

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias de la Salud  
Carrera Profesional de Enfermería**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD BAÑOS  
DEL INCA – 2022**

**Bach. Deysi Mercedes Casquin Silva**

**Bach. Hugo Cesar Cueva Diaz**

**Asesor: Mg. Pedro Miguel Caicay Llontop**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**Octubre – 2022**

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias de la Salud  
Carrera Profesional de Enfermería**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD BAÑOS  
DEL INCA – 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título profesional de Licenciado (a) en Enfermería

**Bach. Deysi Mercedes Casquin Silva**

**Bach. Hugo Cesar Cueva Diaz**

**Asesor: Mg. Pedro Miguel Caicay Llontop**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**Octubre - 2022**

**COPYRIGHT © 2023 by**

**DEYSI MERCEDES CASQUIN SILVA**

**HUGO CESAR CUEVA DIAZ**

**Todos los derechos reservados**

***UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO***

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

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

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA(O) EN ENFERMERÍA**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD  
BAÑOS DEL INCA – 2022”**

**JURADO EVALUADOR**

---

**Dr. Dolores Evangelina Chávez Cabrera**  
**Presidenta**

---

**Mg. Diana Jeovana Roncal Terán**  
**Secretaria**

---

**Mg. Pedro Miguel Caicay Llontop**  
**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que son el pilar en mi vida, los cuales, siempre estuvieron a mi lado a lo largo de todo este proceso de formación en mi carrera, apoyándome y motivándome en cada paso que daba, por enseñarme a no rendirme y luchar cada día para que a base de mi esfuerzo logre cada uno de mis objetivos para así seguir creciendo profesionalmente.

A mi abuelito Reynaldo, que ya no está en la vida terrenal, pero sé que siempre me acompaña espiritualmente, el cual me brindó todo su amor y cariño, inculcándome valores, principalmente el de compromiso y responsabilidad creyendo fielmente que lograría todo lo que yo me proponga y que, por más pequeño que sea el logro uno se tiene que sentir muy orgulloso y así motivarse para seguir saliendo adelante.

Y a mi hermano y demás familiares por estar siempre presente, acompañándome incondicionalmente con su apoyo moral, por creer en mí y apoyarme en los momentos que más los necesitaba.

**Deysi Casquin Silva**

A mis padres Juan y María por brindarme en cada momento su apoyo incondicional, gracias por infundir en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi esposa Lucia Gallardo por acompañarme durante toda mi carrera de formación para cumplir mis sueños, y a mis hermanos Juan y Marco por estar presente.

**Hugo Cesar Cueva Diaz**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por su bendición, amor y guía a lo largo de nuestra vida.

### **A nuestros padres**

Por inculcarnos valentía y criarnos con amor desde nuestros primeros días de vida.

### **A la universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo**

Por ser nuestra alma mater, gracias a la cual nos hemos formado profesionalmente para el cuidado de la salud de las personas. A nuestros docentes por habernos difundido sus saberes.

### **A nuestro asesor**

Por habernos orientado en la ejecución de la presente tesis, inculcándonos la superación personal y la excelencia profesional.

## **RESUMEN**

La presente investigación propone como objetivos principales determinar la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud de Baños del Inca, identificando las diferentes dimensiones de la calidad y satisfacción.

El estudio presenta un tipo de investigación básica, cuantitativa y descriptivo correlacional con un diseño de investigación de corte transversal no experimental con una muestra de 56 usuarios del Centro de Salud Baños del Inca, los cuales serán evaluados a través del Cuestionario de la calidad de atención y el Cuestionario SERVQUAL, ambos instrumentos validados para la población, por último, para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS v26.

Obteniendo como principales resultados: respecto a la atención brindada en el Centro de Salud Baños del Inca el 61% de los encuestados refieren un nivel alto de calidad de atención, el 21% nivel medio de calidad de atención y el 18% de los usuarios presenta nivel bajo de calidad de atención. De acuerdo al análisis por dimensiones, la dimensión Humana logra un 32% de calidad de atención, dimensión científica 21% de calidad de atención y dimensión entorno 7% de calidad de atención. De acuerdo a la satisfacción del usuario atendido, el 73% de los encuestados refiere Satisfacción Alta.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, cuestionario SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The present investigation proposes as main objectives to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the external consultation of the Baños del Inca Health Center, identifying the different dimensions of quality and satisfaction.

The study presents a type of basic, quantitative and descriptive correlational research with a non-experimental cross-sectional research design with a sample of 56 users of the Baños del Inca Health Center, who will be evaluated through the Quality-of-Care Questionnaire. and the SERVQUAL Questionnaire, both instruments validated for the population; finally, the statistical program SPSS v26 will be used for data analysis.

Obtaining as main results: regarding the attention provided in the Baños del Inca Health Center, 61% of the respondents refer a high level of quality of care, 21% a medium level of quality of care and 18% of the users present low level of quality of care. According to the analysis by dimensions, the Human dimension achieves 32% quality of care, the scientific dimension 21% quality of care and the environment dimension 7% quality of care. According to the satisfaction of the user served, 73% of those surveyed refer High Satisfaction.

**Key words:** Quality of care, user satisfaction, SERVQUAL questionnaire

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
ÍNDICE .....	9
LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS .....	11
CAPÍTULO I.....	14
INTRODUCCIÓN .....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: .....	14
1.1. Planteamiento del problema: .....	14
1.2. Formulación del problema: .....	18
1.3. Justificación: .....	18
1.4. Objetivos de la investigación: .....	19
1.4.1. Objetivo General: .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos: .....	19
CAPÍTULO II .....	20
2. MARCO TEÓRICO: .....	20
2.1. Antecedentes de investigación:.....	20
2.1.1. <i>Internacional:</i> .....	20
2.1.2. <i>Nacional:</i> .....	21
2.1.3. <i>Local:</i> .....	22
2.2. Bases teóricas:.....	23
2.2.1. <i>Calidad de atención</i> .....	23
– <i>Definición:</i> .....	23
– <i>Calidad:</i> .....	24
– <i>Modelos de la evaluación de la calidad:</i> .....	25
– <i>Atributos de la calidad:</i> .....	26
– <i>Calidad de la asistencia sanitaria.</i> .....	27
– <i>Dimensiones de la calidad de la salud.</i> .....	27
2.2.2. <i>Satisfacción:</i> .....	28
– <i>Definición:</i> .....	29
– <i>Evaluación de la satisfacción:</i> .....	30
– <i>Modelo SERVQUAL:</i> .....	31
– <i>Dimensiones de la satisfacción:</i> .....	32

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

<b>2.3.</b>	<b>Definición de términos básicos:</b> .....	<b>33</b>
2.3.1.	<i>Calidad de atención:</i> .....	33
2.3.2.	<i>Satisfacción:</i> .....	33
<b>2.4.</b>	<b>Hipótesis de investigación:</b> .....	<b>33</b>
2.4.1.	<i>Hipótesis de investigador:</i> .....	33
2.4.2.	<i>Hipótesis Nula:</i> .....	34
<b>2.5.</b>	<b>Definición operacional de variables:</b> .....	<b>34</b>
<b>CAPITULO III</b> .....		<b>37</b>
<b>3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> .....		<b>37</b>
3.1.	<b>Tipo de Investigación:</b> .....	<b>37</b>
3.2.	<b>Diseño de investigación:</b> .....	<b>37</b>
3.3.	<b>Población, muestra y unidad de análisis:</b> .....	<b>37</b>
–	<i>Criterios de Inclusión:</i> .....	38
–	<i>Criterios de Exclusión:</i> .....	39
6.1.	<b>Instrumento de recolección de datos:</b> .....	<b>39</b>
6.2.	<b>Procedimiento de recolección de datos:</b> .....	<b>40</b>
6.3.	<b>Análisis de datos:</b> .....	<b>41</b>
6.4.	<b>Consideraciones éticas:</b> .....	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV</b> .....		<b>43</b>
<b>7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....		<b>43</b>
<b>CAPÍTULO V</b> .....		<b>55</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....		<b>55</b>
<b>REFERENCIAS:</b> .....		<b>56</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>62</b>

## **LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS**

### **Tabla N° 01.**

*Características sociodemográficas de los usuarios en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca- 2022.*

### **Tabla N° 02.**

*Nivel de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

### **Tabla N° 03.**

*Nivel de la satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

### **Tabla N° 04.**

*Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

### **Tabla N° 05**

*Nivel de dimensiones de satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

### **Tabla N° 06.**

*Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

### **Gráfico N° 01**

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

*Sexo de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.*

**Gráfico N° 02**

*Edad de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.*

**Gráfico N° 03**

*Estado civil de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.*

**Gráfico N° 04**

*Ocupación de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.*

**Gráfico N° 05**

*Nivel de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

**Gráfico N° 06**

*Nivel de la satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

**Gráfico N° 07**

*Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

**Gráfico N° 08**

*Nivel de dimensiones de satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.*

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación hace referencia a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que se atienden en consultorios externos en las diferentes especialidades con las que cuenta el centro de salud Baños del Inca. Siendo así que, es acá donde radica la importancia de que la satisfacción es un indicador de calidad de atención, la cual es brindada por el personal que labora en el centro de salud, conocer la relación que hay entre ambos ayudará a evitar errores y poder de este modo ofrecer una calidad de atención en salud más eficiente que los usuarios requieren.

