



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD ASOCIADOS AL GRADO DE
SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE
SALUD LINCE EN EL MES DE NOVIEMBRE, 2023

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Autor:

Pumacchua Puma, Marco Antonio

Asesor:

La Rosa Botonero, José Luis
(ORCID: 0000 0002 2908 272X)

Jurado:

Sandoval Diaz, Wilder Adolfo
Mendez Campos, Julia Honorata
Orrego Velasquez, Manuel Anibal

Lima - Perú

2024



2A-CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD ASOCIADOS AL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD LINCE EN EL MES DE NOVIEMBRE, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

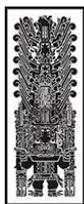
PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”

**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD ASOCIADOS AL GRADO DE
SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE
SALUD LINCE EN EL MES DE NOVIEMBRE, 2023”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO

AUTOR:

PUMACCAHUA PUMA, MARCO ANTONIO

ASESOR

LA ROSA BOTONERO, JOSE LUIS

ORCID: 0000 0002 2908 272X

JURADOS:

SANDOVAL DIAZ, WILDER ADOLFO

MENDEZ CAMPOS, JULIA HONORATA

ORREGO VELASQUEZ, MANUEL ANIBAL

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor y apoyo infinito.

A mis profesores, por su guía constante.

A mis hermanos, por la confianza y motivación.

A mis amigos, por los momentos compartidos y el estímulo recíproco. Y a esa persona especial, que ha sido mi fuente de inspiración y apoyo constante en esta etapa y travesía académica. Esta estrella también es tuya, gracias por iluminar mi camino.

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi sincero agradecimiento al Dr. José Luis, La Rosa, cuya guía experimentada e incansable forjaron cada paso de mi investigación. Agradezco profundamente a mi amada alma mater, Universidad Nacional Federico Villarreal, por brindarme las herramientas necesarias. También expreso mi gratitud a mis asesores y amigos por su apoyo permanente y motivación. Este logro no sería posible sin ese granito de arena que de cada uno de ustedes. ¡Muchas Gracias!

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

I.	INTRODUCCIÓN	5
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
1.1.1	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1.2	PROBLEMA GENERAL.....	10
1.1.3	PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	11
1.2	ANTECEDENTES.....	11
1.2.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	11
1.2.2	ANTECEDENTES NACIONALES	14
1.3	OBJETIVOS	16
1.3.1	OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4	JUSTIFICACIÓN	17
1.5	HIPÓTESIS	18
1.5.1	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.2	HIPÓTESIS NULA	18
II.	MARCO TEÓRICO.....	19
2.1	BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN	19
III.	METODO DE INVESTIGACION	26
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2	ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL.....	26
3.3	DELIMITACIÓN.....	27
3.4	VARIABLES	27
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.6	INSTRUMENTOS.....	30
3.7	PROCEDIMIENTOS	31
3.8	ANÁLISIS DE DATOS	31
3.9	CONSIDERACIONES ÉTICAS	32
IV.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
4.1	Datos sociodemográficos de los usuarios	33
4.2	Resultados de la variable: Calidad de atención.....	34
4.3	Resultados de la variable: Satisfacción del usuario.....	45
4.4	Resultados de la relación entre las variables: Calidad de atención y el grado de	

satisfacción en los pacientes	58
4.5 Comprobación de la hipótesis del estudio de investigación	62
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES.	68
VII. RECOMENDACIONES.	69
IX ANEXOS	76

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios del Centro de Salud de Lince durante noviembre de 2023.

Metodología: Estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional y transversal. Con una muestra de 317 usuarios. Se emplearon dos cuestionarios: Encuesta SERVQUAL modificada que mide calidad de atención y otro para valorar la satisfacción del usuario. Se utilizó SPSS 22 y Excel para obtener el análisis de datos, para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. **Resultados:** Entre los encuestados, el 33.44% son de 18 a 29 años, el 77,6 % de sexo femenino, en tanto el 54.57% presentan educación superior. El servicio de medicina tuvo mayor número de atendidos con 47.64%. La percepción total de calidad fue del 45.42% muy buena, mientras que el 0.32% la consideró muy mala. Respecto a la satisfacción, el 51.42% expresó estar muy satisfecho, y el 3.15% estuvo insatisfecho. **Conclusiones:** Se establece significativamente una correlación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción experimentado por el usuario, lo que demuestra que la alta satisfacción se atribuye a una excelente calidad de atención proporcionada por el servicio de salud.

Palabras Clave: Calidad de atención. Satisfacción del usuario. Centro de salud.

ABSTRACT

Objective: To establish the correlation between the quality of care and the satisfaction level of users at the Lince Health Center in November 2023. **Methodology:** This study, utilizing a quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional approach, involved a sample of 317 users. Two surveys were administered—a modified SERVQUAL survey gauging the quality of care and another assessing user satisfaction. Data analysis was carried out using SPSS 22 and Excel, with the Spearman's Rho coefficient used to test the hypothesis. **Results:** Among respondents, 33.44% fell in the 18 to 29 age range, 77.6% were female, and 54.57% had higher education. The medical service accounted for the highest attendance at 47.64%. Overall, 45.42% perceived the quality as very good, while only 0.32% considered it very poor. In terms of satisfaction, 51.42% expressed being very satisfied, with 3.15% reporting dissatisfaction. **Conclusions:** A significant relationship between the quality of care and the level of patient satisfaction is evident, underscoring that the high satisfaction is attributable to the excellent quality of care delivered by the health service.

Keywords: Quality of care. User satisfaction. Health center.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los países vienen asumiendo múltiples desafíos que van direccionados a la mejorar de la calidad de la atención, estas medidas son importante incorporarlas en el sistema de salud, para elaborar intervenciones sanitarias que reflejan acciones que disminuyan los daños y aseguren atenciones seguras y de calidad; para el beneficio del individuo, familia y comunidad (Organización mundial de la salud [OMS], 2023). En el primer nivel de atención el proporcionar servicios de salud de alta calidad, pone de relieve la necesidad de actuar prioritariamente en la promoción de la salud, la prevención y control de las enfermedades; y para ello se requiere de medidas de salud pública adecuadas con un sistema sanitario consistente y eficaz (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2019. p 2, 6).

La asistencia de servicios con calidad requiere de un buen gobierno, personal calificado y competitivo, infraestructura adecuada y accesible a la población, además que se encuentren debidamente implementadas. También es necesario de un financiamiento según la necesidad de la población a atender, el abastecimiento adecuado de medicamentos, así como contar con dispositivos médicos tecnológicos seguros correctamente regulados e instituciones de salud con un sistema de monitoreo constante que nos permite evaluar la atención y brindar garantía en la salud de la población (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019)

El concepto de calidad antiguamente se relacionaba con la producción económica, los conceptos cambian y actualmente van dirigidos hacia la satisfacción del cliente, que están directamente relacionados. Las compañías consiguieron mayor confiabilidad en los negocios y las demás áreas; de esta manera los usuarios externos cómo, proveedores, servidores y consumidores internos, alcanzaron la excelencia en calidad. Con estas bases nos muestra el ciclo de operatividad de las empresas (Alessio, 2004. p 58- 60). La calidad

de un servicio en un área determinada se relaciona directamente con las variables satisfacción y fidelización del cliente, lo que demuestra que las instituciones necesitan elevar su nivel de competitividad y eficiencia para lograr la preferencia de los clientes (Silva-Treviño et al, 2021.p.86).

La calidad en salud y la satisfacción del usuario es resultado conjunto del trabajo del personal sanitario, una administración activa, planes de mejora continua, facultar funciones, gestionar procesos y extender la información adecuada. Para garantizar un servicio de calidad se requiere de la supervisión sistematizada que controle los procesos productivos y los servicios ofertados para lograr acercarnos al perfeccionamiento (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

Uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios es la satisfacción del cliente. Si el servicio prestado es bueno o excelente, el cliente queda satisfecho; porque sus expectativas han sido cumplidas y superadas, por lo tanto, la satisfacción es una evaluación subjetiva de un individuo y es de gran valor para las instituciones, ya que les permite evaluar la aceptabilidad de sus servicios (Monzón, 2022.p.31).

La satisfacción del usuario se considera un indicador para evaluar la calidad de la atención recibida por el personal de una institución sanitaria, actualmente es una medición importante de valoración en los servicios de salud (Febres & Mercado, 2020. p. 397-398). Siendo la organización la que debe realizar el seguimiento sobre la opinión del paciente, sobre el nivel en que se cubre tanto necesidades como expectativas, es necesario utilizar diversos métodos; que permita valorar el nivel de satisfacción, que será útil para la institución (Norma internacional ISO 900, 2015. p. 17); en la implementación de estrategias que le permita subsanar los errores y reafirmar el fortalecimiento con la finalidad de dar un servicio oportuno y con calidad, dirigida a cubrir las necesidades del

usuario (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020. p. 402).

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El foco del problema radica en las variables como la calidad de atención y los grados de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre de 2023.

Es esencial garantizar el bienestar y una buena atención con calidad para los pacientes en los servicios prestados. Este concepto abarca la efectividad, seguridad, accesibilidad y la experiencia del paciente durante su interacción con quienes proveen servicios de salud. Los cuales tienen las expectativas de recibir atenciones de calidad que satisfaga las necesidades médicas, respetando sus derechos, sea puntual y esté respaldada por profesionales competentes (OMS , 2023).

Por otra parte, la calidad en los servicios de salud, incluye la satisfacción de las necesidades personales, familiares y de las comunidades, con el mejoramiento de las prácticas, el conocimiento científico y la ética, promoviendo la igualdad y el bienestar y sin exclusiones, lo que supone una atención sin distinción. Mejorar la calidad de la atención en la asistencia de servicios de salud donde se exige el cambio y la consolidación de los sistemas de salud para el bienestar de los usuarios (OPS, 2019.p. 1-2).

El paciente es la razón de ser para las instituciones de la salud, la información y atención que se le proporciona será útil para mejorar la relación con el personal sanitario de cierta forma influye en la calidad que se brinda en el servicio; por ende, los profesionales de la salud deben cubrir las preferencias y expectativas de los pacientes y brindar una atención centrada en ella, identificando factores que puedan influir en atención de calidad (Añel,2021. p.2 -3).

La satisfacción del usuario se convierte en un indicador relevante a valorar, que refleja el éxito del servicio recibido, su evaluación ha atraído cada vez mayor interés en

el área de la investigación, para establecer planes de mejorar en salud, minimizar costos innecesarios e implementar políticas en salud. La percepción del usuario es crucial en este proceso que refleja una atención sanitaria eficaz y aceptable y podremos evidenciar que, los pacientes satisfechos tienen más posibilidades de cumplir con las recomendaciones, asistir a las citas y permanecer con su proveedor de atención médica (Suarez,2019. p.2). Los pacientes que experimentan satisfacción con los servicios prestados, es probable que perciban de manera más positiva la condición de los servicios de salud y que estén más propensos a continuar buscando atenciones en las instituciones de salud en el futuro (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

En el marco de la investigación sobre la calidad de la atención asociada a la satisfacción de los pacientes que hayan sido atendidos en el Centro de Salud Lince en noviembre de 2023, se busca establecer la relación entre ambas variables. Para abordar este problema, se pueden emplear diversos métodos, como encuestas de satisfacción, entrevistas a pacientes, revisión de registros médicos y observación directa de la atención proporcionada (Añel,2021. p.2).

En el análisis de los resultados, resulta esencial identificar tanto los aspectos positivos como los servicios que necesiten mejoras en la atención en salud. Estos aspectos pueden abarcar cuánta relación existe entre el personal médico y el paciente, el tiempo de espera, la existencia de recursos y la calidad de los tratamientos y procedimientos médicos. Con esta información, el Centro de Salud Lince puede implementar acciones correctivas y mejoras que respalden una atención con calidad y que refleje una alta satisfacción de los usuarios.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Un sistema de salud de alta calidad podría prevenir 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900.000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes infantiles y la mitad de las muertes maternas cada año. En los países de ingresos bajos y medios, el 60% de las muertes por enfermedades se deben a una atención deficiente y el resto a la falta de acceso a la atención sanitaria, lo que provoca entre 5,7 y 8,4 muertes cada año (OMS, 2023).

Se realizó una evaluación donde se midió la percepción de la calidad por parte de los usuarios, abordando aspectos como seguridad, accesibilidad, oportunidad y empatía. Se detectaron tanto puntos fuertes como áreas de mejora en la IPS Mediccol SAS, tomando como base las quejas y reclamos expresados por los usuarios. Entre los aspectos negativos resaltan problemas de iluminación, obstáculos para personas con movilidad reducida, confusiones en fechas de citas y procedimientos, falta de comodidad en las instalaciones, prolongado tiempo de espera y trato insatisfactorio (Barrero et al, 2017 p. 17). En contraste, se registraron comentarios positivos, como el acceso a especialidades básicas, la rapidez en la asignación de citas y la disminución de la burocracia percibida por los usuarios. También se exploró la calidad según la visión del paciente y cómo los procesos de atención en salud influyen en esta percepción, resaltando la importancia de ofrecer un cuidado de alta calidad.

El tiempo que transcurre desde el inicio y el final de la atención en un establecimiento de salud es importante considerar como parte de la valoración de la atención de calidad porque mientras, la espera sea más larga el paciente refleja malestar e insatisfacción, mientras la atención sea rápida la opinión será positiva; por ende, esta valoración va a estar influenciada por la percepción de cada usuario (Bedoya et al,

2022.p.261).

Según La Torre, (2017) En el estudio, se observó que el tiempo promedio de desplazamiento desde el hogar hacia el establecimiento sanitario fue de 49.8 minutos, en promedio 45 minutos. Además, el tiempo promedio que se esperó fue de 32.5 minutos, y un 21,3% de las personas encuestadas expresaron estar satisfechos con el servicio recibido y el 26.7% ha mostrado satisfacción en el aspecto de fiabilidad, el 31.2% en responsabilidad, y el 48% en seguridad (p.6-7).

La mejora en los servicios de salud no debería estar limitada por restricciones económicas. Se subraya la distinción entre las metas administrativas orientadas a la disminución de precios, además de la eficacia en la prestación de servicios de salud. Además, se destaca que las organizaciones de salud realizan autoevaluaciones para asegurarse que sus prácticas sean de alta calidad. En otro orden de ideas, los servicios de salud han experimentado cambios tanto cualitativos como cuantitativos, como la mayor participación de mujeres en el ámbito, la adopción de herramientas de gestión y marketing, y la extensión de los servicios de salud en diversas ubicaciones, incluyendo consultas remotas y en lugares no convencionales (OPS, 2019).

Lo importante de la satisfacción de los pacientes, manifestada a través de un trato amable y comprensivo, puede influir en su disposición para recibir tratamiento y seguir las recomendaciones médicas. Los pacientes perciben la calidad la calidad de atención en salud, la cual se calcula como el promedio de las dimensiones evaluadas (Jerí, 2021.p 6).

1.1.2 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud y el grado de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de salud de Lince durante el mes de noviembre 2023?

1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son los aspectos sociodemográficos de los pacientes que recibieron atención en el Centro de Salud de Lince en el mes de noviembre del año 2023?
- ¿Cómo se califica la calidad de la atención dispensada a los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre de 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023?

