalema Rivera KL. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2019 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>
18. González Vence MR. Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Ángela Iglesia de Llano de la ciudad de Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017. 2019 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/handle/123456789/48689>
19. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. 11 de enero de 2019;6(1):55-71.
20. Vizcaíno ADJ, Marín V, Vargas Barraza J, Gaytan-Cortes J. SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. En 2017. p. 264-81. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/319880589\\_SERVPERF\\_Medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_servicio\\_en\\_un\\_hospital\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_de_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico)
21. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Conexión ESAN [Internet]. [citado 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>



22. Sanchez-Salvatierra JM, Taype-Rondan A, Sanchez-Salvatierra JM, Taype-Rondan A. Evolución del Juramento Hipocrático: ¿qué ha cambiado y por qué? *Revista médica de Chile*. diciembre de 2018;146(12):1498-500.
23. Badenes Ribera L, Rubio Aparicio M, Sánchez Meca J. Meta-análisis de generalización de la fiabilidad. *Informació psicològica*. 2020;(119 (Enero-junio: Novedades en instrumentos de evaluación psicológica: aplicaciones prácticas)):17-32.
24. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 18 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
25. Tarazona AL, Ríos AR. Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 28 de junio de 2021;5(3):3341-52.
26. CEOpedia | Management online [Internet]. [citado 6 de febrero de 2024]. SERVPERF. Disponible en: <https://ceopedia.org/index.php/SERVPERF>
27. Zeithaml VA, Bitner MJ. *casadellibro*. [citado 9 de febrero de 2024]. **MARKETING DE SERVICIOS: UN ENFOQUE DE INTEGRACION DEL CLIENTE A L A EMPRESA (2ª ED.) | VALARIE A ZEITHAML | Segunda mano | MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO | Casa del Libro México**. Disponible en: <https://latam.casadellibro.com/libro-marketing-de-servicios-un-enfoque-de-integracion-del-cliente-a-l-a-empresa-2-ed/9789701033258/814765>
28. Oliva C, Hidalgo CG. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé (Santiago)*. noviembre de 2004;13(2):173-86.

29. Fuentes M del MF, Montes FJL. Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia mediante un análisis factorial confirmatorio. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. 1995;1(3):71-84.
30. Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón M del C, Chacón García A, Vigil Escribano D, Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Revista Española de Salud Pública. diciembre de 2007;81(6):637-45.
31. Bigné Alcañiz JE, Andreu Simó L. Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. Cuadernos de economía y dirección de la empresa. 2004;(21):89-120.
32. Contreras CEM. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. REMark: Revista Brasileira de Marketing. 1 de diciembre de 2011;10(2):146-62.
33. Herrera AA. Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa de los espectadores deportivos sobre sus intenciones de asistir y recomendar. Universidad Nacional de Colombia; 2008.
34. Rondoni L. Teorías de la percepción: cuáles son y explicación [Internet]. 2022 [citado 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://diferenciaentre.es/teorias-de-la-percepcion/>
35. Rudolf Arnheim. Arte y Percepcion Visual. 1970 [Internet]. [citado 2 de febrero de 2024]; Disponible en: [https://www.academia.edu/23681120/Arte\\_y\\_Percepcion\\_Visual\\_ARNHEIM](https://www.academia.edu/23681120/Arte_y_Percepcion_Visual_ARNHEIM)
36. SERVPERF: una alternativa en la Medición de la Calidad de Servicio - [Internet]. [citado 9 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
37. Zeithaml VA, Bitner MJ. Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. McGraw Hill; 2002. 747 p.

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b>  Calidad de Atención	Calidad de asistencia consistente en 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 riesgo mínimo de efectos iatrogénicos y la máxima	La Calidad de Servicio será medida aplicando el cuestionario SERVPERF (Service Performance-Desempeño del servicio), que se basa en percepciones de los usuarios de Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, la misma que consta de 5 dimensiones:	- Aspectos tangibles  - Fiabilidad  - Capacidad de respuesta  - Seguridad  - Empatía	Baja (1 -28)  Media (29-56) y  Alta (57-85)	Ordinal  Escala de valoración: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	satisfacción del paciente con el proceso(21)	Seguridad y Empatía.			
<b>Variable 2</b> Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario es el resultado de la percepción íntima que experimenta, respecto de un servicio que alcanza y/o supera sus expectativas(37)	La Satisfacción del Usuario será medida con el cuestionario SUCE (Encuesta de Satisfacción del Usuario en Consultas Externas), la misma que consta de las dimensiones Calidad Administrativa y Calidad Clínica.	- Calidad Administrativa  - Calidad Clínica	Insatisfecho (1 - 20) Indiferente (21-40) Satisfecho (41-60)	Ordinal  Escala de valoración:  1. Muy Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Autores:** Bach. Mervin Ediana Desouza Cañari