Siendo además de interés tanto para las autoridades correspondientes de tomar cartas en el asunto y como punto de referencia para estudios futuros ya que eso permitirá establecer estrategias para una mejor atención, debido a que la calidad es un rasgo básico en el sistema sanitario y se encuentra estrechamente ligado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

#### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

##### **1.1. Planteamiento del problema:**

La calidad de la atención en salud es un tema cada vez más importante en las organizaciones que brindan atención médica, ya que constituyen objetivos propios,

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

derechos humanos fundamentales para todos e indicadores del desarrollo humano para la población mundial (1).

Existen varios hechos pueden atribuirse a la falta de atención médica de calidad: según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020), casi el 32% de la población mundial carece de acceso a atención médica de calidad y 8 millones de personas mueren cada año debido a una atención médica deficiente. (1)

En Japón, un informe de 2020 sobre la calidad de la atención primaria de salud señaló niveles sub óptimos de educación y capacitación para el personal de salud, fragmentación entre la atención clínica y la política de salud, y una correlación entre la atención de salud secundaria y terciaria. Atención, están todos relacionados con la insatisfacción con la atención recibida (2).

Igualmente, en América, un informe de 2020 sobre los sistemas de salud señaló que el sistema de salud en Estados Unidos no cubre a toda su población, lo que lo hace ineficiente, de difícil acceso, costoso y con fondos insuficientes, por ello, la implementación de la atención primaria por falta de financiamiento público genera usuarios insatisfechos que no reciben todos los beneficios de la atención de salud (3).

El impacto de la falta de calidad en la prestación de servicios de salud tiene realidades y cifras que afectan la salud a nivel mundial (secuelas incapacitantes, impactos adversos e insatisfacción de las personas, familias y comunidades) y son más agudos en países en desarrollo como América latina, Asia y África.

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

La Organización Panamericana de la Salud, en el año 2020, estima que, en las Américas, aproximadamente el 40% de la población carece de acceso a una atención médica de calidad, razón por la cual hasta 2,1 millones de personas mueren debido a una atención médica deficiente y a una disponibilidad inadecuada de atención médica. (4)

La realidad peruana de la calidad de la atención en salud no escapa de esta realidad, por lo que se caracteriza por el hecho de que comenzó a ser abordada aisladamente a nivel hospitalario a fines de la década de 1980, es así que el bajo y desigual desempeño encontrado en la calidad asistencial a lo largo de los años y en la actualidad es producto de múltiples causas y factores.

La falta de calidad de la atención en salud en nuestro país se debe a diversos factores: el sistema de salud está fragmentado, con varios prestadores públicos (MINSA, ESSALUD, servicios de salud de las fuerzas armadas y policías y servicios privados) (6). Según el INEI, en el año 2020, la inversión en salud es baja, con un 6,1% del producto interno bruto (PIB) de Perú, por debajo del promedio latinoamericano de 8,2% (7). La cobertura universal (AUS) aumenta el acceso a la atención médica, pero también sobrecarga los sistemas de salud que se están desmoronando (8).

La atención primaria rara vez se implementa debido a la capacidad insuficiente del 78,21% de puestos y centros de salud y la mala coordinación con los secundarios (hospitales) y terciarios (instituciones especializadas) (9).

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

La Contraloría General de la República del Perú, en su informe de control operativo “Calidad en Salud” de 2020, que supervisó a las 251 instituciones de salud pública del país, encontró que el 33 por ciento de las consultorías externas incumplían las condiciones operativas, alrededor del 40 por ciento carecían de condiciones médicas en emergencias mostrando una calidad ineficiente de la atención e insatisfacción de los usuarios externos que acuden a los establecimientos de salud (10).

El Colegio de Médicos del Perú, en una publicación de 2020 sobre valoraciones de satisfacción de la atención en salud en hospitales del Ministerio de Salud de la región, reportó un índice de insatisfacción de 93% en consultorios externos, 12% en urgencias y 72% por ciento de las hospitalizaciones (11)

En el distrito Baños del Inca de la ciudad de Cajamarca, se encuentra el Centro de Salud Baños del Inca, la necesidad de atención de los pacientes es alta por parte de diferentes profesionales de la salud: 09 médicos, de los cuales 4 atienden en consulta externa, dos de ellos con especialidad divididos en dos turnos mañana y tarde, 5 obstetras, 15 enfermeras (6 para consulta externa) 03 odontólogos, 01 psicólogo, 08 farmacéuticos y 15 técnicos de salud (2 para consulta externa) (16). lo cual no es suficiente para atender la enorme demanda de salud de la población, lo que impide que se puedan atender a cabalidad sus necesidades de salud.

En tal sentido, se desarrolla la presente investigación, luego de haber revisado la literatura existente y las cifras a nivel internacional, nacional y local, por lo que se

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

generó el interés de realizar la presente investigación ya que, en la ciudad de Cajamarca, dentro del distrito de Baños del Inca en el cual no se han generado este tipo de investigaciones dejando un vacío existente dentro del conocimiento científico, en tal sentido, se genera el siguiente enunciado de investigación.

**1.2. Formulación del problema:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022?

**1.3. Justificación:**

El cambio generado en la atención de los usuarios del Centro de Salud Baños del Inca, a raíz de la aparición del COVID 19, ha generado que el nivel de las consultas externas se haya visto disminuido durante los años 2020 y 2021, actualmente en el presente año, la atención del nivel primario viene reactivándose por lo que algunos consultorios han empezado a atender de manera presencial, es por ello, que la calidad de la atención y la satisfacción del usuario se ha visto disminuida en gran manera.

Por lo que el presente estudio de investigación aportará dentro del ámbito teórico con la ampliación y muestra de teorías y autores actuales los cuales muestran estudios y conocimientos sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

Asimismo, con los resultados obtenidos se aportará dentro del ámbito metodológico ya que el presente estudio servirá como línea base y como antecedente para futuros estudios ya que mostrará la realidad del Centro de Salud del Distrito de Baños del Inca, con lo que a la vez se cubrirá el espacio dentro del conocimiento científico del distrito.

Finalmente, dentro del ámbito práctico, los resultados obtenidos aportarán a la mejora de la calidad de atención y satisfacción del usuario del mencionado Centro de Salud, asimismo, se puede compartir la información obtenida con los diversos Centros de Salud de la ciudad de Cajamarca con la finalidad de mejorar la atención general.

**1.4. Objetivos de la investigación:**

**1.4.1. Objetivo General:**

- Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022

**1.4.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar las características sociodemográficas del usuario en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.
- Identificar el nivel de la calidad de atención en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022
- Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO:**

#### **2.1. Antecedentes de investigación:**

##### **2.1.1. Internacional:**

En Arabia Saudita, 2020, un estudio denominado efectos de COVID 19 como una epidemia en la satisfacción del usuario y los resultados de la intervención quirúrgica en 331 pacientes en el Hospital King Khalil, se muestra que la satisfacción con los servicios prestados por los licenciados en enfermería y los médicos fue de 77,6% y 93%, respectivamente el 90,3% se mostró satisfecho con las medidas de higiene implementadas por los citados hospitales (13).

En Ecuador, 2020, en un estudio denominado satisfacción del usuario durante la atención PRE-COVID-19 en el Centro de Salud Martínez, entre 84 pacientes que aplicaron el cuestionario SERVQUAL, más de la mitad tenían más de 30 años, el 55% eran del sexo femenino, el 42% tenían secundaria educación, el 86% fueron sucesores, el 87% fueron atendidos por médicos y el 13% fueron atendidos por enfermeras, la satisfacción general fue del 61%, según las dimensiones, la confiabilidad fue del 45%, la capacidad de respuesta del 34%, la seguridad del 70%, la empatía del 70% y los aspectos tangibles del 86% (14).

En México, 2018, un estudio denominado satisfacción del paciente en servicios de atención primaria de salud identificó la satisfacción de 395 pacientes con la encuesta SERVPREF en unidades de salud, reportó de la siguiente manera: 66% mujeres, edad promedio 42.8, familia, donde la satisfacción médica es del 65%,

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

satisfacción de enfermería es del 74%, y la satisfacción del personal no sanitario es del 59%, la satisfacción fue del 82% para la dimensión elemento tangible, del 65% para accesibilidad y organización, y del 49% para tiempos de espera en diferentes áreas, se concluyó que la satisfacción general con los servicios recibidos fue superior al 60% (12).