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pabón & Palacios (2020) Llevaron a cabo una investigación en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, Costa Rica, entre 2017 y 2019, con el fin de examinar la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante la satisfacción de los usuarios. El objetivo principal de la investigación consistió en evaluar la percepción que los pacientes tienen sobre la calidad de los servicios de salud en esa institución hospitalaria específica. Durante los tres años bajo escrutinio, se observó que la mayoría de los encuestados evaluaron positivamente los servicios, destacando especialmente el servicio de laboratorio clínico con un 83.1%, seguido por la atención de enfermería (79.5%), la atención médica (77.7%), y el área de citas (74%). Estos resultados indican un indicador positivo en cuanto a la calidad de los servicios prestados. En conclusión, el servicio de laboratorio clínico fue identificado como el que generó una mayor satisfacción entre los usuarios, y de manera general, los pacientes expresaron sentirse satisfechos con los servicios brindados en el Hospital Local de Sitio Nuevo (p.4).

Suárez et al. (2019) Llevaron a cabo una investigación titulada "Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III" (p.1). El objetivo de este estudio,

realizado en Ecuador, fue determinar la percepción de la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III. La muestra consistió en 370 personas del cantón Milagro, y se empleó la encuesta SERVQUAL para evaluar tanto la percepción como las expectativas de los usuarios en relación con la calidad de la atención. Los resultados señalaron que el 47% de los usuarios expresaron una evaluación positiva en cuanto a los elementos tangibles y la fiabilidad, mientras que el 48% lo hizo en relación con la capacidad de respuesta. En cuanto a la dimensión de empatía, obtuvo una calificación del 49% como buena. En resumen, se concluyó que la calidad de la atención obtuvo una satisfacción regular según la herramienta SERVQUAL. Los pacientes identificaron la necesidad de mejoras en la infraestructura y la empatía del personal asistencial. Además, sugirieron mejorar la calidad del servicio, considerándolo esencial para brindar satisfacción como indicador fundamental de calidad en la atención (p.153-159).

Varela et al. (2019) realizaron un estudio titulado "Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019" (p.88). Este estudio se llevó a cabo en Colombia con el propósito de identificar la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de consulta externa en el Centro de Salud San Miguel de Tuta, Boyacá. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con la participación de 76 pacientes. Los resultados revelaron una mayor satisfacción en las dimensiones de elementos tangibles y empatía. Aunque también se expresó satisfacción significativa en las dimensiones de sensibilidad, fiabilidad y seguridad. En resumen, los usuarios demostraron satisfacción con los servicios de consulta externa, especialmente en la consulta de control prenatal, reflejando una atención de calidad y confirmando la satisfacción positiva de los pacientes (p.87 - 99).

Berrio et al. (2017) realizaron un estudio titulado "Factores que influyen en la

calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral en Colombia" (p.1). El objetivo fue evidenciar diversos factores que podrían afectar la calidad de la atención en salud, abordando aspectos como el ambiente laboral, la situación financiera y los recursos necesarios para atender a los pacientes. En el análisis administrativo, se identificaron aspectos relacionados con la calidad de la atención en salud. El 53.3% de los encuestados expresaron incomodidad por la rapidez en la atención y mencionaron la insuficiencia de personal asistencial. Otros factores incluyen la necesidad de capacitación continua, cargas laborales, equipos tecnológicos adecuados y la importancia de escuchar tanto a los pacientes como a los empleados. En relación con la atención a los pacientes, el 81.9% sugirió más capacitación para el personal. Un 3.8% informó haber sufrido algún daño físico, el 61% recibió explicaciones sobre los procedimientos realizados, el 53.8% señaló que el uso de equipos móviles afecta la calidad del servicio, y más del 61% considera que los medios para expresar la falta de comodidad son insuficientes (p.9, 12-14).

Barrero et al. (2017) realizaron un estudio titulado "Percepción de la calidad de la atención en salud de los pacientes de consulta externa en la Universidad de Manizales, Colombia" (p.1). El objetivo principal de este estudio fue describir la percepción de los clientes externos sobre la calidad de la atención en salud. Se utilizó el método SERVQUAL para evaluar diversas dimensiones, destacando que la dimensión de fiabilidad fue la más significativa, representando un 41.2%. Esta dimensión refleja la habilidad de los trabajadores de la salud para interactuar de manera asertiva con el usuario y generar confianza. Por otro lado, la dimensión de empatía fue la menos aceptada, alcanzando un 12.3%. En cuanto a la capacidad de respuesta frente a quejas, sugerencias o reclamos, y a la dimensión de seguridad, todos los encuestados expresaron estar muy

satisfechos con la solución proporcionada según sus necesidades. Asimismo, manifestaron confianza en el personal sanitario y mostraron conformidad con el uso de elementos de seguridad y técnicas de control de infecciones. Además, consideraron que los colaboradores brindan una buena asesoría para abordar las inquietudes de los usuarios (p.10, 16-17).

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Jerí (2021) realizó un estudio titulado "Factores de la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud de Hiroito – 2021" (p.1). Este estudio, realizado en Lima, tenía como objetivo determinar los factores de la calidad de atención en salud relacionados con el grado de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de Hiroito. La metodología utilizada fue de tipo observacional, descriptiva, transversal y cualitativa, con la participación de 334 usuarios durante el año 2021. Se aplicaron dos cuestionarios para evaluar la calidad de atención en salud y medir la satisfacción del usuario externo. Los resultados revelaron que el 65.1% de los usuarios experimentaron una buena calidad en la atención, destacando la capacidad de respuesta como el área de menor valor con un 17.2%. En cuanto al grado de satisfacción, un 51.1% expresó una satisfacción moderada, siendo la capacidad profesional y la calidez los indicadores mejor evaluados con un 61.1%, clasificándose como satisfechos. El análisis por grupo etario mostró que la mayor representación fue en la edad de 30 a 39 años con un 38%, mientras que el grupo de 50 a 59 años tuvo la menor representación con un 4%. El 52% fueron usuarios femeninos, y el 48%, masculinos. En cuanto al nivel educativo, el 48% indicó tener educación superior, y el 7% no tenía ningún grado de instrucción. El servicio de atención más mencionado fue medicina con un 51%, seguido por odontología y enfermería con el 14% cada uno. Por último, los usuarios nuevos representaron el 45%, mientras que los continuadores constituyeron el 55%. En

conclusión, se evidenció una correlación entre los factores de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo, resaltando la importancia de la gestión institucional para considerar estos aspectos (p.6).

Soto et al. (2020) realizaron una investigación titulada "Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú" (p.1). Este estudio tenía como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los usuarios. La investigación, de tipo observacional, corte transversal y correlacional, se llevó a cabo en el Centro de Salud "Aparicio Pomares" de Huánuco, Perú, con la participación de 53 profesionales de la salud. Se emplearon cuestionarios para evaluar el clima organizacional y la calidad de atención. Los resultados mostraron una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención, concluyendo que el ambiente laboral influye en la prestación de una atención de calidad por parte de los profesionales de la salud (p. 1-5).

Zapata (2019) presentó una investigación titulada "Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en un hospital de cuarto nivel en el 2019". Según los resultados, el 46% de los participantes percibieron la calidad de atención como muy buena, el 37% como completamente buena y el 17% como buena, sin obtener ninguna evaluación en las opciones de regular y mala, que registraron un 0%. En cuanto a la percepción de la calidad, el 45% calificó la satisfacción con los cuidados de enfermería como muy buena, el 37% como completamente buena, el 16% como buena, el 2% como regular y el 0% como mala (p.1-4).

La Torre et al. (2017) realizaron un estudio titulado "Factores asociados con el grado de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú 2014" (p.1). Este estudio, realizado en Lima, tuvo como objetivo evaluar los factores asociados con el grado de satisfacción de los

usuarios del consultorio externo de gastroenterología de dicho hospital. La insatisfacción del paciente se vincula con el nivel de atención profesional, la eficiencia del uso de los recursos y la minimización de riesgos para el paciente. La muestra incluyó a 221 encuestados, de los cuales el 21.3% expresó insatisfacción con la atención. Se identificó que el 26.7% correspondía al componente de fiabilidad, el 31.2% al componente de responsabilidad, el 48% al componente de seguridad, el 38.9% al componente de empatía y el 32.6% a los componentes tangibles. En relación con la satisfacción según el género, el 70.8% de los usuarios masculinos manifestaron insatisfacción, mientras que este porcentaje fue del 86.1% para las usuarias femeninas. Se observó una disminución en la satisfacción del paciente a medida que aumentaba el tiempo de espera para la atención, asociado principalmente con el componente de responsabilidad (p.1, 3).

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.
- Determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.
- Determinar el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023

1.4 JUSTIFICACIÓN

El nivel de satisfacción se vincula con el cuidado de la salud, la disposición para brindar atención y el tiempo dedicado para alcanzar estándares más elevados en el tratamiento del paciente, abarcando a los integrantes que conducen y optimizan los recursos bajo estructuras organizativas y estratégicas. La utilización de cuestionarios se reconoce como una herramienta crucial para la recopilación de datos por parte de las instituciones, permitiendo el análisis de resultados y brindando mayor claridad en la atención a usuarios (OMS, 2023). Estos cuestionarios son validados, desarrollados y modificados según las metodologías establecidas, abordando preguntas relacionadas con la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y aplicándose en los centros de salud de nivel primario para su evaluación y mejora continua.

La base de esta investigación reside en la urgencia de evaluar la excelencia en la atención de los servicios de salud, abordando las quejas, sugerencias, denuncias de prácticas médicas imprudentes o negligentes, y la carencia de atención por parte del personal asistencial y administrativo, expresadas por los usuarios. La interacción entre médico y paciente se destaca como la base para lograr una atención excelente y un alto grado de satisfacción del usuario externo, contribuyendo a alcanzar una calidad de servicio óptima (Mera,2022. p.2)

La presente investigación proporciona datos importantes que reflejan el estado actual del servicio de salud, con el objetivo de abordar posibles deficiencias e incrementar las fortalezas, generando estrategias de mejora en el sistema de salud pública .Además, los resultados del estudio ofrecen información válida para futuras investigaciones y sirven como estímulo para llevar a cabo estudios con diseños cualitativos y/o longitudinales sobre las variables de calidad del servicio y satisfacción del paciente, proporcionando información relevante debido a las características de estos estudios .

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

H1: Se evidencia una relación relevante entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes que recibieron atención en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.

1.5.2 HIPÓTESIS NULA

Ho: No se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

A. CALIDAD DE ATENCIÓN

Según Diaz & Salazar, (2021) La calidad comprende un conjunto de atributos que determinan su aptitud para cumplir con los requisitos expresados, ya sea de manera explícita o implícita, y abarca diversas dimensiones. (p.5).

Según Domínguez (2006) La noción de calidad alude a la habilidad de un sistema para operar de manera confiable y constante en un nivel de rendimiento específico en una institución que proporciona servicios a un conjunto de individuos. (p.47).

La calidad de la atención se refiere al conjunto de servicios de diagnóstico y tratamiento dirigidos al paciente basados en la evidencia y el conocimiento científico, con la finalidad de lograr una atención sanitaria óptima y oportuna, disminuyendo los riesgos y errores que garanticen la salud de la población (OMS, 2023).

La calidad en los servicios de salud se refiere a la percepción que tienen los pacientes sobre el resultado de la interacción con la institución, por ende, involucra la formación profesional y la atención del personal sanitario (Argüello et al., 2020). Para las instituciones de salud el brindar un servicio de calidad se ha convertido en un desafío permanente y el implementar estrategias que estén direccionados en lograr resultados positivos que reflejen una buena atención y una alta satisfacción en los pacientes contribuyen en este objetivo (Mera, 2022).

Brindar servicios de salud de calidad va a depender de toda la organización y se caracteriza por ser:

- Eficaces: Servicios de salud dirigidos a personas que lo requieran

- Seguros: Atención en salud que debe evitarán causar daño a las personas
- Dirigido a la persona
- Oportunos: Atención donde se reduzcan los tiempos de espera y las demoras
- Equitativos: Atención a la persona sin discriminación
- Integrados: Coordinación de la atención en todos los niveles de servicios de salud.
- Eficientes: Proporcionar servicios que optimicen los beneficios de los recursos disponibles y eviten el desperdicio. (OMS, 2023).

Actualmente la búsqueda de la calidad en un proceso constante que representa un desafío y una prioridad estratégica para todos los países, esto se enfoca en proporcionar una atención integral de alta calidad a individuos, familias y comunidades, con el objetivo de obtener resultados positivos que se traduzcan en una mayor satisfacción del usuario, tiempos de espera reducidos y atención oportuna y segura. (Gafas et al, 2019.p.136).

Según Avedis Donabedian quien proporcionó el concepto más aceptado sobre la calidad de la atención, afirmando que consta en aplicar la ciencia y la tecnología de forma que maximice los servicios para la salud sin incrementar los peligros. La medida de calidad se establece en la expectativa que la atención proporcionada establezca un equilibrio muy favorable entre riesgos y beneficios para el paciente. El enfoque de atención en salud con calidad ha cobrado gran importancia durante más de tres décadas, especialmente con los cambios políticos que reflejan una preocupación genuina por la calidad de la atención en salud, la cual se ha establecido como requisito obligatorio para asegurar la calidad. Las prestadoras de servicios de salud se enfrentan al desafío de cumplir con esfuerzos económicos y administrativos que satisfagan los requisitos fundamentales para ofrecer atención de salud con calidad, representando un esfuerzo para

lograr los más altos estándares en los servicios de salud (Muñeca, 2011).

El enfoque de gestión de calidad ha evolucionado con el tiempo, durante los años de la revolución industrial se ha centrado en resolver problemas de producción, desde los años 30 se orientó hacia la gestión de procesos, seguido por el control de calidad en todas las sedes de la empresa, en los años 50 y a principios de los años 90, la introducción de criterios generales de calidad y la innovación con énfasis en el cambio en el mercado y consumidores (Mera, 2020.p.476). El sistema de gestión de calidad sugiere que la misión de dicho sistema es lograr de forma consecutiva la calidad de los servicios en salud, así como los recursos y tecnologías en el sector salud, impulsando una cultura con calidad y satisfacción para los pacientes (Ministerio de Salud [MINSA], 2011).

Diversos autores plantearon sus modelos con el único objetivo de evaluar la calidad del servicio, de los cuales los más utilizados son los que se basan en la percepción del usuario como:

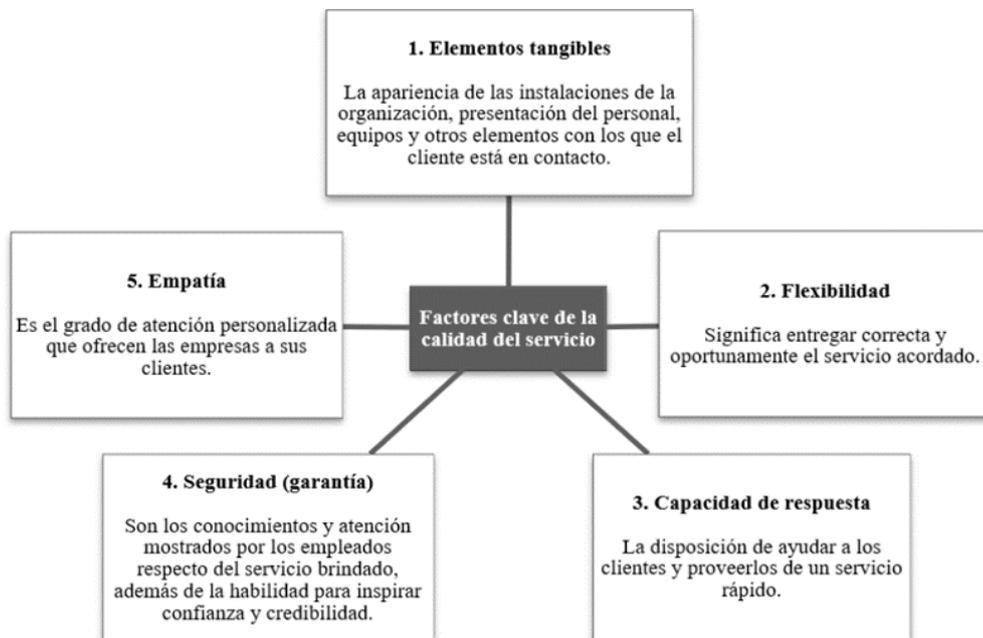
El modelo de atención médica planteado por Donabedian A. (1996) que establece tres aspectos: La estructura se refiere a los recursos materiales, físicos, financieros y personal de salud es la parte tangible. El proceso, abarca al conjunto de actividades realizadas por el profesional de la salud hacia los usuarios, sobre el diagnóstico y tratamiento para garantizar la salud. Por último, el resultado, se relaciona con el resultado final de la prestación sanitaria debido a la interacción de la dimensión estructura y el proceso, que impacta de manera positiva o negativa en la percepción del servicio recibido (López et al, 2021.p.3).