**Título:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN RAMON, CHANCHAMAYO, JUNÍN, 2024.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable de Investigación	Indicadores y/o dimensionamiento	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la influencia de los Elementos</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Calidad de Atención influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Variable 1:</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad (1 - 4)</li> <li>- Capacidad de Respuestas (5 - 7)</li> <li>- Seguridad (8 - 10)</li> <li>- Empatía (11 - 13)</li> <li>- Aspectos Tangibles (14-17)</li> </ul>	<p><b>Tipo de diseño de investigación</b></p> <p>Según su naturaleza la investigación será de tipo básica con nivel correlacional causal con enfoque cuantitativo. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal donde la recogida de datos se realiza en un solo momento</p> <p><b>Población muestra y muestreo</b></p> <p>La población de estudio abarca a los pacientes que cumplen con la</p>

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario</li> </ul>	<p>Tangibles en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</li> <li>- Determinar la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</li> </ul>	<p>Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Fiabilidad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</li> <li>- La Capacidad de Respuesta influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</li> </ul>		<p>Variable 2: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad Administrativa (1 – 6)</li> <li>- Calidad Clínica (7 – 12)</li> </ul>	<p>condición de inclusión, así como con su consentimiento, que concurren a Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, departamento de Junín, 2024.</p> <p>El tamaño de muestra consta de 196 usuarios que concurren que concurren a Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, departamento de Junín 2024.</p> <p>Para la aplicación del instrumento se realizará mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p>
---	---	---	--	--	--

<p>en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024?</p>	<p>- Determinar la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <p>- Determinar la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p>	<p>- La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p> <p>- La Empatía influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, Chanchamayo, Junín 2024.</p>			<p>- <b>Técnica</b> La Técnica es la encuesta</p> <p>- <b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumento de Calidad de Atención (SERVPERF)</li> <li>- Instrumento de Satisfacción de Usuario (SUCE)</li> </ul>
---	---	---	--	--	--

## CUESTIONARIO

Estimado usuario presentamos el cuestionario, parte de una investigación cuyo objetivo es determinar la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en consultorios Externos del Centro de Salud San Ramón, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín 2024.

Por favor responda las siguientes preguntas.

### **I. DATOS DEL PACIENTE**

1. Sexo
  - a. Femenino ( )
  - b. Masculino ( )
  - c. Otro ( )
  
2. Edad en años cumplidos: ..... Años
  
3. Grado de Instrucción
  - a. Primaria incompleta ( )
  - b. Primaria completa ( )
  - c. Secundaria incompleta ( )
  - d. Secundaria Completa ( )
  - e. Superior incompleta ( )
  - f. Superior completa ( )
  - g. Técnica incompleta ( )
  - h. Técnica completa ( )
  
4. Procedencia
  - a. San Ramón cercado ( )
  - b. Fuera de San Ramón ( )
  
5. Tipo de Paciente
  - c. Nuevo ( )
  - d. Continuador ( )
  
6. Especialidad / Servicio donde fue atendido: .....



**ENCUESTA DE PERCEPCION - SERVPERF PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD “SAN RAMÓN”, CHANCHAMAYO, JUNIN, 2024.**

Estimado usuario, por favor marque con un aspa “X” en cada aspecto del servicio recibido en el Consultorio Externo del Centro de Salud “San Ramón”, 2024.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Dimensión / Aspecto					
<b>I</b>	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuando un miembro del personal administrativo y de salud le promete hacer algo en un tiempo determinado, le cumple					
2	Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo y de salud muestran interés en solucionarlo					
3	El Centro de Salud provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo					
4	La Historia Clínica se gestiona de manera adecuada					
<b>II</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado					
6	Los funcionarios del Centro de Salud “San Ramón” ofrece un servicio de calidad y a tiempo					
7	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio					
<b>III</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	El comportamiento del personal, administrativos y de salud le transmiten confianza					
9	El personal de salud tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
10	El personal administrativo y de salud lo tratan con amabilidad					
<b>IV</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En el Centro de Salud “San Ramón” se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios					
12	El personal administrativo y de salud se preocupan por sus intereses y necesidades específicas de salud					
13	El Centro de Salud “San Ramón” tiene horarios convenientes para todos sus usuarios					
<b>V</b>	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El Centro de Salud “San Ramón” tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio					
15	Las instalaciones del Centro de Salud “San Ramón” son cómodas y visualmente atractivas y cuentan con mobiliario (sillas y bancas) para comodidad del paciente					
16	La presentación personal de los administrativos y personal de salud es adecuada					
17	Los carteles, letreros o flechas del Centro de Salud son adecuadas para orientar a los usuarios					

**INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL USUARIO SUCE, DE SERVICIOS  
RECIBIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL CENTRO DE SALUD  
“SAN RAMÓN” 2024**

Estimado usuario, por favor marque con un aspa “X” en cada aspecto del servicio recibido en el Consultorio Externo del Centro de Salud “San Ramón”, 2024.

Muy insatisfecho	Insatisfecha	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Nro.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el Centro de Salud “San Ramón”					
3	Los trámites que tuvo que hacer en admisión					
4	El tiempo de espera en consultas					
5	La comodidad de la sala de espera					
6	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					
7	El trato por parte del personal de enfermería					
8	El trato por parte del personal médico					
9	El cuidado con su intimidad durante la consulta					
10	La duración de la consulta					
11	La información clínica recibida sobre su problema de salud					
12	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas					



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### 1. Información:

El presente trabajo de investigación titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN RAMÓN CHANCHAMAYO, JUNÍN 2024, es conducida por la estudiante de la escuela profesional de enfermería, Mervin Ediana Desouza Cañari.

### 2. Consentimiento:

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, así mismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

Participante: .....

Fecha: ...../...../.....

.....

Firma

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

EL QUE SUSCRIBE OBSTETRA PAMELA  
JULCA RODRIGUEZ, JEFE DE LA MICRO  
RED DE SAN RAMON – DISTRITO DE SAN  
RAMON – PROVINCIA DE CHANCHAMAYO –  
DEPARTAMENTO DE JUNIN:

## CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Que la Srta. **MERVIN EDIANA DESOUZA CAÑARI**, identificado con DNI N°**44035507**, estudiante de la Escuela profesional de enfermería de la Universidad ROOSEVELT quien cuenta con autorización para la ejecución del Proyecto de tesis “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN RAMÓN CHANCHAMAYO, JUNIN 2024”.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estimen pertinente.

San Ramón, 24 de Mayo del 2024

PJR/  
C.c. Interesado C.c. Archivo



GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED INTEGRADA DE SALUD CHANCHAMAYO  
MICRO RED SAN RAMON  
.....  
Obst Pamela Andrea Julia Rodriguez  
COP 16002  
JEFE

## ANEXO – RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los resultados descriptivos obtenidos a partir de la encuesta física realizada.

Respecto a las respuestas del instrumento Servperf, se obtuvo la tabla 13.

**Tabla 83:**

Calidad de Atención en sus diversas escalas

Categorías de la escala lickert	Calidad
	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5.8%
En desacuerdo	3.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.1%
Muy de acuerdo	36.0%
Totalmente de acuerdo	40.4%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 13, se observa que la Calidad de Atención en su porcentaje más alto obtuvo una respuesta “Totalmente de acuerdo” con 40.4%, mientras que la respuesta “En desacuerdo” obtuvo el porcentaje mejor con 3.7%.

En la siguiente tabla se muestran las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de Atención del instrumento Servperf.