**2.1.2. Nacional:**

En La Libertad, 2021, en un estudio denominado calidad de atención percibida por el paciente y satisfacción en los servicios de emergencia del hospital II Chocope en tiempos de COVID 19 muestra que el 62.4% se mostró frecuentemente satisfecho, el 12% muy satisfecho, asimismo, el 55.6% mencionó la calidad de la atención habitual y el 15% la calidad de la buena atención. Por lo tanto, muestra que la calidad del cuidado está relacionada con la satisfacción percibida del paciente Existe una relación entre grados,  $r=0,492$  y  $p=0,000$  (15)

En Ica, 2020, en un estudio denominado satisfacción de usuarios externos en establecimientos de atención primaria durante la pandemia del COVID-19 encuestó a 120 usuarios del Centro de Salud I-3 La Tinguña a través de la encuesta SERVQUAL y encontró que el 83% tenía >30 años y el 80.7 % eran mujeres, asimismo, el 61,7% manifestó insatisfacción; por dimensión, 69,2% insatisfecho con confiabilidad, 76,7% insatisfecho con capacidad de respuesta, 58,3% insatisfecho con seguridad, 60,8% insatisfecho con empatía, 87,5% insatisfecho con aspectos tangibles (16)

En Piura, 2018, en un estudio denominado proceso de atención de consulta externa y calidad de servicio a pacientes del centro de salud I-4 La Unión Piura, concluyó que en

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario ( $\rho = -,837$ ), asimismo, se observa que el 47% de los evaluados presenta nivel bajo de calidad de atención y el 51% presenta nivel bajo de satisfacción del usuario (17)

En Apurímac, 2018, en un estudio denominado satisfacción del paciente con el tratamiento del centro de salud de Pacobamba muestra que el mayor grupo de edad 115 (40,35%) participantes y más sexo femenino 150 (52,63

%) participantes, 101 (35,44%) usuarios se mostraron insatisfechos (18)

**2.1.3. Local:**

En Cajamarca, 2017, en un estudio denominado calidad de atención y satisfacción de usuarios externos Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca. 2017 se muestra que existe correlación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario ( $\rho = ,847$ ), de igual forma, se muestra que el 55% de los evaluados manifiestan que la calidad de atención es mala, y el 56% presenta nivel bajo de satisfacción (19).

En Cajamarca, 2019, en un estudio denominado expectativas y percepciones de calidad de atención a usuarios externos del Centro de Salud La Tulpuna 2019 Categoría I-3, muestra que la mayoría tenían entre 23 y 42, sexo femenino, educación secundaria, afiliado al SIS, uso continuado, asistieron más consultas médicas, de crecimiento y desarrollo (CRED) y obstétricas, con una percepción del 80% Esto se compara con su expectativa global del 99,96% y un índice de satisfacción del 82,88%, que es interpretado como el mejor nivel (20).

En Cajamarca 2021, un estudio denominado calidad de atención y satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacutec arrojó que la mayoría

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

eran mujeres mayores de 30 años y con estudios secundarios, la Calidad de Enfermería fue mayoritariamente considerada rutinaria (77%), siendo la dimensión tecno científica la más calificada; predominó la insatisfacción (69,15%), siendo los aspectos tangibles la dimensión menos satisfecha, asimismo, se muestra una relación directa significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con un 95% de confiabilidad ( $p < 0,05$ )  $p = 0,000$  (27).

## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Calidad de atención**

#### **– Definición:**

En la literatura nacional e internacional, existen diferentes visiones, diferentes actitudes y perspectivas respecto a la calidad de la atención y la salud. La calidad es un fenómeno interesante que sigue vigente en el campo de la investigación. Ha sido analizado desde diferentes contextos y perspectivas a lo largo del tiempo. A lo largo de los años, los países desarrollados han incorporado las perspectivas de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad de la atención médica, lo que ha llevado a mejoras en los factores considerados al evaluar la satisfacción con la atención médica y la calidad percibida. En este sentido, se tienen en cuenta todas las variables que son importantes para el usuario, dándonos así una idea de sus expectativas sobre cómo debe ser tratado (22)

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

La calidad de la atención médica es fácil de entender, pero difícil de definir debido a las posibles diferencias de perspectiva desde la perspectiva de un paciente, un médico o la administración de un centro de atención médica (23)

Llinás considera que la calidad de la atención debe determinarse en el desarrollo de acciones encaminadas a lograr una mejor calidad de vida de las personas, y esto se logra colocando a la persona en el centro del proceso como prioridad fundamental, en nuestro caso, por nombre de usuario. En otras palabras, tratar de humanizar la salud (24).

El sistema de gestión de la calidad desarrollado por el Ministerio de Salud del Perú establece que la calidad “es un conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que la atención en salud que se brinda a los usuarios debe satisfacer sus expectativas” (25).

La calidad de la atención médica se define como el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, teniendo en cuenta todas las partes del proceso de atención, después de considerar el balance de ganancias y pérdidas esperadas. (26).

**– Calidad:**

Según ISO-9000, la calidad “es el grado en que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos” (25). Asimismo, la calidad se define como “el ajuste preciso a las necesidades y detalles de cada caso” (38).

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

Parasuraman define las percepciones de la calidad del servicio como juicios o actitudes globales relacionadas con las ventajas del servicio (39).

Parasuraman et al. Señale que, a diferencia de los productos, la calidad de los servicios se determina con base en algunas de las características diferenciadoras que se describen a continuación:

- Intangibilidad: los consumidores no pueden verificar los servicios con anticipación para asegurar su calidad;
- Heterogeneidad: los resultados de la prestación de servicios varían entre proveedores.
- Clientes e Indivisibilidad: Basado en la interacción entre el proveedor y el cliente.

La calidad es un concepto en evolución que afecta a todos los actores del sistema de salud ya todos los procesos de una organización. Cuando el producto de una organización es un servicio, la calidad proviene principalmente de las interacciones entre los trabajadores y los usuarios que producen el servicio.

– **Modelos de la evaluación de la calidad:**

Hay muchos modelos en la literatura para evaluar la calidad del servicio. Entre estos modelos destaca el basado en la percepción del usuario y el modelo más utilizado en diversos estudios:

- El modelo de calidad de la atención médica de Donabedian de 1966. - El modelo nórdico de Grönroos de 1984.
- El modelo americano Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988.
- El Modelo Service Performance (SERVPERF) de Cronin y Taylor de 1992.

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

- Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin del 2001.
- Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver de 1994.

- **Atributos de la calidad:**

Los atributos de calidad establecidos para hospitales e instituciones profesionales en el Perú son los siguientes (33):

- Respeto a los usuarios: tratar a las personas como sujetos de derecho y valorar sus condiciones culturales y personales.
- Información Completa: Brinda contenido veraz, oportuno y comprensible que empodera a las personas a tomar decisiones sobre su salud.
- Eficiencia: Lograr metas y objetivos mediante el uso racional de los recursos.  
Efectividad Alcanzar objetivos y actividades verificables de acuerdo con normas, planes y procedimientos.
- Continuidad: Proceso que garantiza una atención integral, brindando un servicio ininterrumpido y permanente a los usuarios hasta que se resuelvan sus problemas de salud.
- Oportunidad: Disponibilidad cuando un usuario necesita un servicio, en función de las características y gravedad de cada caso.
- Integralidad: La atención de las personas teniendo en cuenta sus dominios biopsicosociales y espirituales a través de actividades de seguimiento, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

- Trabajo en equipo: Personas que comparten una visión compartida, asumen responsabilidad y compromiso, complementan habilidades y desarrollan potencialidades para lograr resultados.
- Privacidad: Respetar la privacidad de los usuarios en un entorno que garantice la atención personalizada y la confidencialidad de la información médica.
- Accesibilidad: La condición de las organizaciones y servicios para facilitar el acceso de los usuarios a la atención que brindan.
- Satisfacción del Usuario Externo: Opinión favorable del usuario externo sobre la atención recibida.
- Satisfacción del Usuario Interno: Opinión favorable del usuario interno sobre lo que está recibiendo de la organización.

– **Calidad de la asistencia sanitaria.**

Mejorar la calidad de vida es la causa y fundamento fundamental de la calidad de la atención médica, meta que debe alcanzar el pueblo y responsabilidad que deben cumplir todos los actores sociales y el Estado. La calidad de la atención en salud es una consecuencia del derecho a la salud para todos, por lo tanto, la calidad de los servicios de salud depende de todas las personas que trabajan en los establecimientos de salud.

(35)

– **Dimensiones de la calidad de la salud.**

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

- Dimensión tecnocientífica: Se ocupa del aspecto tecnocientífico del beneficio que, además de ser entregado de manera holística, se caracteriza por ser efectivo, eficaz, eficiente, ininterrumpido, optimizando el beneficio y minimizando el riesgo.
- La dimensión humana: se refiere al aspecto interpersonal del cuidado, es decir, la terapia interpersonal caracterizada por el respeto a la cultura e idiosincrasia de cada persona, brindar información comprensible a los usuarios, devoción desinteresada por los demás, y atención a sus necesidades y requerimientos, tratarlo con empatía y respeto, siempre guiados por la ética profesional.
- Dimensión ambiental: Se refiere al valor agregado que brinda una institución para mejorar la prestación de servicios, incluyendo comodidad, limpieza, orden, seguridad y privacidad que brinda la instalación. (36)

**2.2.2. Satisfacción:**

La satisfacción del usuario es una valoración subjetiva que se centra más en actitudes y emociones que en criterios específicos y objetivos. El método comúnmente utilizado para la medición es el cuestionario, aplicado a través de encuestas o entrevistas (21).

Se pueden definir tres componentes básicos de la satisfacción (22):

- Es una respuesta (afectiva, cognitiva y/o conductual).
- Las respuestas se centran en un aspecto (expectativa, producto, experiencia del consumidor, etc.).
- Las respuestas se dan en momentos puntuales (post-consumo, post-elección, en base a la experiencia acumulada, etc.).

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

- Según San Martín, independientemente de los criterios de comparación utilizados en el proceso de satisfacción, las expectativas y los juicios de incertidumbre pueden tener un impacto significativo, y todo depende de la experiencia, el compromiso y la motivación del usuario al procesar la información (23).