El Modelo nórdico de Grönroos (1984): se basa en tres definiciones de calidad, calidad técnica, hace referencia al diseño del servicio lo que quieren los clientes, funcional que refiere a cómo los usuarios reciben y experimentan el servicio y la imagen

corporativa, se refieren sobre la percepción de la empresa a través del servicio prestado por las organizaciones de la salud (Núñez & Juárez, 2018).

El modelo SERVQUAL muestra la evaluación de las percepciones y expectativas de los clientes. Este diseño americano nos permite calcular la calidad de la atención, permitiéndonos conocer la valoración que hacen los consumidores del servicio y sus expectativas. Este modelo evalúa dos partes: la primera parte con 22 ítems que miden las expectativas y la segunda parte con 22 ítems que registran las percepciones. Según la metodología de este modelo, Si la percepción del paciente excede sus expectativas, se califica el servicio como excelente; por el contrario, si las expectativas superan la percepción, se considera deficiente. Cuando las expectativas y percepciones coinciden, se evalúa el servicio como satisfactorio. (López et al, 2021.p.5).

a. Factores de calidad de atención



La importancia de la evaluación de la calidad a través de la observación, auditorías y retroalimentación es importante en la implementación efectiva de políticas y regulaciones que afectan positivamente la calidad de los servicios, en el fomento de una

cultura orientada a la excelencia. Los sistemas de información sanitaria deben garantizar el seguimiento de los indicadores relacionados con las metas y objetivos de las políticas nacionales de calidad, fortalecer la comunicación y la retroalimentación efectivas con las partes interesadas (OPS,2019. p.21).

B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Consideramos como un elemento fundamental para evaluar la calidad de la atención y, por ende, es esencial desarrollar y utilizar instrumentos de medición aplicables a los usuarios en diversos procesos de atención, siendo las encuestas de satisfacción un método comúnmente empleado. Los resultados obtenidos de estas encuestas alimentan programas o proyectos dirigidos a la mejora continua de la atención, que incluyen acciones y seguimiento (Lara,2019)

La satisfacción con la atención sanitaria es muy compleja debido a su relación con varios factores influyentes y considerando que su valoración depende del usuario muchas veces no permite evaluar con precisión la satisfacción del paciente debido a su conexión con el entorno social (Monzon, 2022.p 33-34)

Según la normativa técnica presidencial N° 002-2021-PCM-SGP, titulada "Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público", se estableció que la calidad tanto de los bienes como de los servicios proporcionados está dada por la capacidad de lograr las expectativas y necesidades del paciente (MINSA, 2011).

La excelencia en el ámbito de la salud se caracteriza por la entrega de servicios profesionales de calidad, aprovechando eficientemente los recursos para reducir riesgos en el usuario y alcanzar niveles destacados de satisfacción, lo que contribuye positivamente a la salud. Las dimensiones utilizadas para evaluar los servicios de salud

se basan en principios científicos y técnicos, dirigidos a abordar de manera efectiva las necesidades de los usuarios. Por otro lado, el grado de satisfacción del usuario externo se evalúa considerando las diferencias entre la percepción del servicio recibido, así como las expectativas. Estas discrepancias pueden estar influenciadas por factores económicos, personales, familiares o sociales, así como por la relación con los servicios de salud. En este escenario, la calidad de la atención se vincula estrechamente con la satisfacción del paciente, y las expresiones de descontento, como quejas y reclamaciones, pueden tener consecuencias adversas para la reputación de la institución y, en ocasiones, dar lugar a procedimientos legales. (La Torre et al, 2017)

(Guerra & Cabello, 2012) Con el propósito de identificar las causas de insatisfacción del usuario, así como promover acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y de los servicios médicos, se desarrolló una Guía Técnica, aplicable en los servicios médicos y establecimientos del Ministerio de Salud. Esta guía utiliza definiciones de operatividad que incluyen:

- Aspectos Tangibles: Atributos visibles vinculados a las condiciones de las instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicación, suministros de limpieza y mobiliario.
- Atención Intramural: Proporcionada por profesionales dentro del establecimiento de salud según sus competencias.
- Capacidad de Respuesta: Disposición para atender a los usuarios y proporcionar un servicio eficiente y oportuno, manteniendo altos estándares de calidad dentro de un tiempo razonable.
- Evaluación: Juicio valorado que diferencia los resultados con estándares de referencia para verificar cambios en la atención de salud.
- Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Utilizada para analizar la calidad de la atención en los servicios de salud brindados al paciente, a través de la evaluación de

los procedimientos en el proceso de atención.

- Encuestador y Moderador: Individuo con formación en la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario externo, caracterizado por su conocimiento en el tema, amabilidad, respeto y habilidad para comunicarse de manera clara.

- Empatía: Empatía: Habilidad para comprender la perspectiva y los sentimientos de otra persona.

- Establecimiento de Salud: Aquel que realiza atenciones en salud de forma ambulatoria o de internamiento con el objetivo de prevenir, promocionar, diagnosticar, tratar y rehabilitar la salud.

- Expectativa del Usuario: Formada por experiencias pasadas, necesidades conscientes, comunicación directa e indirecta, y la información externa.

- Fiabilidad: Es la capacidad de brindar cumplimiento de manera exitosa con los servicios ofrecidos.

- Grupo Focal: Empleado para explorar cualitativamente las actitudes, comportamientos y respuestas de un grupo o tema de interés.

- Satisfacción del Usuario Externo: El cumplimiento de las expectativas y percepciones identificadas por el usuario en relación con las atenciones brindadas por la organización de salud.

- SERVQUAL: Se trata de una evaluación de la calidad del servicio que se fundamenta en la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes.

- Seguridad: Evaluación de confianza suscitada por el personal de salud en términos de privacidad, cortesía, conocimiento, habilidades comunicativas y capacidad para infundir confianza.

- Percepción del Usuario: Es como el paciente percibe como la institución cumple con los servicios de salud ofrecidos.

- Servicios Médicos de Apoyo: Son las atenciones de salud que brindan servicios complementarios o auxiliares para ayudar en el diagnóstico y tratamiento de los casos clínicos.
- Usuario Externo: Es el paciente que busca atención de salud y de calidad en un establecimiento de salud, en el contexto personal, de familia o de la comunidad (MINSA, 2011).

III. METODO DE INVESTIGACION

El estudio se encuentra dentro de un diseño cuantitativo, específicamente de naturaleza descriptiva y con un enfoque transversal. Su atención se dirige hacia una muestra de usuarios que acuden al Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre de 2023. Con el fin de evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción, se utiliza un cuestionario que integra la escala multidimensional. SERVQUAL, permitiendo la evaluación y el establecimiento de conexiones entre las percepciones y las expectativas de los usuarios.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se adhiere a un enfoque cuantitativo, específicamente de naturaleza descriptiva y de diseño no experimental correlacional de tipo transversal

3.2 ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL

La indagación se implementó en el transcurso del mes de noviembre del año 2023, en las instalaciones del Centro de Salud de Lince, emplazado en la jurisdicción de la provincia de Lima, Perú. El enfoque de la investigación se dirigió específicamente hacia aquellos individuos que participaron en consultas externas, abarcando un rango etario entre los 18 y 70 años. Este centro de salud, clasificado como categoría I-3 sin internamiento, está adscrito a la Dirección de Salud DISA Lima y se ubica

específicamente en Jr. Manuel Candamo 495. Ofrece diversos servicios, como medicina general, obstetricia, psicología, nutrición, laboratorio clínico, rayos X y odontología, con un horario de atención de 8:00 a 14:00, brindando servicios asistenciales a pacientes en distintas etapas de la vida. En cuanto a la dimensión temporal, la ejecución de la investigación se limitó de manera exclusiva al periodo correspondiente al mes de noviembre de 2023.

3.3 DELIMITACIÓN

La investigación se centra en la totalidad de los usuarios mayores de 18 años que reciben atención en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre de 2023.

3.4 VARIABLES

Las variables del presente trabajo son: Calidad de atención y Satisfacción del usuario

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

En la investigación, la población consiste en 909 usuarios, siendo este número el promedio de atenciones en el Centro de Salud de Lince durante los seis meses precedentes al período de recopilación de datos en el año 2023.

Tabla N° 1

Número de atenciones de los 6 últimos meses del año 2023 del Centro de salud de Lince.

Meses	Número de atenciones
Mayo	1034
Junio	929
Julio	1043
Agosto	707
Setiembre	973
Octubre	766
Total, de atenciones	5452
Promedio de atenciones de los últimos 6 meses	909

Nota: Cantidad de atenciones de los 6 últimos meses del año 2023 del Centro de salud de Lince proporcionado por la Oficina de estadística del Centro de salud de Lince.

La determinación de la muestra se efectuó mediante la aplicación de la fórmula de proporciones ajustada para poblaciones finitas, tomando en cuenta la información disponible sobre el tamaño total de la población.

Determinación del tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p q}$$

Tabla N° 2

Descripción de fórmula

- Z se refiere al valor crítico de la distribución normal estándar asociado al nivel de confianza seleccionado, que en este caso es del 95%. El valor utilizado es 1,96.
- N es la representación del tamaño total de la población.
- P: La probabilidad de identificar una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (50% = 0,5).
- Q: Es el complemento de P (50% = 0.5)
- e2 : El margen de error de la estimación muestral, será de 0.05

$$n = \frac{1,962 \times 909 \times (0,5)(0,5)}{0,052 (909 - 1) + 1.962 \times (0,5)(0,5)}$$

$$n = 270$$

La muestra consistió en 270 individuos, pero se encuestó a 317 usuarios, y se optó por la técnica de muestreo no probabilístico de conveniencia para su selección. Esta elección se fundamentó en la disponibilidad de unidades o casos en un momento particular. De este modo, sólo se incorporaron al estudio los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- Individuos con una edad igual o superior a 18 años.
- Personas de ambos géneros.
- Personas que reciben atención en el Centro de Salud de Lince en distintas

especialidades a lo largo de noviembre de 2023.

- Participantes que han otorgado su consentimiento para formar parte del estudio de investigación.

3.5.2 Criterios de no inclusión:

No se consideraron en el estudio aquellos usuarios que no expresaron su consentimiento para participar en la investigación o que reportaron alguna condición mental que no les permita responder el cuestionario.

3.6 INSTRUMENTOS

Se utilizaron dos herramientas de evaluación en esta investigación. La valoración de la calidad de atención se llevó a cabo mediante el instrumento SERVQUAL modificado, creado por el MINSA y focalizado en la evaluación del primer nivel de atención en salud. Este instrumento comprende 22 preguntas clasificadas como indicadores, abordando la percepción del entrevistado sobre características específicas de la calidad de atención. Estas preguntas están distribuidas en las siguientes dimensiones:

- Confiabilidad:	Cuestionamientos del 01 al 05.
- Agilidad en la respuesta:	Cuestionamientos del 06 al 09.
- Empatía:	Cuestionamientos del 14 al 18.
- Elementos tangibles:	Cuestionamientos del 19 al 22.
- Seguridad:	Cuestionamientos del 10 al 13.

Las respuestas se encuentran categorizadas en una escala de Likert que varía del 1 al 7, representando desde "Muy mala calidad" (uno) hasta "Muy buena calidad" (siete).

Para medir las variables de satisfacción de los usuarios externos, se implementó un cuestionario compuesto por 7 preguntas y 2 ítems. La primera pregunta aborda la importancia personal que tiene para el usuario recibir un servicio, seguida por un ítem que evalúa el nivel de satisfacción alcanzado. Esta variable se valora a través de una escala de Likert que va del 1 al 5, abarcando desde "Muy insatisfecho" (1) hasta "Muy satisfecho" (5).

Respecto a la validación del instrumento, el Ministerio de Salud ha autorizado su aplicación mediante la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo", la cual fue registrada bajo la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. (Ministerio de Salud MINSA, 2011).

3.7 PROCEDIMIENTOS

En el estudio de investigación se utilizó la técnica de encuesta, la cual se distingue principalmente por la recopilación escrita y directa de información.

3.8 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos, se obtuvieron los permisos correspondientes del Centro de Salud de Lince. Luego, se administraron los instrumentos a los participantes de la muestra, explicando detalladamente el propósito de la investigación y llevando a cabo la encuesta después de obtener su consentimiento informado. Los instrumentos fueron administrados durante el transcurso del mes de noviembre de 2023. Luego, se llevó a cabo la compilación y análisis de la información mediante la creación de una base de datos tabulada empleando el software estadístico SPSS Versión 29 de IBM y Excel. Para obtener los resultados finales, se aplicaron técnicas de estadística inferencial, incluyendo un coeficiente de correlación de Spearman.

3.9 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se evaluó y aprobó el proyecto de tesis por la comisión de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Además, la investigación fue supervisada por el asesor asignado por la universidad. Se garantizó que ningún participante sería identificado en publicaciones, y se enfatizó la colaboración voluntaria y anónima. La recopilación de la información comenzó con la exposición de un formulario física o virtual (utilizando Google Forms) que describe el cuestionario. Los participantes dieron su consentimiento al aceptar la hoja informativa antes de iniciar el cuestionario. Se respetó la voluntad de los entrevistados, quienes podían optar por negarse a continuar con el cuestionario en cualquier momento. Estas medidas se ajustan a lo establecido en la Ley 29733 de protección de datos personales.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos vinculados a la calidad de atención en salud y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios que visitaron el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023.

4.1 Datos sociodemográficos de los usuarios

Se exhiben los resultados del análisis de la información recabados de los usuarios

Tabla N ° 3

Datos de los usuarios atendidos en el Centro de salud de Lince.

Edad de los pacientes	fi	%
De 18 a 29 años	106	33,44
De 30 a 39 años	71	22,40
De 40 a 49 años	38	11,99
De 50 a 59 años	48	15,14
De 60 a 69 años	54	17,03
Género de los pacientes	fi	%
Masculino	71	22,40
Femenino	246	77,60
Grado de instrucción de los pacientes	fi	%
Ninguno	1	0,32
Primaria Completa	15	4,73
Secundaria Completa	128	40,38
Superior	173	54,57
Servicio de atención	fi	%
Medicina	151	47,64
Obstetricia	59	18,61
Psicología	26	8,20
Odontología	22	6,94
Enfermería	19	5,99
Nutrición	12	3,79
Admisión	14	4,42
Triaje	8	2,52
Laboratorio	6	1,89
Tipo de usuario	fi	%
Nuevo	254	80,13
Continuador	63	19,87
Total	317	100,00

Nota: fi: numero, % porcentaje, Datos sociodemográficos de los pacientes que participaron del trabajo de investigación. quienes recibieron atención en el centro de salud de Lince en noviembre de 2023.