**Tabla 14.**

Dimensiones de la variable Calidad de Atención del instrumento Servperf

Escalas	Dimensiones				
	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Totalmente en desacuerdo	3.2%	3.9%	2.9%	2.4%	14.4%
En desacuerdo	2.9%	3.4%	2.0%	3.1%	6.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.9%	13.6%	15.3%	16.5%	11.0%
Muy de acuerdo	39.4%	45.4%	45.9%	46.4%	10.3%
Totalmente de acuerdo	39.5%	33.7%	33.8%	31.6%	57.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 14, se observan las dimensiones de la variable Calidad de Atención y sus diversas categorías. La dimensión Fiabilidad tiene su mayor porcentaje en la categoría “Totalmente de acuerdo” con 39.5% muy cercano a su categoría “Muy de acuerdo” con 39.4; La dimensión Capacidad de Respuesta obtuvo el mayor porcentaje en su categoría “Totalmente de acuerdo” con 45.4%; La dimensión Seguridad obtuvo el mayor porcentaje en su categoría “Muy de acuerdo” con 45.9%; La dimensión Empatía obtuvo el mayor porcentaje en su categoría “Muy de acuerdo” con 46.4%; La dimensión Aspectos Tangibles obtuvo el mayor porcentaje en su categoría “Totalmente de acuerdo” con 57.8%, a este porcentaje le sigue la categoría “Totalmente en desacuerdo” con 14.4%. Se observa que las dimensiones coinciden en porcentajes de sus categorías en “Muy de acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” a excepción de la dimensión Aspectos Tangibles donde los pacientes responden en forma extrema, es decir que la mayoría de ellos está “Totalmente de acuerdo” y en el restante de respuestas, “Totalmente en desacuerdo” obtiene el mayor porcentaje, con 14.4%, esta dimensión juega un aspecto importante en la percepción del paciente ya que consta del equipamiento con que cuenta el Centro de Salud, las comodidad de las instalaciones físicas, los mobiliarios, la presentación del personal administrativo y de salud así como los carteles o letreros para orientar a los usuarios.

Respecto a las respuestas del instrumento SUCE, se obtuvo la tabla 15.

**Tabla 15.**

Dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario del instrumento SUCE

Escalas	Satisfacción del usuario (%)
Totalmente en desacuerdo	3.8%
En desacuerdo	3.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11.1%
Muy de acuerdo	21.8%
Totalmente de acuerdo	60.3%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 15, se detallan los porcentajes obtenidos por cada categoría. La categoría “Totalmente de acuerdo” obtuvo el mayor porcentaje de 60.3% y el menor porcentaje lo obtuvo la categoría “En desacuerdo” con 3.0%.

En la siguiente tabla se muestran las categorías de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario.

**Tabla 16.**

Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

Escala	Calidad Administrativa	Calidad Clínica
Totalmente en desacuerdo	5.5%	2.1%
En desacuerdo	3.4%	2.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12.8%	9.4%
Muy de acuerdo	32.4%	11.1%
Totalmente de acuerdo	45.9%	74.7%
Total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 16, se observan las dimensiones de la variable Satisfacción de usuario y sus diversas categorías. La dimensión Calidad Administrativa tiene su mayor porcentaje en la categoría “Totalmente de acuerdo” con 45.9%, seguido de la categoría “Muy de acuerdo” con 32.4%, esta dimensión contempla el tiempo total que le llevo para ser atendidos en el Centro de Salud, las señalizaciones y carteles de orientación dentro del Centro de Salud, la comodidad de la sala de espera y la facilidad de los trámites necesarios para realizar para volver a solicitar una cita; la dimensión Calidad clínica tiene su mayor porcentaje en la categoría “Totalmente de acuerdo” con 74.7%, casi tres cuartos de los pacientes entrevistados coinciden con esta respuesta, esta dimensión contempla desde el trato del personal de enfermería, personal médico, cuidado con su intimidad durante la consulta, la duración de la consulta, información clínica recibida y la calidad de la información en su tratamiento y las pautas respectivas inherente al mismo.

Para la presente investigación la variable Calidad ha sido categorizada en tres categorías: Baja, Media y Alta Calidad de atención, el mismo que se muestra en la tabla siguiente.

**Tabla 17.**

Variable ordinal Calidad de atención y sus categorías

Categorías	Porcentaje
Baja	30.1
Media	27.0
Alta	42.9
Total	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 18, la categoría “Alta” tiene el mayor porcentaje con 42.9%. La categoría “Media” tiene el menor porcentaje.

Las categorías de las dimensiones de Calidad de Atención son mostradas en la tabla.

**Tabla 18.**

Variable Calidad de atención y sus dimensiones con porcentajes en sus dimensiones

Categoría	Dimensiones de la variable Calidad de atención – porcentajes				
	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Bajo	27.6	28.1	40.3	31.6	30.6
Medio	34.7	53.6	38.3	49.0	45.9
Alto	37.8	18.4	21.4	19.4	23.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 18, por dimensiones, se observa que en la dimensión Fiabilidad la categoría “Alto” tiene el mayor porcentaje con 37.8%, en la dimensión Capacidad de Respuesta la categoría “Medio” alcanzo el mayor porcentaje con 53.6%, en la dimensión Seguridad la categoría “Bajo” obtuvo el mayor porcentaje con 40.3%, la dimensión Empatía obtuvo en la categoría “Medio” el más alto porcentaje con 49% y la dimensión Aspectos Tangibles en su categoría “Medio” obtuvo su mayor porcentaje con 45.9%.