- **Definición:**

Según la norma ISO 9000: Fundamentos y Vocabulario de los Sistemas de Gestión de la Calidad, el término "satisfacción del cliente" se define como "la percepción del cliente de cuán satisfechos están sus requisitos". Por otro lado, la misma especificación define un "requisito" como "una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".

Para simplificar, la satisfacción del cliente puede definirse como “la percepción de la medida en que se satisfacen sus necesidades y expectativas” (25).

Para Kother, la satisfacción es “el nivel de estado de una persona, que se obtiene al comparar el desempeño percibido o el resultado de un producto con sus expectativas” y el nivel de satisfacción es “una función de la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas”. expectativas” (26).

Desde la perspectiva de los usuarios externos, su opinión de satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido se deriva directamente de la calidad, características o información que brinda el servicio, lo cual es un indicador muy importante para medir la calidad del servicio. Cubrir sus expectativas (21).

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

La atención médica debe tener acceso, y los pacientes deben satisfacer sus necesidades de salud y recibir tratamiento con dignidad, amabilidad y respeto; debe haber suficiente personal capacitado para brindar la atención necesaria, y deben estar disponibles los recursos adecuados para garantizar que en los entornos apropiados se brinde atención (1).

Los pacientes que se sentían satisfechos tenían más probabilidades de seguir el consejo médico y buscar ayuda médica de forma proactiva cuando la necesitaban, y se estimó que la comunicación con los pacientes era un factor decisivo para garantizar su satisfacción. Asimismo, se estima que la insatisfacción está relacionada con la ineficacia del tratamiento, la falta de información comprensible, la falta de interés profesional o la solicitud excesiva de pruebas complementarias (27).

– **Evaluación de la satisfacción:**

Existen diferentes formas de evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio, de las cuales podemos mencionar:

- Enfoque Cognitivo: Consistente con la evaluación de ciertos componentes, tales como: atributos de los servicios, confirmación de expectativas y juicios de preocupación, es decir, relacionados con el procesamiento consciente de la información, según algún marco de referencia o comparación. Se considera a una persona en función de su capacidad para procesar información y evaluar atributos funcionales.
- Enfoque afectivo: hace referencia a una serie de fenómenos psicológicos relacionados con los sentimientos subjetivos, que se relacionan con las emociones. Los humanos son

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

pensados como seres que buscan y experimentan emociones (1). Bagozzi et al. Andreu cita una definición de emoción como “una expresión que abarca un conjunto específico de procesos mentales, incluyendo emociones, estados de ánimo y posibles actitudes” (29).

- El servicio y/o su interacción con los factores del entorno, así como las emociones de todas estas experiencias, pueden afectar a la satisfacción del usuario, especialmente a su valoración del servicio.

- **Modelo SERVQUAL:**

El modelo se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente, la brecha del cliente (22).

Este modelo americano utiliza el paradigma de la insatisfacción para medir la calidad de atención percibida, y también parte de los medios para influir en las brechas percibidas por los usuarios del servicio, o la existencia de brechas, que están determinadas por todas estas diferencias relacionadas con el servicio. Calidad de servicio de los directivos y tareas relacionadas con los servicios prestados a los clientes (41)

Estos gaps se resumen como sigue (39, 41):

- Gap 1: Diferencias entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los gerentes.

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

- Gap 2: Diferencias entre las percepciones de los gerentes y las normas o estándares de calidad.
- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y las especificaciones de prestación del servicio.
- Gap 4: Diferencias entre la prestación de servicios y la comunicación externa.
- Gap 5: La diferencia entre las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio y su percepción del servicio.

La Escala Multidimensional SERVQUAL es una herramienta para medir la calidad del servicio, desarrollada en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry bajo los auspicios del Instituto de Ciencias de Marketing.

– **Dimensiones de la satisfacción:**

Las siguientes son las dimensiones que se evalúa en la satisfacción, de acuerdo con el Modelo SERVQUAL:

- Confiabilidad: entendida como la capacidad de realizar los servicios prometidos según lo acordado y con precisión. Mide la efectividad, es decir, obtener el servicio a través del proceso correcto que cumple con las expectativas de diseño.
- Capacidad de respuesta: conocido por estar dispuesto a ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad: entendida como el conocimiento que tienen los empleados del trabajo que realizan, su cortesía y su capacidad para transmitir confianza.

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

- Empatía: Se refiere a la capacidad de brindar un cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Elementos tangibles: se relaciona con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos que los clientes perciben en la organización. Se evalúan aspectos como limpieza, presentación de los empleados, modernización de equipos e infraestructura.

**2.3. Definición de términos básicos:**

**2.3.1. Calidad de atención:**

Desde una perspectiva técnica y humana, las actividades de los servicios de apoyo médico y los establecimientos de salud en la atención al paciente para lograr los resultados deseados para los proveedores y usuarios.

**2.3.2. Satisfacción:**

El resultado de la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios.

**2.4. Hipótesis de investigación:**

**2.4.1. Hipótesis de investigador:**

Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.

**2.4.2. Hipótesis Nula:**

No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.

**2.5. Definición operacional de variables.**

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Instrumento</i>
<b>Calidad de atención</b>	Dr. Donabedian, precisa a la calidad de atención en salud, como logros concretos y beneficiosos de la atención técnica e interpersonal, la cual puede ser obtenida con los menores riesgos para el usuario (39).	Técnica científica	Alto Medio Bajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8 (Anexo 1)	Encuesta SERVQUAL
		Humana		9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 (Anexo 1)	
		Entorno		18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 (Anexo 1)	
		Fiabilidad		1, 2, 3, 4 y 5 (Anexo 2)	
		Capacidad de respuesta		6, 7, 8 y 9 (Anexo 2)	

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

Satisfacción	El resultado de la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios (36)	Seguridad	Alto Medio Bajo	10, 11, 12 y 13 Anexo (2)	Encuesta SERVQUAL
		Empatía		14, 15, 16, 17 y 18 (Anexo 2)	
		Aspectos tangibles		19, 20, 21, 22 (Anexo 2)	

## **CAPITULO III**

### **3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:**

#### **3.1. Tipo de Investigación:**

La presente investigación será de tipo cuantitativa, puesto que los resultados se presentarán de forma numérica y en porcentajes, asimismo, será de tipo básico ya que pretende explicar fenómenos sociales sin tener la necesidad de aplicar los resultados obtenidos a situaciones prácticas (38).

De igual forma, será de tipo descriptivo puesto que se describirán las características de una variable (38)

#### **3.2. Diseño de investigación:**

La presente investigación será de tipo no experimental puesto que las variables no serán manipuladas, ni en las condiciones muestrales ni en la aplicación. Finalmente, presentará un diseño transversal puesto que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único (38).

#### **3.3. Población, muestra y unidad de análisis:**

4. **Población:** 70 usuarios cuyas edades se encuentran entre los 18 y 60 años los cuales asisten a consulta externa en el Centro de Salud Baños del Inca, tomando como base un día de atención a la semana en los diferentes consultorios en ambos turnos.

La investigación presentará un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que los participantes cumplen con una característica en común la cual es ser usuario del Centro de salud Baños del Inca (38).

5. **Muestra:** Para el tamaño de la muestra se calculó con la estimación de proporciones poblacionales con una confiabilidad de 95% y tolerando un error máximo del 5%, por lo cual, aplicando la fórmula se obtiene una muestra de 56 usuarios que asisten al Centro de Salud Baños del Inca cuyas edades se encuentran entre los 18 y 60 años. Siendo elegidos al azar aleatoriamente, con un intervalo de 3 a 4 usuarios.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

**Dónde:**

- ❖ n= Tamaño de la muestra
- ❖ N= 70
- ❖ Z= 1.96 (Nivel de confiabilidad al 95%)
- ❖ P= 0.75
- ❖ Q= 0.25 (Complemento de P)
- ❖ E= 0.05

6. **Aplicando la fórmula:**

$$n = \frac{70(1.96)^2 (0.75) (0.25)}{(0.05)^2 (70-1) + (1.96)^2 (0.75) (0.25)}$$

$$n = 56$$

- **Unidad de análisis:** Un usuario, varón o mujer, que asiste al centro de salud Baños del Inca cuya edad de encuentra entre los 18 y 60 años.
- **Criterios de Inclusión:**
- Usuario que se atiende en el Centro de Salud Baños del Inca.
- Usuario que se atienda por más de 5 años seguidos en el Centro de Salud Baños del Inca.
- Usuario que se encuentre en pleno uso de sus facultades mentales.

- Usuario que decida participar de la presente investigación a través de la firma del consentimiento informado.
- **Criterios de Exclusión:**
- Usuario que no se atiende en el Centro de Salud Baños del Inca.
- Usuario que no se atienda por más de 5 años seguidos en el Centro de Salud Baños del Inca.
- Usuario que no se encuentre en pleno uso de sus facultades mentales.
- Usuario que no decida participar de la presente investigación a través de la firma del consentimiento informado.