Interpretación

En esta tabla, se evidencia que, el 33,44% (106) de los pacientes que acuden al centro de salud Lince tienen de 18 a 29 años, seguido del 22,40% (71) de pacientes que tienen de 30 a 39 años, seguido del 17,03% (54) de pacientes encuestados que son de 60 a 69 años, seguido del 15,14% (48) de pacientes encuestados que son de 50 a 59 años y el 11,99% (38) de pacientes son de 40 a 49 años. Respecto al género de los pacientes se observa que, un 77,60% (246) de los encuestados son mujeres y el 22,40% (71) de los pacientes son varones. En relación con el grado de instrucción de los pacientes se aprecia que la mayoría 54,57% (173) es de grado superior, seguido del 40,38% (128) de los pacientes tienen grado de secundaria completa, seguido del 4,73% (15) de los encuestados tienen grado de primaria completa y el 0,32% (1) de los usuarios no tienen ningún grado de instrucción. Respecto al servicio de atención del centro de salud Lince se observa que el 47,64% (151) de los usuarios fueron atendidos en el servicio de medicina, seguido del 18,61% (59) en el servicio Obstetricia, seguido del 8,20% (26) en el servicio de Psicología, seguido del 6,94% (22) de los encuestados son del servicio de Odontología, seguido del 5,99% (19) de los usuarios encuestados son del servicio de Enfermería, seguido del 3,79% (12) son del servicio de Nutrición, seguido del 4,42% (14) de los encuestados son del área de Admisión, seguido del 2,52% (8) de los encuestados son de Triage y el 1,89% (6) de los usuarios son de Laboratorio. También se observa que el 80,13% (254) de los pacientes encuestados son nuevos y el 19,87% (63) de los encuestados son usuarios antiguos.

4.2 Resultados de la variable: Calidad de atención

Se muestran los resultados sobre la calidad de atención en salud aplicada a 317 pacientes que se atendieron en el Centro de salud de Lince en el mes de noviembre del 2023.

Tabla 4

Estadígrafos de la calidad de atención.

Estadígrafos	Valor
Media	122,12
Desviación estándar (s)	21,88
Coefficiente de variabilidad	17,92%
Asimetría (As)	-0,998
Curtosis (Cu)	1,232

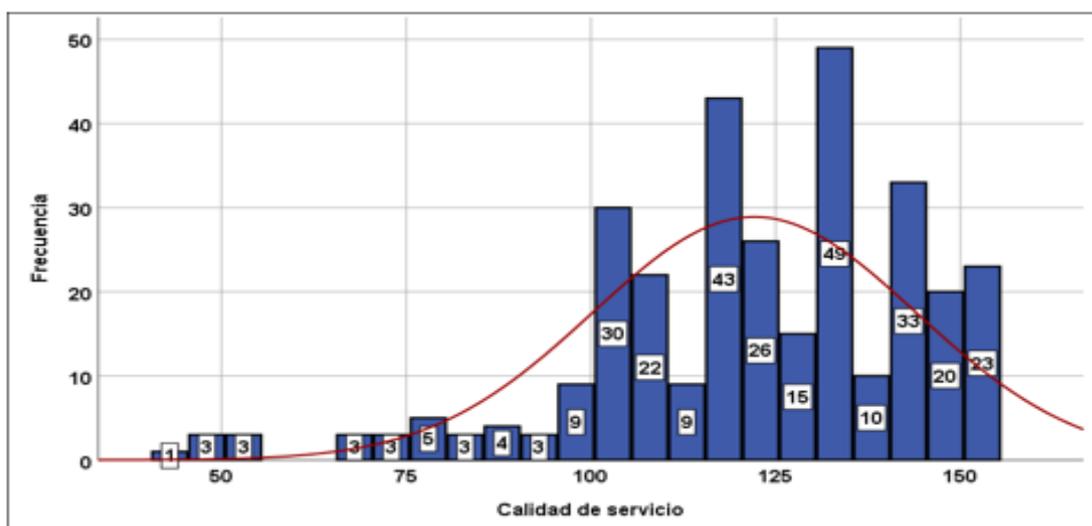
Nota: Datos obtenidos de análisis del estudio de investigación realizada sobre la variable calidad de atención (s) desviación estándar, (As) asimetría

Interpretación:

Se constata que la puntuación media alcanzada en la evaluación de la calidad de atención en salud, administrada a 317 pacientes, es de 122,12 puntos en una escala que abarca de 22 a 154 puntos. La dispersión de los puntajes muestra una baja variabilidad, con una desviación estándar de 21,88 y una variabilidad del 17,92%. Se deduce que los puntajes son uniformes, ya que el coeficiente de variación no excede el 33,33%. Respecto a la distribución de las puntuaciones, se identifica un sesgo negativo (As = -0,998) en el puntaje promedio (122,12), indicando una distribución leptocúrtica (Cu = 1,232), ya que la curtosis supera 0,263, sugiriendo que los datos se concentran más en la parte central.

Figura 1

Puntajes de la calidad de atención.



Nota: Análisis sobre la calidad de atención

Interpretación Se evidencia que, del total de los 317 pacientes fueron parte del estudio

Tabla 5

Niveles de la calidad de atención.

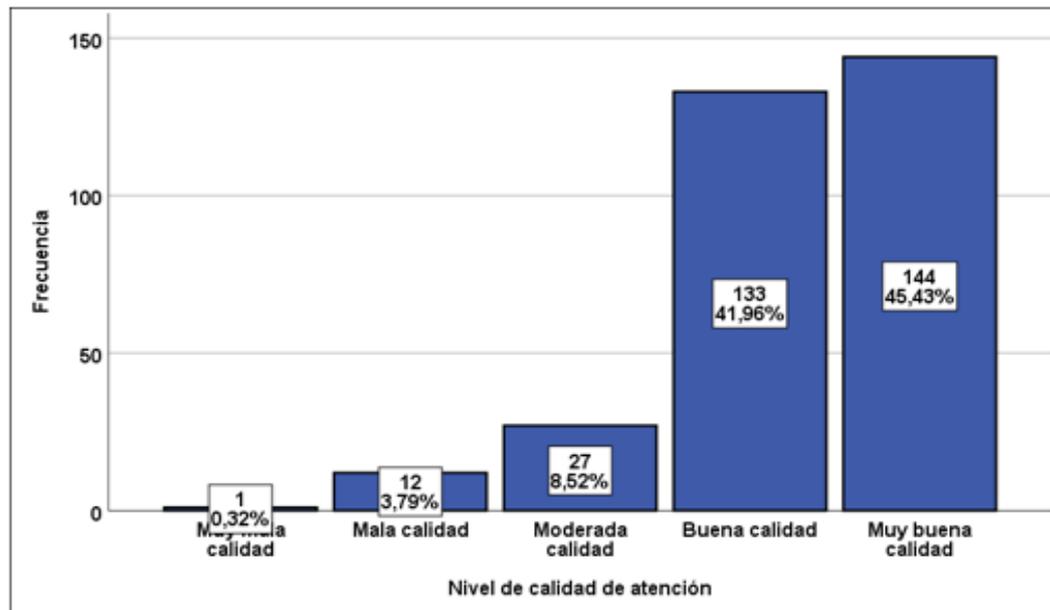
Niveles	Baremo	fi	%
Muy mala calidad	22 - 48	1	0,32
Mala calidad	49 - 74	12	3,79
Moderada calidad	75 - 101	27	8,51
Buena calidad	102 - 127	133	41,96
Muy buena calidad	128 - 154	144	45,42
Total		317	100,00

Nota: Niveles de la calidad de atención obtenidas del análisis del estudio de investigación.

de investigación, el 45,42% (144) exhibe un nivel de calidad de atención clasificado como "Muy bueno", mientras que el 41,96% (133) de los encuestados muestra un nivel "Bueno". Un 8,51% (27) de los encuestados presenta un nivel "Moderado", el 3,79% (12) de los usuarios tiene un nivel "Malo" y el 0,32% (1) de los pacientes encuestados refleja un nivel "Muy malo" de calidad de atención.

Figura 2

Niveles de la calidad de atención.



Nota: Niveles de la calidad de atención obtenidas del análisis del estudio de investigación.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención.

Niveles	Dimensiones de la calidad de atención									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Muy mala calidad	8	2,52	8	2,52	8	2,52	4	1,27	4	1,27
Mala calidad	9	2,84	17	5,36	25	7,89	6	1,89	11	3,47
Moderada calidad	69	21,77	80	25,24	20	6,31	35	11,04	31	9,78
Buena calidad	73	23,03	127	40,07	91	28,71	85	26,81	145	45,73
Muy buena calidad	15	4,84	85	26,81	17	5,45	18	5,89	126	39,75
Total	317	100,00	317	100,00	317	100,00	317	100,00	317	100,00

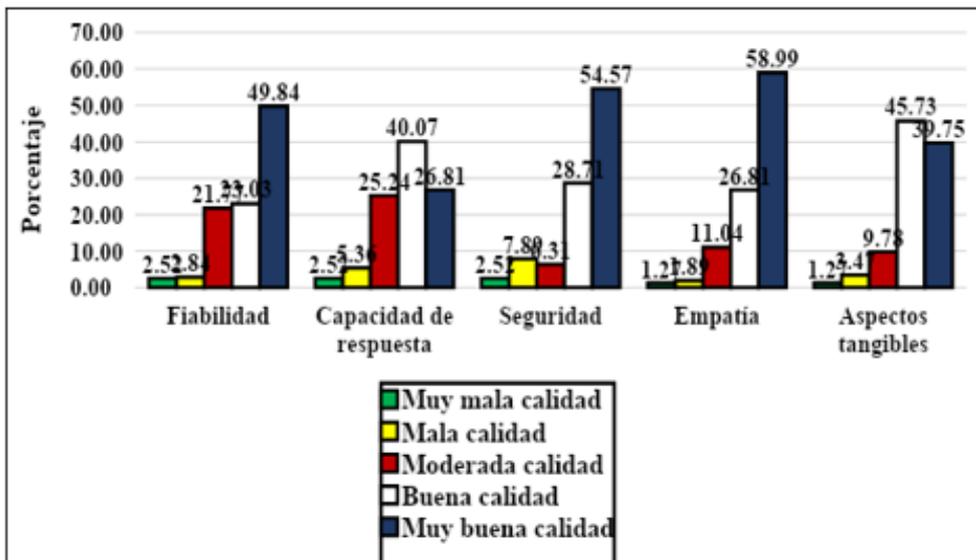
Nota: Niveles de la calidad de atención de acuerdo a cada dimensión obtenidas del análisis del estudio de investigación. f_i: número, %: porcentaje.

Interpretación

Se evidencia que, en la dimensión de la calidad de atención: Fiabilidad el 49,84% (158); Seguridad el 54,57% (173) y Empatía el 58,09% (187) presentan un nivel Muy bueno, mientras que en las otras dos dimensiones la mayoría presentan un nivel Bueno: Capacidad de respuesta el 40,07% (127) y Aspectos tangibles el 45,73% (145). Además, en las cinco dimensiones un menor porcentaje presenta un nivel de calidad de atención Muy malo: Fiabilidad el 2,52% (8); Capacidad de respuesta el 2,52% (8); Seguridad el 2,52% (8); Empatía el 1,27% (4) y Aspectos tangibles el 1,27% (4).

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención.



Nota: Niveles de la calidad de atención de acuerdo a cada dimensión obtenidas del análisis del estudio de investigación.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención según la edad del paciente.

Niveles	Edad									
	De 18 a 29		De 30 a 39		De 40 a 49		De 50 a 59		De 60 a 69	
	años		años		años		años		años	
	fi	%								
Muy mala calidad	0	0,00	0	0,00	1	2,64	0	0,00	0	0,00
Mala calidad	3	2,83	0	0,00	3	7,89	0	0,00	6	11,11
Moderada calidad	20	18,87	1	1,40	3	7,89	3	6,25	0	0,00
Buena calidad	23	21,70	54	76,06	13	34,21	24	50,00	19	35,19
Muy buena calidad	60	56,60	16	22,54	18	47,37	21	43,75	29	53,70
Total	106	100,00	71	100,00	38	100,00	48	100,00	54	100,00

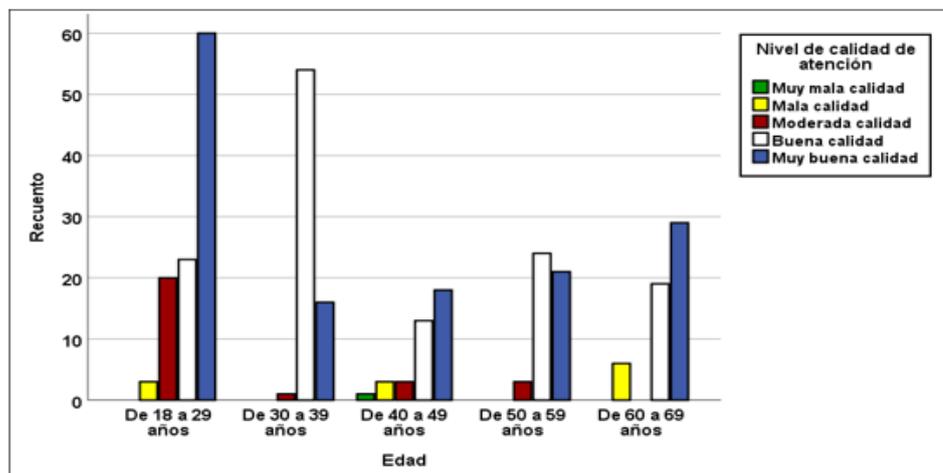
Nota: Niveles de la calidad de atención según edad de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

Interpretación

Se concluye que la edad de las personas encuestados el 56,60% (60) pertenece al grupo de 18 a 29 años, de 40 a 49 años con un 47,37% (18), y de 60 a 69 años con un 53,70% (29) presentaron un nivel de calidad clasificado como "Muy bueno". Por otro lado, en las otras dos categorías, la mayoría presenta un nivel de calidad clasificado como "Bueno": de 30 a 39 años con un 76,06% (54) y de 50 a 59 años con un 50,00% (24). Además, se destaca que, en las cinco dimensiones evaluadas, un menor porcentaje de usuarios muestran un nivel de calidad clasificado como "Malo": de 18 a 29 años con un 2,83% (3), de 30 a 39 años con un 0,00% (0), de 40 a 49 años con un 7,89% (3), de 50 a 59 años con un 0,00% (0), y de 60 a 69 años con un 11,11% (6).

Figura 4

Calidad de atención según la edad del paciente.



Nota: Niveles de la calidad de atención según edad de los pacientes que participaron del estudio de investigación

Tabla 8

Calidad de atención según el género del paciente.