**Tabla 19.**

Variable Satisfacción de usuario con sus categorías en porcentajes

Categorías	Porcentaje
Insatisfecho	27.6
Indiferente	33.7
Satisfecho	38.8
Total	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 19, se observa que la categoría “Satisfecho” ha obtenido el más alto porcentaje con 38.8% mientras que la categoría “Insatisfecho” obtuvo el menor porcentaje con 27.6%. Se observa que las categorías siguen un comportamiento ascendente consecutivo.



En seguida, la tabla 20 muestra las dimensiones de la Variable Satisfacción del Usuario con porcentajes según sus tres categorías ordinales.

**Tabla 20.**

Variable Satisfacción del Usuario con sus dimensiones y categorías ordinales en porcentajes

Dimensiones de la variable Satisfacción de usuario - porcentajes		
Categoría	Calidad Administrativa	Calidad Clínica
Bajo	30.6	30.6
Medio	29.6	32.1
Alto	39.8	37.2
Total	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 20, en la dimensión Calidad Administrativa se tienen porcentajes altos en los extremos, la categoría “Alto” con el mayor porcentaje de 39.8% seguida de la categoría “Bajo” con 30.6%; en la dimensión “Calidad Clínica” la categoría “Alta” ha obtenido el mayor porcentaje con 37.2% seguido de la categoría “Medio” con 32.1%.

En la tabla 21 se muestra la correlación rho de Spearman de la variable dependiente Satisfacción del Usuario y la variable independiente Calidad de Atención con sus dimensiones respectivas.

**Tabla 21.**

Correlación rho de Spearman de la variable dependiente Satisfacción del Usuario y la variable independiente Calidad de Atención con sus dimensiones respectivas.

Correlaciones rho							
Variable Dependiente	Medidas	CALIDAD (Agrupada)	FIABILIDAD (Agrupada)	CAPAC_RESP (Agrupada)	SEGURIDAD (Agrupada)	EMPATIA (Agrupada)	ELEMENTOS_TANG (Agrupada)
SATISFACCION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,390**	0.122	,349**	,274**	,320**	,348**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.088	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	196	196	196	196	196	196
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).							

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 21, se verifica la existencia de correlación de Satisfacción de Usuario y Calidad de Atención, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, con un  $p\_valor=0$ . También se observa que no existe correlación entre Satisfacción del Usuario y Fiabilidad observando el  $p\_valor=0.088$ , que es mayor al error 0.05 o 5%.

En la tabla 22 se muestra la influencia de la Calidad de Atención y sus dimensiones en la Satisfacción del Usuario.

**Tabla 22.**

Influencia de Calidad de Atención y sus dimensiones en la Satisfacción del Usuario.

Medidas	CALIDAD (Agrupada)	CAPAC_RESP (Agrupada)	SEGURIDAD (Agrupada)	EMPATIA (Agrupada)	ELEMENTOS_TANG (Agrupada)
Cox y Snell	,152	,125	,088	,109	,120
Nagelkerke	,171	,141	,099	,123	,136
McFadden	,076	,062	,042	,053	,059
Función de enlace: Logit.					

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 22, se verifica la influencia de Calidad de Atención en Satisfacción de Usuario con 17.1% (es decir que Calidad de Atención explica la variabilidad de Satisfacción de Usuario en 17.1%). Así mismo, la dimensión Capacidad de Respuesta influye en Satisfacción de Usuario en 14,1%, la dimensión Seguridad influye en Satisfacción de Usuario en 9.9%, la dimensión Empatía influye en Satisfacción de Usuario en 12.3% y la dimensión Elementos Tangibles influyen en Satisfacción de Usuario en 13.6%. La dimensión Fiabilidad no influye en Satisfacción de Usuario ya que no cumplió el supuesto de correlación.

## ● 5% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b> Internet	<1%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>Menor Chingo, Jose Luis Payes Portillo, Andrea Isabel Saravia Tasayc...</b> Publication	<1%
5	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

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

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

#### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

hdl.handle.net

---

#### **En talsentido asumo la responsabilidad que**

repositorio.ucv.edu.pe

---

#### **Página del jurado**

repositorio.uroosevelt.edu.pe