## **6.1. Instrumento de recolección de datos:**

### **6.1.1. Escala de evaluación de la calidad de atención:**

La escala se encuentra compuesta por 30 ítems los cuales se encuentran a la vez subdivididos en 3 dimensiones:

- Técnica científica: Dimensión que evalúa la eficacia y los beneficios de reducir los riesgos en salud, se compone de los siguientes ítems del 1 al 8.
- Humana: Dimensión que evalúa el aspecto interpersonal de la atención y se compone de los siguientes ítems del 9 al 16.
- Entorno: Dimensión que evalúa las condiciones físicas de la institución prestadora de servicios de salud, se compone de los siguientes ítems del 17 al 30.

Asimismo, la escala se encuentra en escala de Likert del 1 al 5, finalmente, la escala ha sido aplicada previamente en estudios dentro de Cajamarca con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,839.

### **6.1.2. Encuesta SERVQUAL:**

La escala se encuentra compuesta por 30 ítems los cuales se encuentran a la vez sub divididos en 4 dimensiones:

- **Fiabilidad:** Dimensión que evalúa el cumplimiento del servicio, se compone de los siguientes ítems 1 al 5.
- **Capacidad de respuesta:** Dimensión que evalúa la actuación rápida y oportuna que se requiere, se compone de los siguientes ítems 6 al 9
- **Seguridad:** Dimensión que evalúa la sapiencia con la que se actúa, se compone de los siguientes ítems 10 al 13.
- **Empatía:** Dimensión que evalúa la atención adecuada de las necesidades del paciente, se compone de los siguientes ítems 14 al 18.
- **Aspectos tangibles:** Dimensión que evalúa las condiciones físicas de las instalaciones, se compone de los siguientes ítems 19 al 23.

Asimismo, la escala se encuentra en escala de Likert del 1 al 7, finalmente, la escala ha sido aplicada previamente en estudios dentro de Cajamarca con una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,843.

### **6.2. Procedimiento de recolección de datos:**

Para desarrollar el presente estudio de investigación, se consideró la presencia del virus COVID 19, por este motivo, se enviará una solicitud al director del Centro de salud Baños del Inca, en la cual se expondrán los fines que persigue la investigación

y se solicitará el permiso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Seguido a ello y una vez obtenido el permiso, se procederá a coordinar los horarios y fechas de aplicación a los usuarios a los cuales se los abordará en las salas de espera y serán evaluados de manera individual con la ayuda de los investigadores.

Por ello, se les hará entrega de un consentimiento informado en el cual otorguen el permiso correspondiente y finalmente se les entregarán los instrumentos de medición.

### **6.3. Análisis de datos:**

Para el análisis de los resultados obtenidos en este estudio se utilizarán dos programas: 1. Microsoft Excel, mediante el cual se crea una base de datos en la que se depositan los datos obtenidos para cada sujeto participante en el estudio. Matrices, cada matriz tendrá el número de ítems por instrumento y 2. El Programa Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 27, mediante el cual se analiza la base de datos creada en el programa Microsoft Excel mediante estadística descriptiva y análisis estadístico.

### **6.4. Consideraciones éticas:**

Para realizar la presente investigación, se utilizarán los siguientes principios bioéticos:

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

- Principio de beneficencia y no maleficencia, ya que los resultados obtenidos se utilizarán para mejorar la vida de los evaluados y la población en general.
- Principio de respeto por los derechos y la dignidad de las personas, ya que los instrumentos serán aplicados de forma anónima, asimismo, los datos obtenidos serán utilizados únicamente para fines de estudio.
- Principio de integridad, puesto que la investigadora hablará de forma clara sobre lo que pretende conseguir con la investigación sin proponer acciones que no se podrán realizar.

## CAPÍTULO IV

### 7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 7.1.Resultados

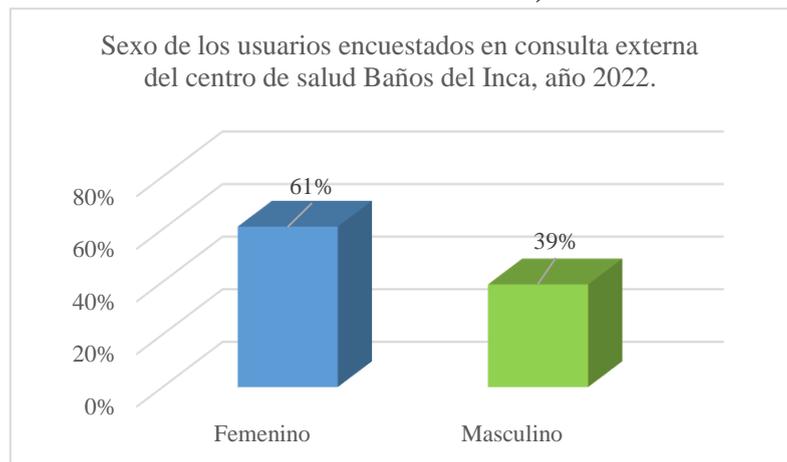
**Tabla 01. Características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca- 2022.**

	Variable		Recuento total	%
<b>Sexo</b>	Femenino		34	61%
	Masculino		22	39%
	Total		56	100%
<b>Edad</b>	19 a 29 años	13	23%	
	30 a 39 años	20	36%	
	40 a 49 años	9	16%	
	50 a 60 años	14	25%	
	Total	56	100%	
<b>Estado civil</b>	Soltero	5	9%	
	Casado	33	59%	
	Divorciado	10	18%	
	Separado	8	14%	
	Total	56	100%	
<b>Ocupación</b>	Ama de casa	26	46%	
	Personal de salud	5	9%	
	Independiente	15	27%	
	Otros	10	18%	
	Total	56	100%	

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado.

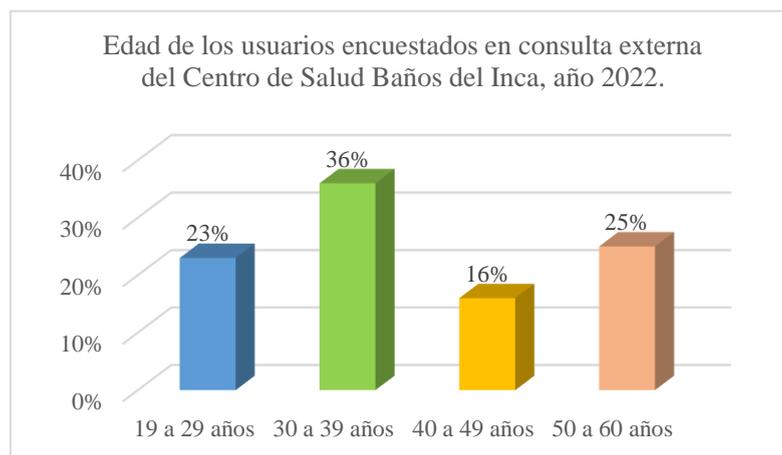
**Gráficos Características sociodemográficas de los usuarios en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca- 2022.**

**Gráfico 01. Sexo de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.**



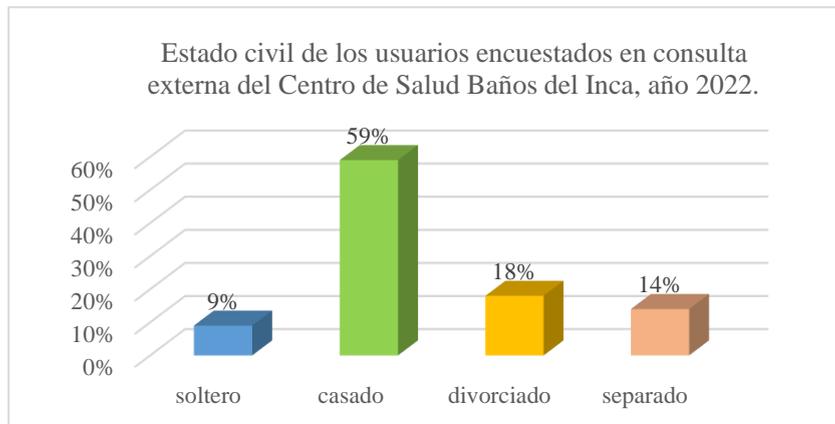
El gráfico muestra que un 61 % de los usuarios encuestados son del sexo femenino que acuden al centro de salud para consulta externa.

**Gráfico 02. Edad de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.**



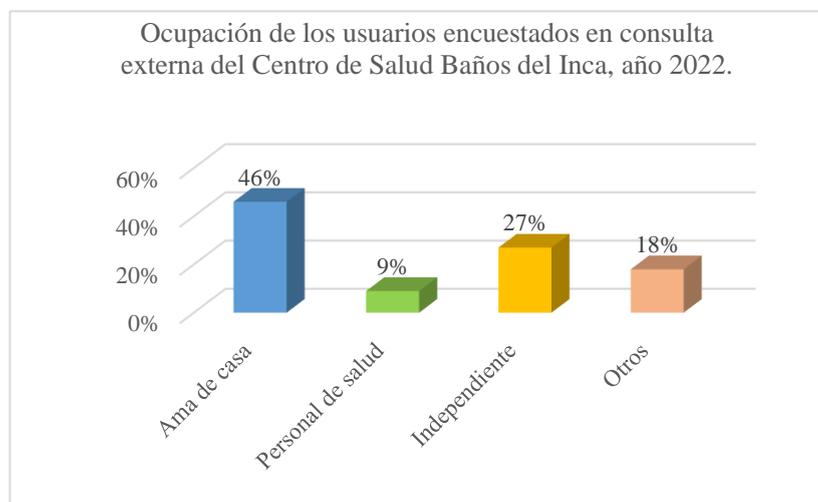
El gráfico muestra que el 36 % de los usuarios encuestados son de la edad de 30 a 39 años.