Niveles	Género			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
Muy mala calidad	1	1,40	0	0,00
Mala calidad	3	4,23	9	3,66
Moderada calidad	14	19,72	13	5,28
Buena calidad	35	49,30	98	39,84
Muy buena calidad	18	25,35	126	51,22
Total	71	100,00	246	100,00

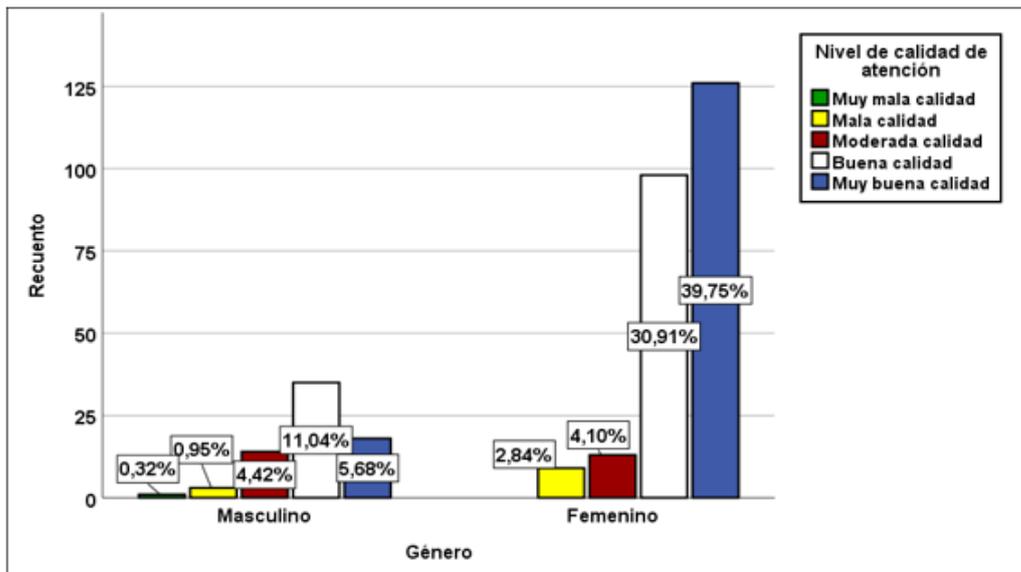
Nota: Niveles de la calidad de atención según género de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

Interpretación

Se concluye que, de los encuestados, los participantes del género masculino exhiben un nivel de calidad de atención clasificado como "Bueno" con un 49,30% (35). Además, el 25,35% (18) presentan un nivel de calidad clasificado como "Muy bueno", el 19,72% (14) tienen un nivel clasificado como "Moderado", el 4,23% (3) de los usuarios masculinos tienen un nivel de calidad clasificado como "Malo", y solo el 1,40% (1) muestra un nivel de calidad clasificado como "Muy malo". En cuanto a los pacientes encuestados de género femenino, se destaca que la mayoría, con un 51,22% (126), presenta un nivel de calidad clasificado como "Muy bueno", seguido por el 39,84% (98) de los pacientes que tienen un nivel clasificado como "Bueno". Además, el 5,28% (13) de los pacientes encuestados tienen un nivel de calidad clasificado como "Moderado", y el 3,66% (9) de los usuarios femeninos muestran un nivel de calidad clasificado como

Figura 5

Calidad de atención según el género del paciente.



Nota: Niveles de la calidad de atención según género de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

"Malo".

Tabla 9*Calidad de atención según el grado de instrucción del paciente.*

Niveles	Grado de instrucción						
	Ninguno		Primaria Completa		Secundaria Completa		Sup
	fi	%	fi	%	fi	%	fi
Muy mala calidad	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
Mala calidad	0	0,00	0	0,00	9	7,03	3
Moderada calidad	0	0,00	0	0,00	4	3,13	23
Buena calidad	1	100,00	15	100,00	24	18,75	93
Muy buena calidad	0	0,00	0	0,00	91	71,09	53
Total	1	100,00	15	100,00	128	100,00	173

Nota: Niveles de la calidad de atención según grado de instrucción de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

Interpretación

Se evidencia que, según el grado de instrucción de los usuarios encuestados, los de grado de instrucción de Primaria Completa con el 100,00% (15); Secundaria Completa con el 18,75% (24) y Educación Superior con el 53,76% (93) presentaron un nivel de calidad de atención clasificado como "Bueno": También solo en el grupo de pacientes con educación Superior, el 0,58% (1) clasificaron la atención como "Muy malo".

Tabla 10*Calidad de atención según el servicio de atención.*

Servicio de atención	Niveles									
	Muy mala calidad		Mala calidad		Moderada calidad		Buena calidad		Muy buena calidad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Medicina	0	0,00	3	25,00	7	25,94	69	51,88	72	50,00
Obstetricia	0	0,00	0	0,00	3	11,11	23	17,29	33	22,92
Psicología	0	0,00	3	25,00	1	3,70	19	14,29	3	2,08
Odontología	0	0,00	0	0,00	3	11,11	6	4,50	13	9,03
Enfermería	0	0,00	0	0,00	4	14,81	8	6,02	7	4,86
Nutrición	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	6,02	4	2,78
Admisión	1	100,00	3	25,00	3	11,11	0	0,00	7	4,86
Triaje	0	0,00	0	0,00	3	11,11	0	0,00	5	3,47
Laboratorio	0	0,00	3	25,00	3	11,11	0	0,00	0	0,00
Total	1	100,00	12	100,0	2	100,0	13	100,0	14	100,0
			0	0	7	0	3	0	4	0

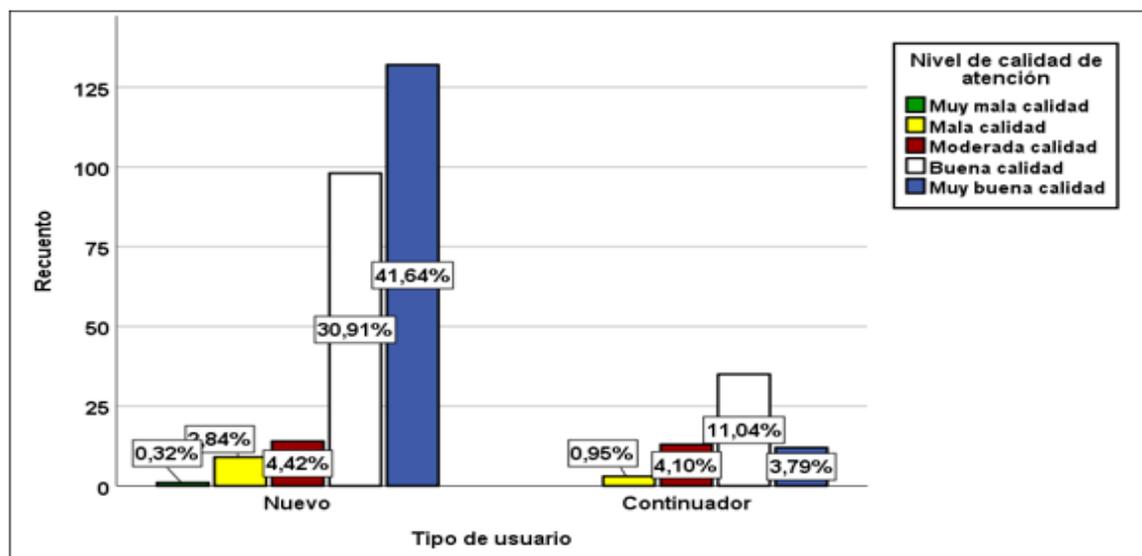
Nota: Calidad de atención según servicio donde fueron atendidos los pacientes que participaron del estudio de investigación.

Interpretación

Se evidencia que de los encuestados según el servicio que fueron atendidos en mayor proporción presentaron un nivel de calidad Muy bueno fue el servicio de Medicina el 50,00% (72); seguida por el servicio de Obstetricia el 22,92% (33); servicio de Psicología el 2,08% (3); servicio de Odontología el 9,03% (13); servicio de Enfermería el 4,86% (7); servicio de Nutrición el 2,78% (4); área de Admisión el 4,86% (7) y Traje el 3,47% (5).

Figura 8

Calidad de atención según el tipo de usuario.



Nota: Calidad de atención según tipo de usuario que participaron del estudio de investigación.

Interpretación

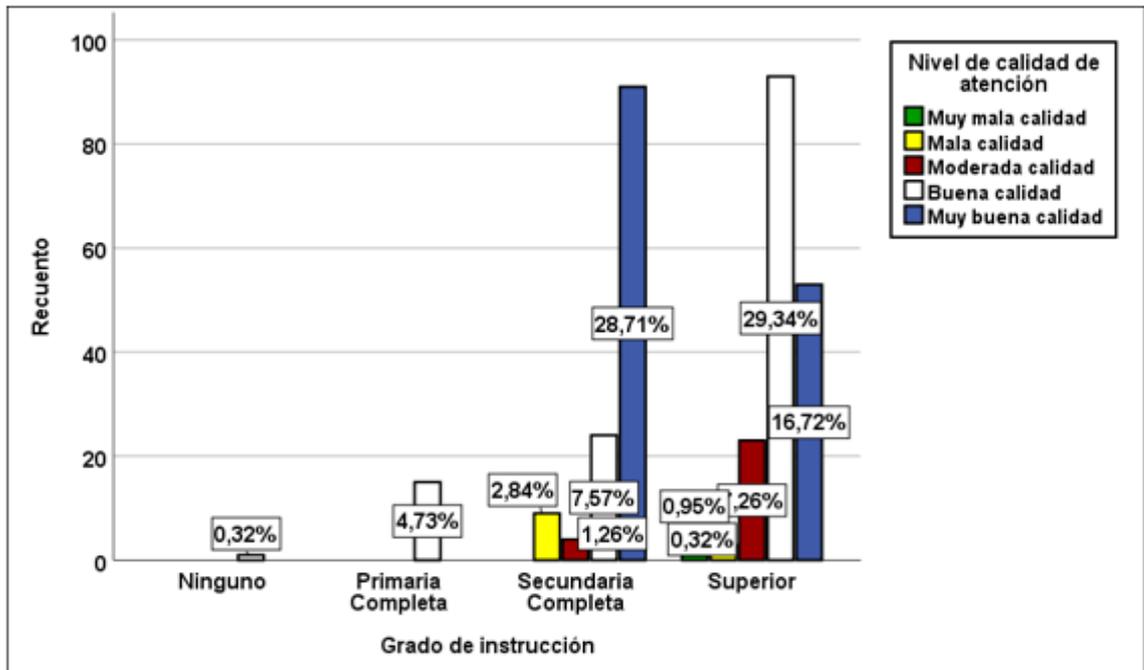
Se concluye que, según el tipo de usuario, de los encuestados los usuarios nuevos el 51,98% (132) presentan calidad de atención clasificado como "Muy bueno", el 38,58% (98) presentan calidad de atención clasificado como "Bueno", en menor proporción el 5,51% (14) tienen un nivel de calidad de atención clasificado como "Moderado", el 3,54% (9) un nivel de calidad clasificado como "Malo", y solo el 0,39% (1) manifestaron un nivel de calidad de atención clasificado como "Muy malo".

En cuanto a los pacientes continuadores, se concluye que el 55,56% (35), presenta un nivel de calidad de atención clasificado como "Bueno". Seguido de esto, el 20,63% (13) de los pacientes tienen un nivel clasificado como "Moderado", el 19,05% (12) presentan una calidad de atención clasificado como "Muy bueno", y el 4,76% (3)

manifestaron una calidad de atención clasificado como "Malo".

Figura 6

Calidad de atención según el grado de instrucción del paciente.



Nota: Niveles de la calidad de atención según grado de instrucción de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

4.3 Resultados de la variable: Satisfacción del usuario

Se presentan los resultados sobre la valoración con relación a la satisfacción de los usuarios que se atendieron en el Centro de salud de Lince en el mes de noviembre del 2023.

Tabla 12

Estadígrafos de la satisfacción del usuario.

Estadígrafos	Valor
Media	56,95
Desviación estándar (s)	9,52
Coefficiente de variabilidad	16,72%
Asimetría (As)	-0,771
Curtosis (Cu)	-0,039

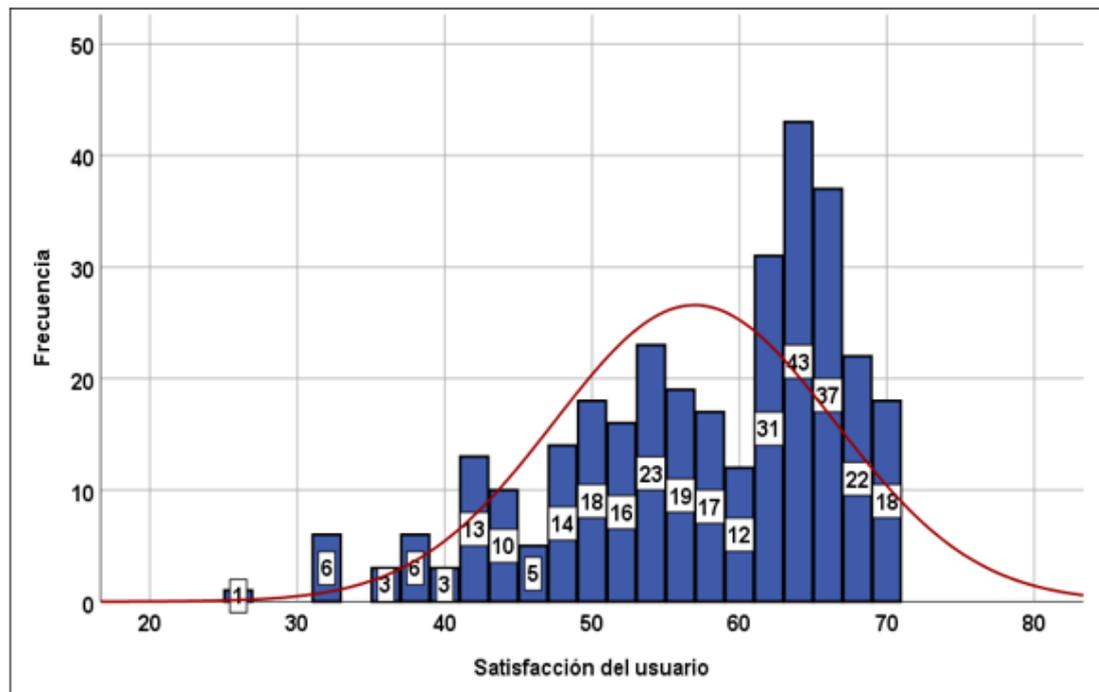
Nota: Datos obtenidos del análisis del estudio de investigación realizada sobre la variable satisfacción del usuario. (s) desviación estándar, (As) asimetría

Interpretación

Se evidencia que los puntajes promedio de la evaluación de la satisfacción del usuario, aplicada a 317 pacientes, es de 56,95 puntos en un rango de 14 a 70 puntos. La dispersión de los puntajes es baja, con un valor de 9,52 y una variabilidad del 16,72%. Se concluye que hay uniformidad en los puntajes, ya que el coeficiente de variabilidad no excede el 33,33%. Con relación a la distribución de las puntuaciones, se destaca que los datos exhiben un sesgo negativo ($As=-0,771$) en relación con el puntaje promedio (56,95), lo que indica una distribución platicúrtica ($Cu=-0,039$), ya que la curtosis es inferior a 0,263, sugiriendo una amplia dispersión de los puntajes alrededor de la media.

Figura 9

Puntajes de la satisfacción del usuario.



Nota: Datos obtenidos de análisis del estudio de investigación realizada sobre la variable satisfacción del usuario (s) desviación estándar, (As) asimetría

Tabla 13

Niveles de satisfacción del usuario.

Niveles	Baremo	fi	%
Muy insatisfecho	14 – 25	0	0,00
Insatisfecho	26 – 36	10	3,15
Regularmente satisfecho	37 – 47	40	12,62
Satisfecho	48 – 58	104	32,81
Muy satisfecho	59 – 70	163	51,42
Total		317	100,00

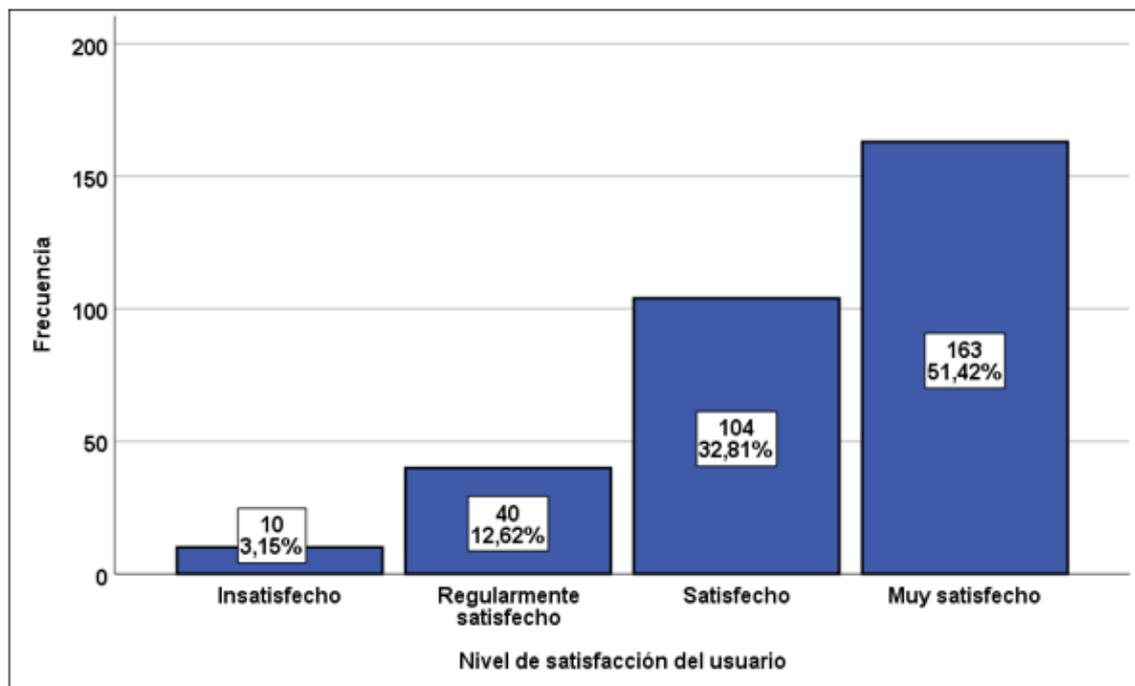
Nota: Análisis sobre los niveles de satisfacción del usuario. fi: número, %: porcentaje

Interpretación

Se destaca que, entre los 317 pacientes incluidos en el estudio de investigación en el Centro de Salud de Lince, el 51,42% (163) muestra un nivel de satisfacción clasificado como "Muy satisfecho", mientras que el 32,81% (104) de los participantes señalan estar "Satisfechos". Por otra parte, el 12,62% (40) de los encuestados expresan un nivel de satisfacción "Regularmente satisfecho", y el 3,15% (10) de los usuarios expresan un nivel de satisfacción "Insatisfecho".

Figura 10

Niveles de satisfacción del usuario.



Nota: Análisis sobre los niveles de satisfacción del usuario

Tabla 14*Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario.*

Niveles	Dimensiones de la satisfacción del usuario					
	Personal de contacto		Tramitología		Ambiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00	17	5,36
Insatisfecho	7	2,21	13	4,10	38	11,99
Regularmente satisfecho	36	11,36	34	10,73	67	21,14
Satisfecho	37	11,67	121	38,17	92	29,02
Muy satisfecho	237	74,76	149	47,00	103	32,49
Total	317	100,00	317	100,00	317	100,00

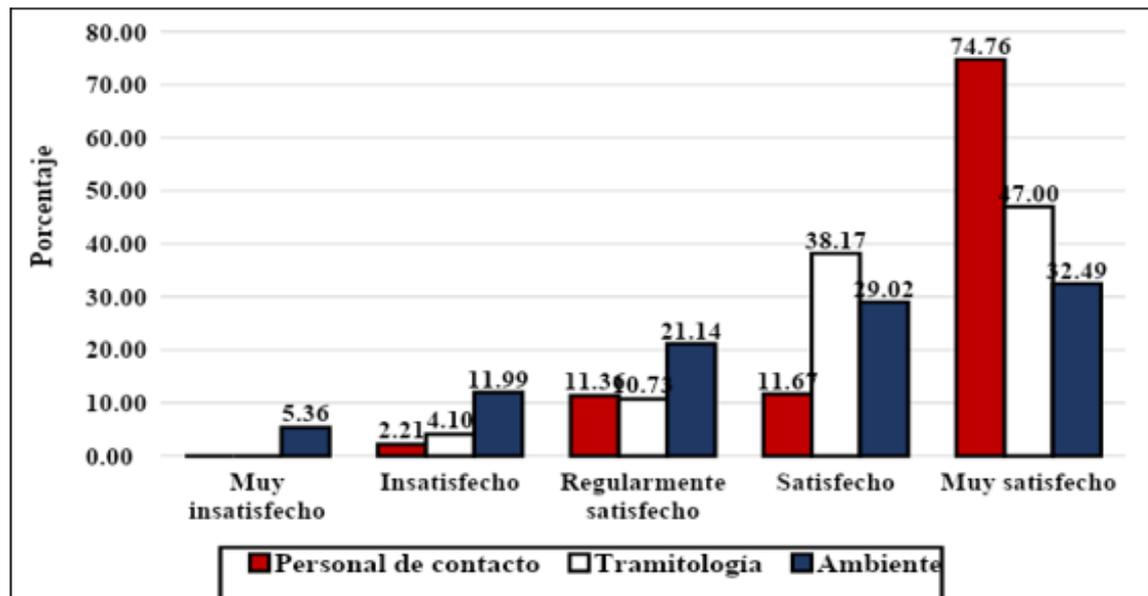
Nota: Niveles de satisfacción del usuario de acuerdo a cada dimensión obtenidas del análisis del estudio de investigación

Interpretación

Se observa que, en las tres dimensiones de la satisfacción del usuario, la mayoría presentan un nivel de satisfacción Muy satisfecho: Personal de contacto el 74,76% (237); Tramitología el 47,00% (149) y Ambiente el 32,49% (103) y también se observa un menor porcentaje un nivel de satisfacción insatisfecho: Personal de contacto el 2,21% (7); Tramitología el 4,10% (13) y Ambiente el 11,99% (38).

Figura 11

Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario.



Nota: Niveles de satisfacción del usuario de acuerdo a cada dimensión obtenidas del análisis del estudio de investigación

Tabla 15

Satisfacción del usuario según la edad del paciente.

Niveles	Dimensiones de la satisfacción del usuario									
	De 18 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 59 años		De 60 a 69 años	
	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Insatisfecho	3	2,83	0	0,00	1	2,63	3	6,25	3	5,56
Regularmente satisfecho	6	5,66	15	21,13	6	15,79	7	14,58	6	11,11
Satisfecho	35	33,02	20	28,17	15	39,47	16	33,33	18	33,33
Muy satisfecho	62	58,49	36	50,70	16	42,11	22	45,84	27	50,00
Total	106	100,00	71	100,00	38	100,00	48	100,00	54	100,00

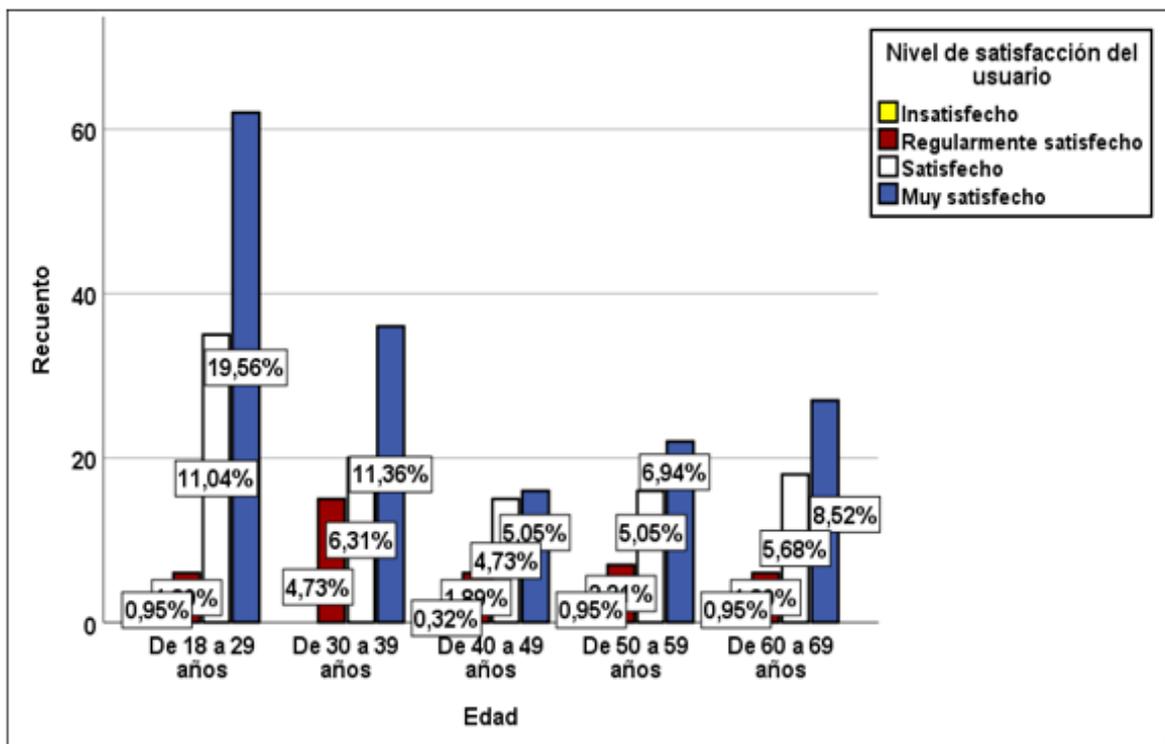
Nota: Niveles de satisfacción del usuario según edad de los pacientes que participaron del estudio de investigación

Interpretación

Se evidencia que en el grupo de los usuarios encuestados según la edad, en relación al nivel de satisfacción del usuario, de 18 a 29 años el 58,49% (62); De 30 a 39 años el 50,70% (36); De 40 a 49 años el 42,11% (16); De 50 a 59 años el 45,84% (22); y De 60 a 69 años el 50,00% (27) presentaron un nivel de satisfacción clasificado como Muy satisfecho, además se aprecia un menor porcentaje de usuarios tienen un nivel de satisfacción como Insatisfecho: De 18 a 29 años el 2,83% (3); De 30 a 39 años el 0,00% (0); De 40 a 49 años el 2,63% (1); De 50 a 59 años el 6,25% (3); y De 60 a 69 años el

Figura 12

Satisfacción del usuario según la edad del paciente.



Nota: Niveles de satisfacción del usuario según edad de los pacientes que participaron del estudio de investigación
5,56% (3).

Tabla 16

Satisfacción del usuario según el género del paciente.

Niveles	Género			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00
Insatisfecho	4	5,63	6	2,43
Regularmente satisfecho	11	15,49	29	11,79
Satisfecho	40	56,34	64	26,02
Muy satisfecho	16	22,54	147	59,76
Total	71	100,00	246	100,00

Nota: Niveles de satisfacción del usuario según género de los pacientes que participaron del estudio de investigación

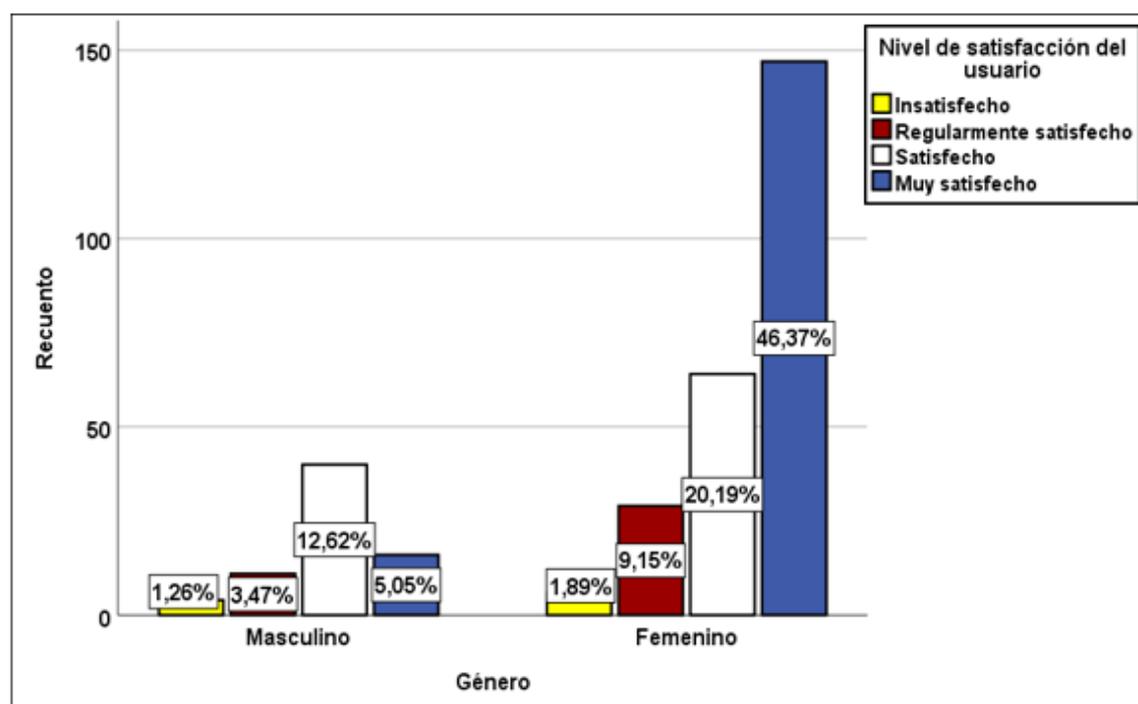
Interpretación

Se evidencia que, según el género de los usuarios encuestados, la mayoría de los encuestados del género masculinos revelaron un nivel de satisfacción clasificado como "Satisfecho" en un 56,34% (40), seguido por el 22,54% (16) manifestaron estar "Muy satisfechos". Además, el 15,49% (11) de los encuestados masculinos indican un nivel de satisfacción "Regularmente satisfecho", y en menor proporción el 5,63% (4) expresan un nivel de satisfacción "Insatisfecho".

En relación con los encuestados del género femenino, se observa que el 59,76% (147), presenta un nivel de satisfacción clasificado como "Muy satisfecho". Asimismo, el 26,02% (64) se encuentran "Satisfechas", el 11,79% (29) manifiestan estar "Regularmente satisfechas", y el 2,43% (6) expresaron insatisfacción.

Figura 13

Satisfacción del usuario según el género del paciente.



Nota: Niveles de satisfacción del usuario según género de los pacientes que participaron del estudio de investigación

Tabla 17

Satisfacción del usuario según el grado de instrucción.