**Gráfico 03. Estado civil de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.**



El gráfico muestra que el 59 % de los usuarios encuestados son casados.

**Gráfico 04. Ocupación de los usuarios encuestados en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, año 2022.**



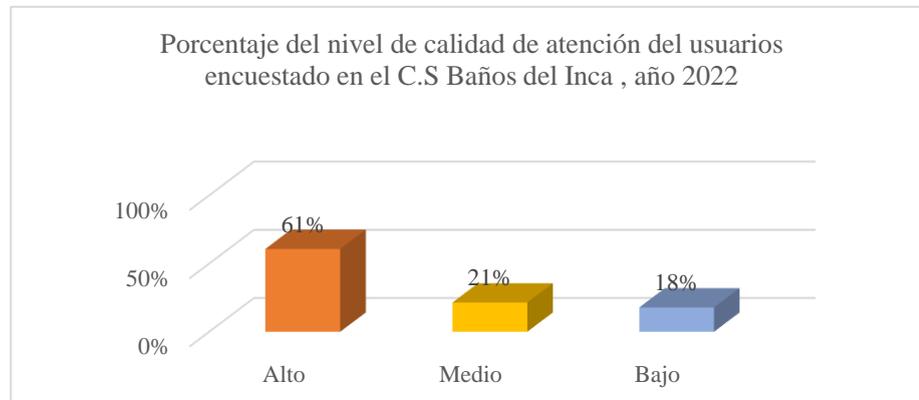
El gráfico muestra que el 46 % de los usuarios encuestados son amas de casa debido a su responsabilidad en el cuidado del hogar.

**Tabla 02. Nivel de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**

Escala		
Nivel de Calidad de atención	Recuento Total	%
Calidad Alto	34	61%
Calidad Medio	12	21%
Calidad Bajo	10	18%
Total	56	100%

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado.

**Gráfico 05. Nivel de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**



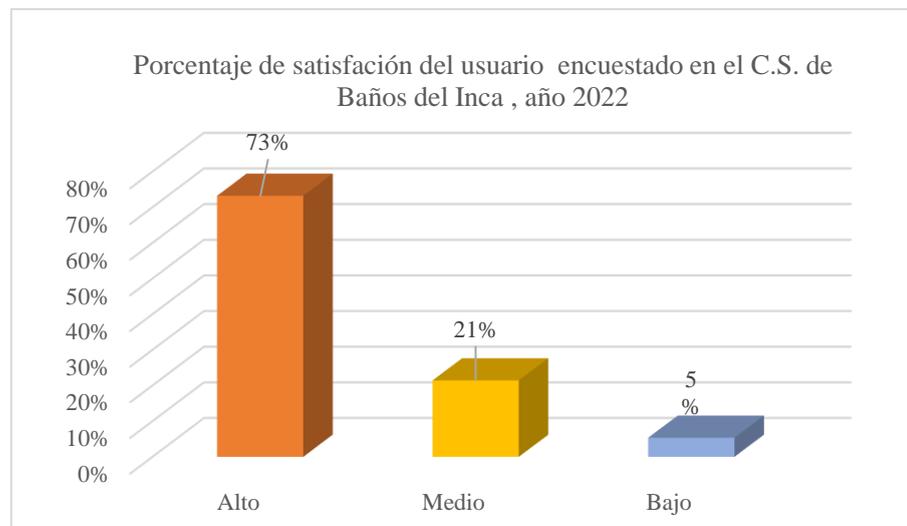
En donde se indica que el 61% de los encuestados refiere un nivel alto de calidad de atención; mientras que, el 21% nivel medio y el 18% de los usuarios presenta nivel bajo.

**Tabla 3. Nivel de la satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**

Escala		
Nivel de Satisfacción del usuario	Recuento Total	%
Satisfacción Alto	41	73%
Satisfacción Medio	12	21%
Satisfacción Bajo	3	5%
Total	56	100%

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado

**Gráfico 06. Nivel de la satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**



Se muestra el nivel de la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, en donde se evidencio que el 73% de los usuarios encuestados refiere una alta satisfacción, y solo el 5% refiere una satisfacción baja. Lo que indica, que la mayoría de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos.

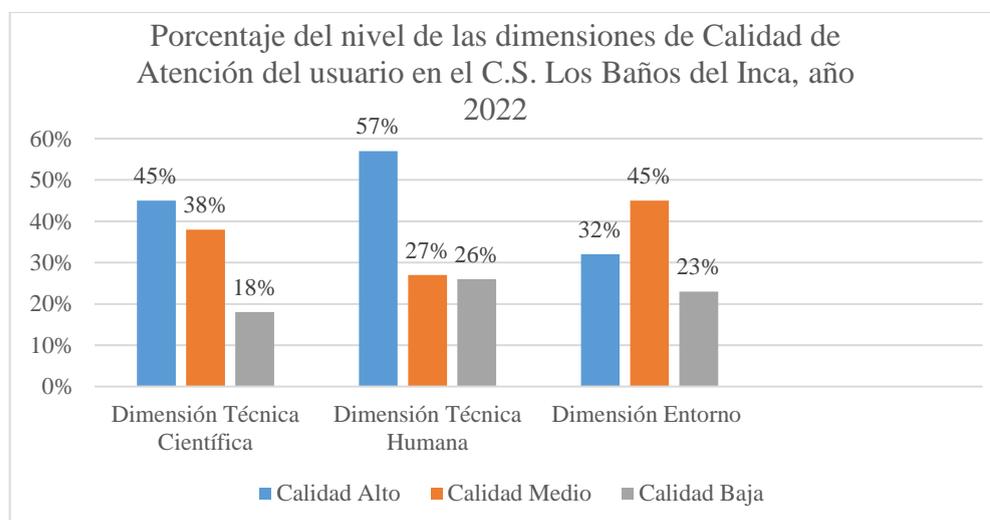
**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

**Tabla 04. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**

Calidad	Dimensiones de Calidad					
	Técnica Científica		Técnica Humana		Entorno	
	Recuento Total	%	Recuento Total	%	Recuento Total	%
Calidad Alto	25	45%	32	57%	18	32%
Calidad Medio	21	38%	15	27%	25	45%
Calidad Bajo	10	18%	9	16%	13	23%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado

**Gráfico 07. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención al usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**



En la dimensión técnica científica de la calidad el 45 % refiere un nivel alto de calidad, dimensión técnica humana el 57 % nivel alto de calidad y en la dimensión entorno el 32 % refiere un nivel alto de calidad, Se concluye que existe predominio de la dimensión técnica humana con 57%.

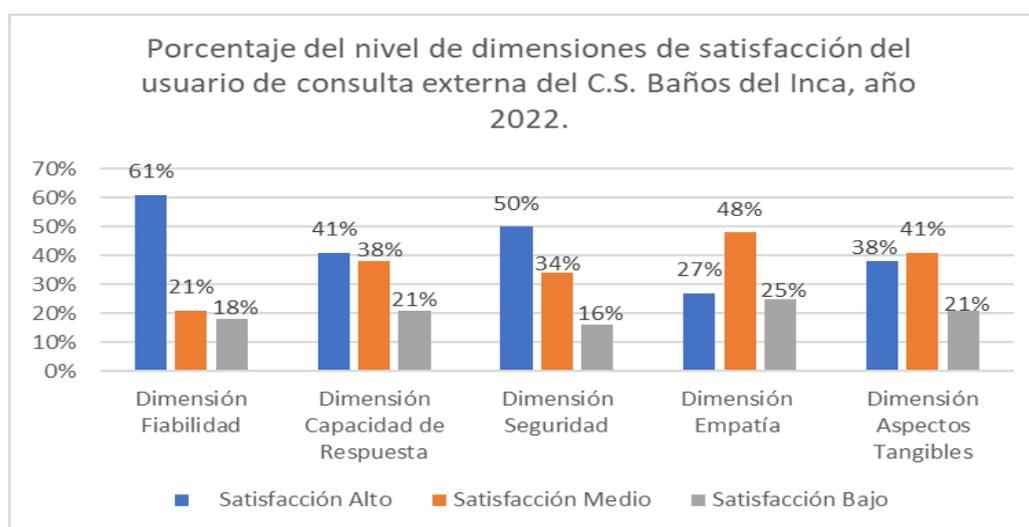
**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

**Tabla 05. Nivel de dimensiones de satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**

Satisfacción	Dimensiones de la Satisfacción									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Recuento Total	%	Recuento Total	%	Recuento Total	%	Recuento Total	%	Recuento Total	%
Satisfacción Alto	34	61%	23	41%	28	50%	15	27%	21	38%
Satisfacción Medio	12	21%	21	38%	19	34%	27	48%	23	41%
Satisfacción Bajo	10	18%	12	21%	9	16%	14	25%	12	21%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%

Fuente: Cuestionario Servqual aplicado

**Gráfico 08. Nivel de dimensiones de satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**



Se evidencia que, la dimensión fiabilidad el 61% refiere un nivel alto de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta el 41% nivel alto de satisfacción y de igual forma,

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

en la dimensión seguridad el 50% nivel alto de satisfacción, en la dimensión empatía el 48% presenta nivel alto de satisfacción, y en la dimensión aspectos tangibles el 41% refiere nivel alto de satisfacción. El mayor grado de satisfacción se obtiene en la dimensión fiabilidad, relacionado al trato y la confianza por la interacción del paciente y el personal de la salud. A diferencia de la empatía que se obtiene una satisfacción media, que puede deberse a que el personal de salud no tiene mucho acercamiento hacia al usuario.