Niveles	Grado de instrucción							
	Ninguno		Primaria Completa		Secundaria Completa		Superior	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00	0	0,00	6	4,68	4	2,31
Regularmente satisfecho	0	0,00	7	46,66	7	5,47	26	15,03
Satisfecho	1	100,00	4	26,67	29	22,66	70	40,46
Muy satisfecho	0	0,00	4	26,67	86	67,19	73	42,20
Total	1	100,00	15	100,00	128	100,00	173	100,00

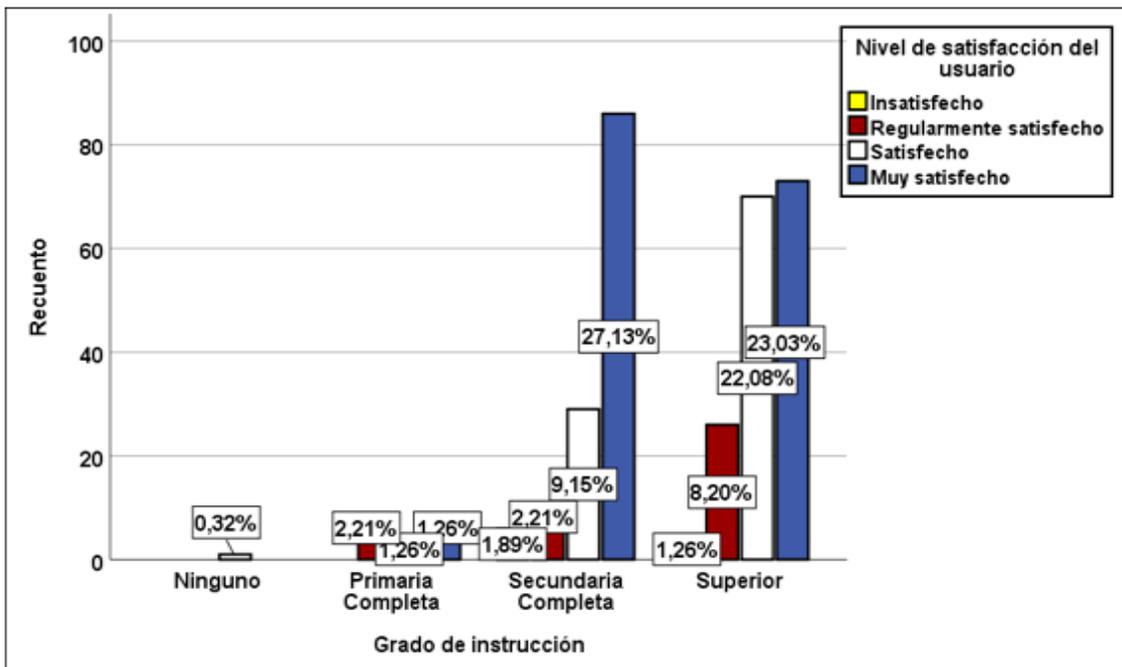
Nota: Niveles de satisfacción del usuario según grado de instrucción de los pacientes que participaron del estudio de investigación. fi: número, %: porcentaje

Interpretación

Se evidencia que, según el grupo de instrucción, en mayor proporción: Primaria Completa el 26,67% (4); Secundaria Completa el 67,19% (86) y Superior el 42,20% (73) presentaron un nivel de satisfacción del usuario Muy satisfecho y en menor proporción se observa que el grado de instrucción Secundaria Completa el 4,68% (6) y Superior el 2,31% (4s) solo en dos grupos de pacientes un pequeño porcentaje presentaron insatisfacción sobre la atención recibida en el establecimiento de salud de Lince.

Figura 14

Satisfacción del usuario según el grado de instrucción.



Nota: Niveles de satisfacción del usuario según grado de instrucción de los pacientes que participaron del estudio de investigación.

Tabla 18

Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario según el servicio de atención.

Servicio de atención	Niveles									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Medicina	0	0,00	3	30,00	1	27,50	58	55,78	79	48,48
Obstetricia	0	0,00	0	0,00	6	15,00	11	10,58	42	25,77
Psicología	0	0,00	3	30,00	8	20,00	9	8,65	6	3,68
Odontología	0	0,00	3	30,00	0	0,00	9	8,65	10	6,13
Enfermería	0	0,00	0	0,00	4	10,00	4	3,85	11	6,75
Nutrición	0	0,00	0	0,00	4	10,00	4	3,85	4	2,45
Admisión	0	0,00	1	10,00	3	7,50	3	2,88	7	4,29
Triaje	0	0,00	0	0,00	1	2,50	3	2,88	4	2,45
Laboratorio	0	0,00	0	0,00	3	7,50	3	2,88	0	0,00
Total	0	100,00	10	100,0	4	100,0	10	100,0	16	100,0
			0	0	0	0	4	0	3	0

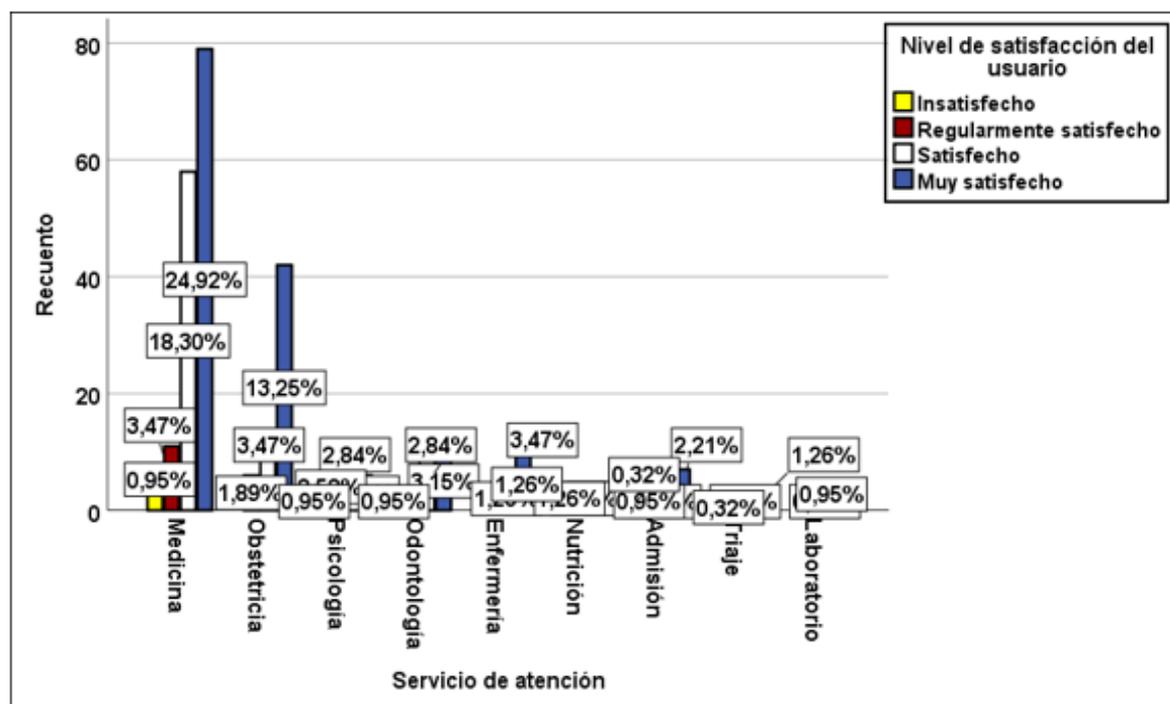
Nota: Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario según el servicio de atención. fi: número, %: porcentaje

Interpretación

Se evidencia, el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio de atención, del total de los encuestados, en el servicio de medicina el 48,48% (79); el servicio de Obstetricia el 25,77% (42); el servicio de Psicología el 3,68% (6); el servicio de Odontología el 6,13% (10); servicio de Enfermería el 6,75% (11); servicio de Nutrición el 2,45% (4); en el área de Admisión el 4,29% (7) y Triaje el 2,45% (0), presentaron un nivel de satisfacción del usuario Muy satisfecho. Mientras que ningún paciente presentó insatisfacción en relación con el servicio recibido.

Figura 15

Satisfacción del usuario según el servicio de atención.



Nota: Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario según el servicio de atención

Tabla 19

Satisfacción del usuario según el tipo de usuario.

Niveles	Tipo de usuario			
	Nuevo		Continuador	
	fi	%	fi	%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00
Insatisfecho	10	3,93	0	0,00
Regularmente satisfecho	26	10,24	14	22,22
Satisfecho	94	37,01	10	15,87
Muy satisfecho	124	48,82	39	61,91
Total	254	100,00	63	100,00

Nota: Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario según tipo de usuario.fi:

Número, %: Porcentaje

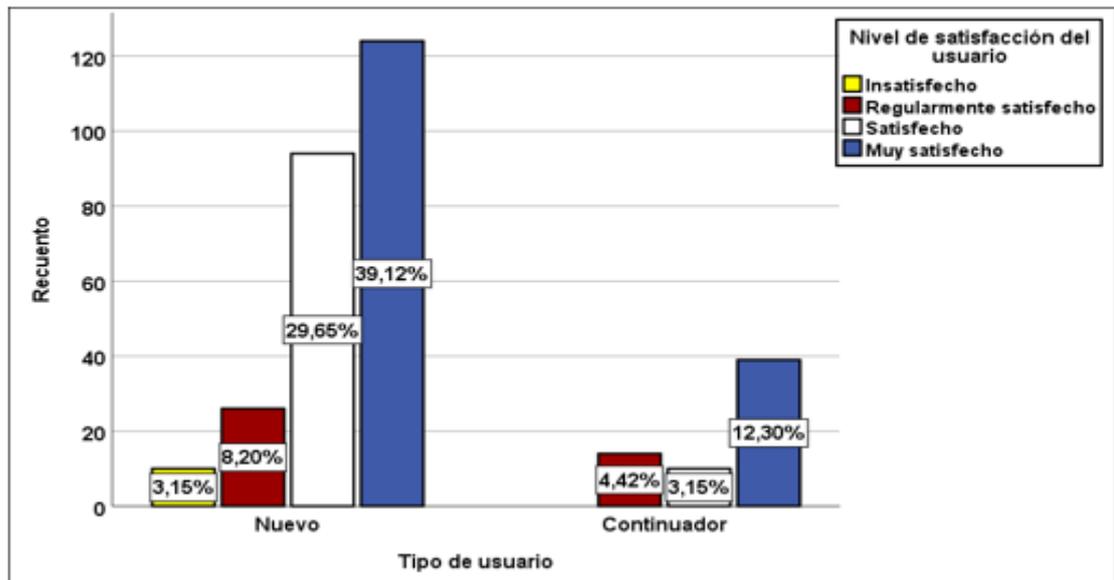
Interpretación

Se concluye que, de los encuestados categorizados según el tipo de usuario, la mayor parte de los usuarios nuevos experimenta un grado de satisfacción del usuario clasificado como "Muy satisfecho", representando el 48,82% (124). Asimismo, el 37,01% (94) de los participantes manifiestan satisfacción del usuario considerado "Satisfecho", mientras que el 10,24% (26) de los encuestados expresan satisfacción categorizado como "Regularmente satisfecho". En contraste, el 3,93% (10) de los usuarios nuevos indicaron Insatisfacción sobre la atención recibida en el establecimiento de salud de Lince.

En relación de los pacientes continuadores, el 61,91% (39), manifestaron estar "Muy satisfecho" con la atención recibida. Además, el 22,22% (14) manifestaron estar "Regularmente satisfecho", y el 15,87% (10) indicaron satisfacción calificado como "Satisfecho" sobre la atención recibida en el establecimiento de salud de Lince.

Figura 16

Satisfacción del usuario según el tipo de usuario.



Nota: Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario según tipo de usuario

4.4 Resultados de la relación entre las variables: Calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov (n>50) de las variables

Es relevante realizar el análisis de conformidad de ambas variables, utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov para elegir la prueba de valoración más adecuada. La magnitud de la muestra, que supera los 50 casos, justifica esta elección.

La siguiente es la formulación de la hipótesis nula (H0) y alternativa (H1):

- H0: La variable no muestra discrepancias sustanciales con una distribución normal.
- H1: La variable exhibe discrepancias sustanciales con una distribución normal.

Este estudio se realizó mediante el análisis de una muestra de 317 pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre de 2023. Se utiliza el programa SPSS versión 29 para calcular los valores correspondientes, y los resultados son presentados en la tabla siguiente.

Tabla 20

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,101	317	0,000
Grado de satisfacción	0,141	317	0,000

Nota: Valores obtenidas de la prueba de normalidad de las variables: calidad de atención y grado de satisfacción, Sig.: Nivel de significancia ($\alpha=5\%=0,050$).

Interpretación

Se demostró que el nivel de significancia asintótica bilateral para las variables Calidad de atención (0,000) y Satisfacción de los pacientes (0,000) fue inferior al nivel

de significancia ($\alpha=5\%=0,050$). Esto demuestra que la variable no se encuentra en una distribución normal; entonces se llega a la conclusión de que ninguna de las dos variables proviene de una distribución normal; por ende, se recomienda utilizar una prueba no paramétrica, como la prueba rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación de los puntajes de las variables.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,769
		Sig. (bilateral)	0,000
n		N	317

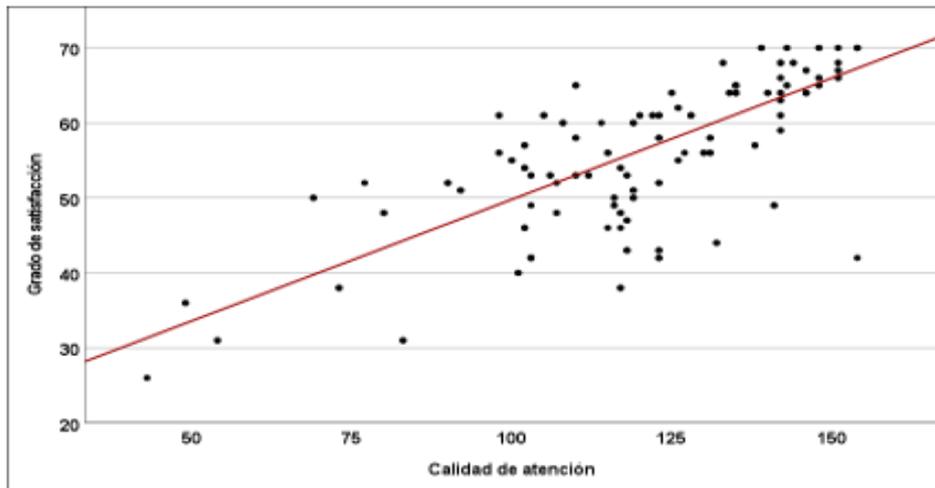
Nota: Valores obtenidas del coeficiente de correlación de Spearman (rho) de las variables: Calidad de atención y grados de satisfacción.

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

Con un coeficiente de evaluación de Spearman ($\rho=0,769$) y el p-valor=0,00, considerando un nivel de significancia $\alpha=0,05$. Estos resultados demuestran que existe una correlación positiva significativa entre las puntuaciones de las variables.

Figura 17

Diagrama de dispersión de Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes.