**Tabla 06. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022.**

<b>Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario</b>		<b>Satisfacción del usuario</b>	
Rho de Spearman	de	Coefficiente de correlación	<b>,845</b>
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,052
		N	56

Se muestra en la siguiente tabla, la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca, 2022, evidencia que existe relación directa o positiva entre ambas variables (Rho = ,845), de igual manera, de acuerdo con el valor “p”, se evidencia que la correlación no es significativa debido a que el “p” valor es mayor a 0,5 (p=,052).

## **7.2. DISCUSIÓN**

La calidad y satisfacción de usuario en la consulta externa tuvieron características en función de la edad, el sexo, estado civil y ocupación. En el presente estudio, en la tabla 1: muestra un predominó del sexo femenino con 61%, siendo el 46 % amas de casa, casados un 59% y encontrándose en un rango de edad de 30 a 39 años con un 36%. Los resultados son similares al estudio “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec” de Hernández y Merino, donde arrojó que el 94,68% eran de sexo femenino y el 54,26% tuvo de 30 a 60 años (27).

Por lo que, aún se observa tanto en este como en otros estudios similares que las mujeres son las que más acuden a atenderse los problemas de salud, puesto que ellas en gran porcentaje son las que se quedan en casa velando por la salud y el cuidado de cada miembro de la familia como el suyo, así mismo comparando el 39% de asistencia de usuarios del sexo masculino podemos deducir que, simplemente los hombres acuden al establecimiento solo cuando requieren el servicio de urgencia.

Con respecto a la calidad de atención de los usuarios encuestados, la tabla 2 muestra que el 61% de encuestados refieren un nivel de calidad alto, un 21 % un nivel de calidad medio y un 18 % un nivel de calidad bajo. Así mismo en la Tabla 3 se evidencia que el 73% de los usuarios encuestados refiere una alta satisfacción y el 5% refiere baja Satisfacción. Todo lo contrario que sucedió en el estudio “Proceso de Atención de consulta externa y Calidad de servicio a pacientes del centro de salud I-4 La Unión Piura”, en el año de 2018 de Pingo, donde se observó que el

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

47% de los evaluados presenta nivel bajo de calidad de atención y el 51% presenta nivel bajo de satisfacción del usuario (17) y el estudio de Sánchez en el 2017, se muestra que el 55% de los evaluados manifiestan que la calidad de atención es mala, y el 56% presenta nivel bajo de satisfacción (27). De este modo, se puede observar que tanto a nivel local como nacional aún sigue existiendo brechas en torno a los parámetros de satisfacción y calidad de atención de los usuarios que asisten a los establecimientos de salud.

Con respecto al nivel de sus dimensiones de la calidad del usuario encuestado, la tabla 4, indica que la dimensión técnica científica el 45% refieren un nivel alto de calidad, la dimensión técnica humana un 57% un nivel alto de calidad y la dimensión entorno un 32% como la más baja en nivel de calidad. Datos similares en el estudio de Hernández y Merino en el año 2021 donde la dimensión técnica científica fue valorada con el 20,21% en buena calidad, técnica humana con 18,09% y en la dimensión entorno el 15,96% de los encuestados refieren buena calidad de atención.

De tal manera, observamos que por más que los usuarios que se atienden en consultorio externo consideran que el profesional de salud sea eficiente, sea eficaz, le trate con respeto y empatía, le muestre seguridad é integralidad; aún sigue existiendo brechas en la percepción que hacen que el usuario y no califique con un nivel alto de calidad la atención recibida.

Entre las debilidades identificadas Respecto a la dimensión entorno donde el usuario considera que los ambientes fueron poco ventilados o muy pequeños, que no hay mucha accesibilidad para exámenes de laboratorio o ecografías, que hay poca señalización entre otros, en la dimensión técnico científica, consideran que demoraron para su atención, no se les explico acerca del procedimiento que iba a realizar el personal de salud, no obtuvieron respuestas o soluciones frente a acontecimientos que les aquejaban. Y en la dimensión humana, en la que pudieron percibir un trato no adecuado, no se respetó su forma de pensar, se vulnero su integridad y no se mostraron empáticos frente a miedos e inseguridades con respecto a su salud.

Por otro lado, con respecto al nivel de sus dimensiones de satisfacción del usuario encuetado, la tabla 5, la dimensión fiabilidad el 61% refieren nivel alto de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta el 42% nivel alto de satisfacción y de igual forma en la dimensión seguridad el 50% refieren nivel alto de satisfacción, en la dimensión empatía el 48% presenta nivel alto de satisfacción y en la dimensión aspectos tangibles el 41% presenta nivel alto de satisfacción. Datos diferentes se muestran en el estudio “Satisfacción de usuarios externos en establecimientos de atención primaria durante la pandemia del COVID-19 encuestó a 120 usuarios del Centro de Salud I-3 La Tinguña” de Becerra donde se observa que 61,7% manifestó insatisfacción; y en sus diferentes dimensiones se muestra el porcentaje de menor satisfacción en valores de dimensión fiabilidad 69,2%, capacidad de respuesta con 76,7%, seguridad el 73,4% 60,8%, empatía tuvo menor porcentaje insatisfacción con 72, 34% y de 87,5% insatisfecho con aspectos tangibles.

Finalmente, la tabla 6. podemos sostener que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario atendido en consultorio externo en el centro de Salud Baños del Inca, y de acuerdo a los resultados el 61% calificó la calidad de atención de salud como buena y el 73% estuvieron satisfechos con atención brindada; se evidencia que existe relación directa o positiva entre ambas variables, satisfacción de usuario y calidad, con un (Rho = ,845) y (p 0,5). De la misma forma, en la investigación “Proceso de atención de consulta externa y calidad de servicio a pacientes del centro de salud I-4 La Unión Piura”, concluyeron que si existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario (rho = -,837).

## **CAPÍTULO V**

### **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **8.1. Conclusiones**

- Las características sociodemográficas de la población encuestada muestra que son las mujeres de 30 a 39 años, la que acuden con mayor frecuencia al Establecimiento de Salud.
- El presente estudio muestra que la atención de salud se brinda con un 61% de calidad alto y un 73% de nivel de satisfacción alto.
- Los datos estadísticos demuestran que existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario ( $Rho = ,845$ ) y ( $p 0,5$ ).

#### **8.2. Recomendaciones**

- Que siendo la calidad un indicador de mayor relevancia para un Establecimiento de salud, es importante su permanente monitoreo y evaluación.
- Mejorar el entorno del establecimiento de salud que es identificada como la mayor debilidad en la encuesta de calidad.
- No dejar de capacitar al personal de salud en cuanto a dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario, lo que logrará constante mejora en el desempeño en la atención de salud.

**REFERENCIAS:**

- 1) Servicios sanitarios de calidad. Datos y cifras. Organización Mundial de la salud [Internet]. 2020 [citado el 22 diciembre 2020].
- 2) Li X, Krumholz H, Yip W, Keung K, De Maeseneer J, Meng Q, et al. Quality of primary health care in China: challenges and recommendations. Lancet [Internet]. 2020 [citado el 24 diciembre 2020]; 395(6):1802-1812.
- 3) Crowley R, Daniel H, Cooney T, Engel L. Envisioning a Better U.S. Health Care System for All: Coverage and Cost of Care. Ann Intern Med [Internet] 2020 [citado el 27 diciembre 2020]; 172: S7-S32.
- 4) La OPS actualiza las funciones esenciales de salud pública para los países de las Américas. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2020 [citado el 03 enero 2021].
- 5) Reynaldos K, Achondo J, Azolas V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud latinoamericana: revisión integradora. Rev Sal Public. [Internet]. 2017 [citado el 05 enero 2021]; 21(2): 67-78.
- 6) Cuba-Fuentes M, Romero-Albino Z, Domínguez R, Rojas L, Villanueva R. Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años del Alma Ata. Ann Fac Med. [Internet]. 2018 [citado el 07 de enero 2021]; 79(4):346-50.
- 7) Matus-López M, Prieto L, Cid C. Evaluación del espacio fiscal para la salud en Perú. Rev Panam Sal Pub [Internet] 2016 [citado el 10 enero 2021]; 40(1):64-69
- 8) Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Per Med Exp Sal Pub [Internet] 2019 [citado el 12 enero 2021]; (36)2: 288-295

- 9) Ministerio de salud. Resolución Ministerial 025-2020-Minsa. Documento Técnico: Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud. [Internet] 2020. [citado el 15 enero 2021]
- 10) Contraloría General de la República. Operativo de control «Por una salud de calidad» [Internet] 2018. Lima: 2018. [citado el 19 enero 2021].
- 11) Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. (tesis pregrado). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. [en línea]; 2019 [citado el 24 enero 2021]; pp 37-58.
- 12) Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. Rev Per Med Exp Sal Pub [Internet] 2019 [citado el 23 enero 2021]; 36(4):620-628.
- 13) García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape - Perú. Rev Tzhoecoen [Internet] 2016 [citado el 24 enero 2021]; 8 (2): 2-10.
- 14) Pino-Chávez W. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzáles O, Santivañez-Pimentel A. Atención de salud con calidad. Desafíos. Colegio Médico del Perú [Internet]. Consejo Regional III. Lima 2018. [citado el 27 enero 2021]
- 15) Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020 [citado el 30 de enero 2021]; 20(3):397-403

- 16) Análisis de la Situación de Salud. Centro de Salud Pachacútec 2017. Red de Salud II Cajamarca. Cajamarca – Perú. 63
- 17) Hernández Guerrero M, Merino Vargas E. Entrevista con el médico jefe del centro de salud Pachacútec. Cajamarca. 2021. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- 18) Vásquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública [Internet] 2018 [citado el 02 febrero 2021]; 20 (2): 254-257
- 19) Bin T, Alshammari S, Alali M, Aljomah N, Alhassan N, Alkhayal K. Impact of COVID 19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: a retrospective and cross sectional study. Ann Med Surg (Lond) [Internet] 2020 [citado el 12 de febrero 2021]; 58: 14-19.
- 20) Nuñez E. “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de salud Martínez”. (Artículo científico). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería. [en línea]; 2021 [citado 12 de marzo 2021]; pp. 15-20
- 21) Pingo D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión- Provincia de Piura, en el mes de enero del 2018. (tesis postgrado). Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Postgrado. [en línea]; 2018 [citado el 19 de febrero 2021]: pp 53,67.
- 22) Córdor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac – Abancay 2018. (tesis postgrado). Pasco: Universidad

- Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Postgrado. [en línea]; 2019 [citado el 23 febrero 2021]: pp 60-61,74
- 23) Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Med Panacea [Internet] 2020. [citado el 26 de febrero 2021]; 9(3): 165-170
- 24) Mendoza R. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID 19. (tesis posgrado). Trujillo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [en línea]; 2020 [citado el 27 de febrero 2021]: pp 17-23
- 25) Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. (tesis postgrado). Chiclayo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.[en línea]; 2018 [citado el 28 febrero 2021]: pp 56-60,74.
- 26) Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. (tesis postgrado). Chiclayo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [en línea]; 2018 [citado el 02 marzo 2021]: 50-54.
- 27) Sánchez J. “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. (tesis posgrado). Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Unidad de posgrado. [en línea]; 2019 [citado el 06 marzo 2021]: pp 47-52,72
- 28) 28.- Cueva D, Pérez M. Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna 2019. (tesis pregrado). Cajamarca:

- Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias de la Salud.  
[en línea]; 2020 [citado el 09 marzo 2021]; pp 36-39,44.
- 29) Ramos B. Calidad de atención médica. En: Ramos B editores. Control de calidad de la atención de salud [en línea]. Segunda edición. Ed. Ciencias Médicas; La Habana 2011 [citado el 11 marzo 2021]: pp 40-41.
- 30) Álvarez F. Concepto y definición de calidad. En: Álvarez F editores. Calidad y Auditoria en Salud. [en línea]. Segunda edición. Ecoe Ediciones; Bogotá 2007 [citado el 15 marzo 2021]: pp 99-100.
- 31) Valendia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá [Internet] 2007 [citado el 19 marzo 2021]: 6(13): 139-168.
- 32) La calidad de la atención de salud en México a través de sus instituciones. Secretaría de Salud. México. Primera edición. Diciembre 2012. 254 pp. [Internet].; 2012 [citado el 25 marzo 2021].
- 33) Las ocho dimensiones de la calidad. Curso Gestión de la calidad. Universidad Privada del Norte. [Internet] 2018. Módulo 01 [citado el 01 de abril 2021]: pp 1-2.
- 34) Tobar F. La atención de la salud. Diccionario enciclopédico de legislación sanitaria (DELS). Ministerio de Salud de la Nación. Argentina. [Internet].; 2017 [citado el 03 abril 2021]
- 35) Dirección general de salud de las personas. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Lima Perú [Internet] 2007. [citado el 12 de abril 2021].

- 36) Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería. REV. CIEN. [Internet] 2020 [citado el 15 abril 2021]: 9 (1): 2-13.
- 37) Pérez H, Martínez M, Lagunes M. El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. Mercados y Negocios [Internet] 2014 [citado el 21 abril 2021]: 15 (2): 91-109.
- 38) Ato, M., López, J J., y Benavente, A. Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. 2013. Anales de Psicología; 1(2): 1038-1059.
- 39) Chavez A, Molina J. evaluación de la Calidad de Atención en Salud Mediante el Modelo de Avedis Donabedian, en el Área de Emergencia del Hospital Paravidia de Julio a diciembre 2014 [internet]. 2015 [ citado el 15 julio 2022] Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: ESCALA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

<b>Considerando la calidad de la atención recibida:</b>						
<b>Marque: Muy bueno (5), bueno (4), regular (3), Malo (2), Muy malo (1)</b>						
ITEM	CONCEPTOS	5	4	3	2	1
1	El profesional que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.					
3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta.					
4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.					
5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					
6	El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o descartable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.					
7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.					
8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.					
9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.					
10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.					
11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12	El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. Puede entender.					
14	El profesional le pide autorización antes de examinarlo.					
15	El profesional respeta su cultura o creencia durante su atención.					
16	El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades.					
17	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud en confidencial (es decir “es solo entre Ud. y el profesional”).					
18	El tiempo de espera para ser atendido en consultorios externos por el profesional es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).					
19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.					
20	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.					
21	Respecto al lugar de espera del centro de salud antes de la consulta, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.					
22	Considera Ud que el centro de salud está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).					
23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24	Ud. considera que los servicios que Ud. necesita: laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Siempre están disponibles.					
25	Considera Ud. que, para obtener unas citas para consulta externa o control, son oportunas y de trámite sencillo.					
26	Considera Ud. que para obtener unas citas para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.					

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

27	Considera Ud. que para obtener unas citas para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.						
28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.						
29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.						
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el centro de salud.						

**ANEXO 2: ENCUESTA SERVQUAL**

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
2	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.							
3	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
4	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
5	E	Que la atención en el área de caja sea rápida.							
6	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
7	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

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

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

**ANEXO 03. ENCUESTA DE PERCEPCIONES**

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

---

15	<b>P</b>	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	<b>P</b>	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	<b>P</b>	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	<b>P</b>	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	<b>P</b>	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

*“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”*

---

**ANEXO 3: FICHA DE INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA**

<b>EDAD</b>	
<b>SEXO</b>	
<b>DONDE VIVE</b>	
<b>ESTADO CIVIL</b>	
<b>OCUPACIÓN</b>	

**ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación, aplicada por los alumnos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de la carrera profesional de Enfermería, como requisito para su investigación. Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá identificar la “calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud Baños del Inca”. Entendiendo que fui elegido (a) por pertenecer a la población que ellos están estudiando.

Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto, no afectará mi situación personal, ni mi salud. Así mismo, sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo en cualquier momento, incluso después haber asistido a las actividades acordadas. Además, afirmo que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario.

Puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

\_\_\_\_\_  
Firma de la participante

\_\_\_\_\_  
Firma de los investigadores

---

Fecha

**ANEXO**

**Tabla 07. Fiabilidad de la Escala de Evaluación de la Calidad de Atención**

<b><i>Fiabilidad de la Escala de evaluación de la calidad de atención</i></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	30

Para desarrollar la investigación, se halló la fiabilidad de la *Escala de evaluación de la calidad de atención*, la que se encuentra conformada por 30 ítems, obtenido una fiabilidad con Alfa de Cronbach de ,832

**Tabla 08. Fiabilidad de la Encuesta *SERVQUAL***

<b><i>Fiabilidad de la Encuesta <i>SERVQUAL</i></i></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	30

Para desarrollar la investigación, se halló la fiabilidad de la *Encuesta *SERVQUAL**, la que se encuentra conformada por 30 ítems, obtenido una fiabilidad con Alfa de Cronbach de ,840.

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”**

**Tabla 09. Normalidad de Calidad de Atención**

	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Técnica científica	,164	56	,001
Técnica Humana	,156	56	,001
Entorno	,175	56	,000
<b>Calidad de atención</b>	<b>,295</b>	<b>56</b>	<b>,002</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como parte del análisis de datos, se desarrollaron las tablas de normalidad de cada variable, con las cuales se pudo identificar el coeficiente de correlación que se utilizará para desarrollar los objetivos planteados, utilizando el coeficiente Kolmogorov - Smirnov ya que la muestra se compuso por más de 50 personas.

**Tabla 10. Normalidad de Satisfacción**

	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,121	56	,001
Capacidad de respuesta	,128	56	,001
Seguridad	,124	56	,000
Empatía	,132	56	,002
Aspectos tangibles	,135	56	,001
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>,295</b>	<b>56</b>	<b>,003</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

***“Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de Salud Baños del Inca – 2022”***

---

En tal sentido, se observa que el “p” valor hallado es menor a 0,5 ( $p < 0,5$ ) por ello, se utilizará el Coeficiente de Spearman para hallar los objetivos planteados en el presente estudio de investigación.