Nota: Diagrama de dispersión entre las variables : Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes

Tabla 22

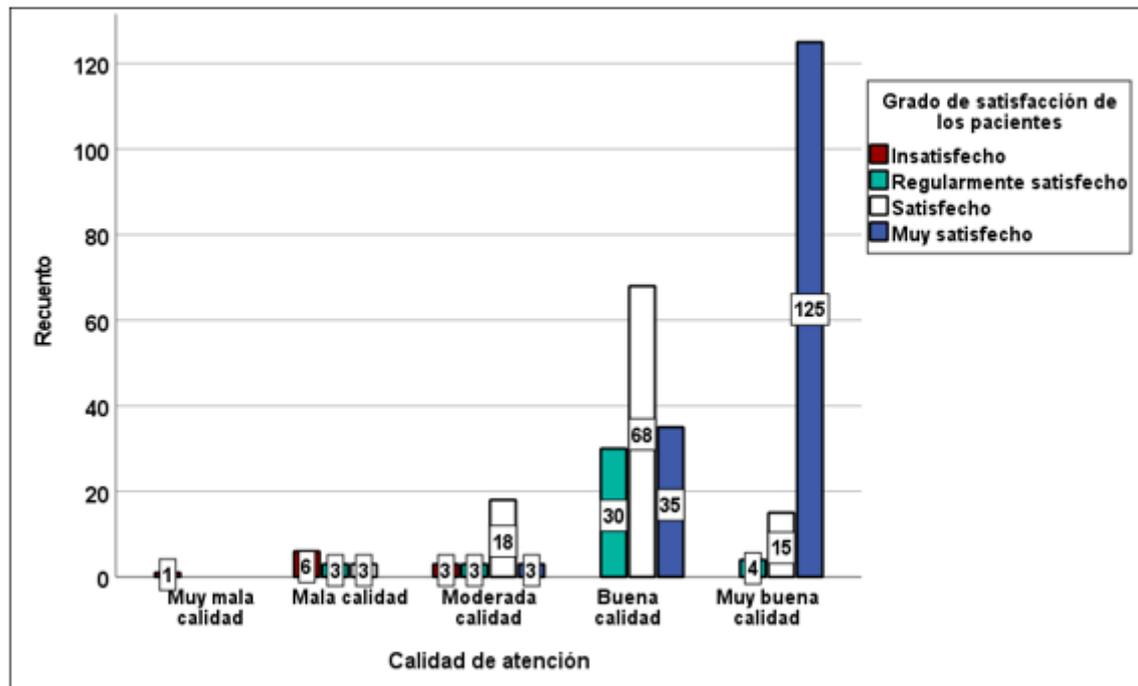
Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes del Centro de salud de Lince.

	Grado de satisfacción del paciente				Total
	Insatisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy mala calidad	1	0	0	0	1
Ma la calidad	6	3	3	0	12
Moderada calidad	3	3	18	3	27
Buena calidad	0	30	68	35	133
Muy buena calidad	0	4	15	125	144
Total	10	40	104	163	317

Nota: Análisis de la relación entre la Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud de Lince.

Figura 18.

Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud de Lince.



Nota: Análisis de la relación entre la Calidad de atención y Grado de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud de Lince.

Interpretación

Se evidencia que, en noviembre del 2023, la mayoría de los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Lince, el 39,43% (125), dijeron que la calidad de atención era excelente y estaban muy satisfechos. Además, el 21,45% (68) manifestaron estar satisfecho con la calidad de la atención catalogada como buena, Sin embargo, el 9,46% (30) de los usuarios dijeron que la atención era buena, pero que estaban satisfechos de manera regular. Además, el 5,68% (18) de los usuarios expresan estar satisfechos y dicen que la calidad de atención es moderada. Finalmente, el 4,73% (15) de los pacientes dijeron que la calidad de la atención era muy buena y expresaron su satisfacción.

4.5 Comprobación de la hipótesis del estudio de investigación

Los resultados obtenidos indican una conexión significativa entre la calidad de atención en salud y el nivel de satisfacción de los pacientes que visitan el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023.

Formulación de H0 y H1

H0: No hay relación entre los niveles de calidad de atención en salud y el grado de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023.

H1: Se observa una asociación significativa entre los niveles de calidad de atención en salud y el grado de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023.

Nivel de Significancia: $\alpha=0,050$

Prueba Estadística: La prueba de Chi cuadrada de independencia fue utilizada para estudiar la relación entre los niveles de calidad de atención en salud y el grado de satisfacción en los pacientes del Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023.

Confirmación de la Hipótesis en los Resultados de Investigación

Tabla 23

Prueba de hipótesis de la investigación

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	262,642 ^a	12	0,000
Razón de verosimilitud	198,356	12	0,000
Asociación lineal por lineal	133,277	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 11 casillas (55,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Regla de decisión

Basándonos en los resultados de la prueba estadística de chi-cuadrado ($\chi^2=262,642$) y el valor p (0,000), que son inferiores al nivel de significancia $\alpha=0,050$, y con un nivel de confianza del 95%, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Estos hallazgos indican de manera concluyente que existe una relación significativa entre el nivel de calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Lince durante noviembre de 2023. Por lo tanto, se confirma la validez de la hipótesis general que establece que la calidad de la atención está significativamente vinculada con la satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de Salud de Lince en dicho mes.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Del análisis de Pabón (2020), observamos una consistente apreciación positiva en calidad de atención, durante los tres años. El servicio de laboratorio destaca una calificación del 83,1%, seguido por el de enfermería con 79,5%, en medicina, aunque bien evaluada con un 77,7%, se sitúa ligeramente por debajo de los dos primeros servicios mencionados. Por último, el servicio de citas obtiene una calificación del 74%, indicando también una percepción positiva, aunque relativamente menor (p34 -35). En contraste, en el estudio realizado en el grupo de usuarios estudiados en el Centro de salud de Lince, se encontró una distribución más diversa correspondiente a la calidad de atención recibida; mientras que el de Medicina lidera con un significativo 50% de "Muy bueno" atención, otros servicios muestran variabilidad, el servicio de Obstetricia con un 22,92% en esta categoría, y servicios como Psicología, Odontología, Enfermería, Nutrición, Admisión y Friaje tienen porcentajes más bajos, aunque aún positivos; esta disparidad en las calificaciones podría sugerir que la calidad percibida es más homogénea en el hospital Nuevo Magdalena, mientras que en el centro de salud Lince, las opiniones varían según el servicio recibido. Este aspecto podría estar influenciado por la naturaleza específica de los servicios ofrecidos en cada institución y la gestión interna de los mismos.

En el estudio realizado, en el grupo de usuarios del Centro de salud de Lince mostró niveles variables de satisfacción según diferentes servicios como el de Medicina tuvo la mayor satisfacción con un 48,48%, seguido por el servicio de Obstetricia con un 25,77%. Donde, solo un paciente reportó estar "Muy insatisfecho" con un servicio. Por otro lado, en el estudio de Varela-Suárez et al. (2019), reveló una satisfacción destacada en ciertos aspectos de la atención, especialmente en la figura tangible y en la de empatía. En el Centro de Salud San Miguel en el municipio de Tuta los usuarios mostraron alto acuerdo con aspectos tangibles y de empatía, así como con dimensiones de confiabilidad,

sensibilidad y seguridad (p.154). En resumen, ambos estudios ofrecen información sobre la satisfacción de los pacientes en entornos de atención médica diversos, destacando áreas específicas de fortaleza en la prestación de servicios y subrayando la importancia de cumplir con las expectativas de los pacientes.

En el análisis de la calidad de atención en el Centro de salud Hirohito, destaca la percepción global que fue mayoritariamente positiva, con un 65.1% de calificación, indicando una buena calidad. Sin embargo, la capacidad de respuesta fue la dimensión de menor valor, obteniendo solo un 17.2%. A pesar de esto, el grado moderado fue el de satisfacción en el usuario externo, con un 51.1%, siendo la capacidad profesional y calidez la dimensión más valorada, alcanzando un 61.1%. En cuanto al perfil de los usuarios según su edad, se observa que el grupo entre 30-39 años es el más representado con un 38%, mientras que el de 50-59 años tiene la menor representación con un 4%. En términos de género, hay una ligera mayoría femenina con un 52%. Respecto al nivel de instrucción, el 48% posee educación superior, mientras que un 7% no tiene ningún grado de instrucción. En relación con el servicio de atención, la medicina es la más encuestada con un 51%, mientras que odontología y enfermería representan el 14% cada uno. En cuanto al tipo de usuario, el 45% es nuevo, y el 55% es continuador. Comparando con el estudio de Jerí (2021) sobre el trabajo realizado en el Centro de Salud Lince, Se verifica que el grupo de usuarios entre 18 a 29 años presentan un nivel de calidad muy buena con un 56.60%, y el servicio de medicina destaca con un 50.00% de nivel muy bueno. Además, un 51.42% de los usuarios se encuentra muy satisfecho, mientras que un 32.81% está satisfecho. Sin embargo, un 3.15% muestra insatisfacción. En conclusión, ambos centros de salud muestran niveles generales de satisfacción, pero en cuanto a capacidad de respuesta y la distribución de edades en el Centro Hiroito, difieren entre los dos estudios, lo que sugiere áreas de mejora específicas para cada institución.

En el trabajo de Soto et al. (2020) se enfoca en los profesionales del Centro de Salud "Aparicio Pomares" en Huánuco, Perú. Se empleó un enfoque observacional, de corte transversal y correlacional para investigar la relación existente entre clima organizacional y calidad de atención. Sus hallazgos señalan una conexión significativa entre ambos factores, destacando cómo el ambiente laboral influye en la calidad de atención, proporcionada por el personal de salud

En contraste, en el estudio realizado en el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023 se destaca la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes. Utiliza un sentido cuantitativo y descriptivo, aplicando cuestionarios a 317 usuarios. Los resultados revelan una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, respaldando la hipótesis de que la calidad de atención condiciona en el grado de satisfacción. Esto proporciona una perspectiva valiosa desde la experiencia del usuario externo.

Ambos estudios convergen en la idea de que la calidad en la atención está vinculada a la satisfacción del paciente o en su caso a la calidad de los servicios, pero abordan esta relación desde diferentes perspectivas. La investigación de Soto et al. Destaca la importancia del clima organizacional en la calidad de atención, mientras que el estudio en el Centro de Salud de Lince influye directamente de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario. Resumiendo, estos estudios complementarios ofrecen una comprensión más completa de la dinámica entre el entorno organizacional, sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el contexto de la atención primaria de salud en Perú.

Según el análisis de Suárez (2019), se utilizó la herramienta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención percibida, donde se destaca que un 48% presentaron tanto expectativas como percepciones en el nivel medio, indicando un nivel de satisfacción también en esa categoría. Al explorar los aspectos tangibles, como la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, y la percepción, se observan diferentes porcentajes en las categorías de bueno, malo y regular. Este enfoque proporciona una visión detallada de cómo los usuarios perciben distintos aspectos de la calidad en la atención en el centro de salud CAI III. (p.4) En contraste, el trabajo llevado a cabo en el Centro de Salud de Lince se centra en establecer una relación dada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se identifica que la medicina tiene un nivel de calidad muy bueno según el 50% de los encuestados, mientras que otros servicios exhiben diversos niveles de calidad. Este enfoque permite discernir cómo la calidad varía según el servicio específico ofrecido en el centro de salud. En síntesis, ambos estudios brindan información valiosa sobre la calidad de la atención en centros de salud. Suárez se enfoca principalmente en la percepción general, mientras que la investigación en el Centro de Salud de Lince se concentra en la relación entre calidad y satisfacción, diferenciándose según los servicios específicos proporcionados. Ambos enfoques contribuyen a comprender la complejidad de la calidad en la atención en el contexto de atención primaria.

VI. CONCLUSIONES.

1. Se evidencia una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción en los pacientes que acudieron al Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023. Esto se respalda con un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,769$) y un nivel de significancia $\alpha=0,05$, indicando que a medida que aumenta la calidad de atención, también lo hace la satisfacción de los usuarios.
2. El 45,42% de los participantes expresaron un nivel de calidad de atención como muy bueno, el 41,96% como bueno y en menor proporción el 3,79% como malo y el 0,32% como muy malo, lo que demuestra que más del 80% de los usuarios mostraron una valoración positiva sobre la calidad del servicio recibido por parte del personal de salud que labora en el establecimiento de salud de Lince.
3. El 51,42% de los encuestados expresaron estar muy satisfecho, el 32,81% estar satisfechos y en menor proporción en un 3,15% manifestaron estar insatisfecho, lo que demuestra que más del 80% de los usuarios mostraron una percepción positiva del servicio recibido por parte del personal de salud que labora en el establecimiento de salud de Lince.
4. Al confirmar la hipótesis alternativa, se valida la hipótesis general postulada como una relación significativa entre la calidad de atención en salud y el grado de satisfacción en el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023. Se demuestra que estas variables no son independientes, sino que están correlacionadas. Por lo tanto, el alto grado de satisfacción del usuario externo se atribuye a una calidad en la atención como muy buena.
5. Aun cuando los centros de salud presentan niveles generales de satisfacción, las áreas de atención respecto a la capacidad de respuesta y la distribución por edades

y servicios difieren, indicando posibles áreas de mejora específicas.

VII. RECOMENDACIONES.

1. Dada la significativa relación entre los niveles de calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes, encontrados en el Centro de Salud de Lince, se sugiere realizar un seguimiento continuo de estos indicadores a lo largo del tiempo. Esto permitirá identificar posibles cambios en la percepción de los pacientes y adoptar medidas correctivas de manera proactiva.
2. Para fortalecer una asociación significativa de la calidad de atención y el grado de satisfacción, se sugiere implementar algunos programas de formación y adiestramiento en los trabajadores de la salud, centrándose en áreas específicas identificadas como críticas en el estudio. Esto podría contribuir a mejorar la atención del usuario y, en consecuencia, el grado de satisfacción.
3. Dado el hallazgo de que la atención a los pacientes en el Centro de Salud de Lince en noviembre de 2023 es de muy buena calidad, se sugiere documentar y compartir las mejores prácticas y lecciones aprendidas dentro del personal de salud. Esto puede fomentar un ambiente de aprendizaje continuo y contribuir a mantener o mejorar los estándares de calidad.
4. Con base en la alta valoración de muy satisfechos por parte de los pacientes, se aconseja continuar recopilando retroalimentación directa de los usuarios. Implementar encuestas periódicas y mecanismos de retroalimentación abierta puede proporcionar información valiosa para mantener altos niveles de satisfacción y abordar posibles áreas de mejora.
5. Dada la confirmación de la hipótesis y correlacionando las variables, se sugiere realizar análisis detallados de las características específicas de la calidad de

atención que más influyen en la satisfacción del paciente. Esto permitirá enfocar los esfuerzos para mejorar en las áreas específicas y optimizar los recursos disponibles.

6. Con respecto a la comparación con otros centros de salud y estudios, se sugiere realizar intercambios de buenas prácticas y experiencias entre instituciones. Esto puede conducir a mejoras sistemáticas en la atención médica y en la capacidad de respuesta, contribuyendo en la homogeneización de los estándares de calidad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alessio, F. (Ed) (2004). *Administración y dirección de la producción. Enfoque estratégico y de calidad*. México D. F., México: Pearson Prentice Hall.
- Aguilar Quintana, E. N. 2006. Sistema de gestión de la calidad en salud. Satisfacción de los usuarios | INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. (s.f.).
- Barrero J.,Buriticá J. , Parra L. & Tabares E.(2017) Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la Ips Mediccol Sas . [Tesis de Post grado, Universidad Católica de Manizales].
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1813/1/John%20Jairo%20Barrero%20Castro.pdf>
- Bedoya-Ismodes, E, Ortiz-Revollar, E, & Mendoza-Arana, P. (2022). Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia de COVID-19, Perú 2020. *Acta Médica Peruana*, 39 (3), 254-262.
<https://dx.doi.org/10.35663/amp.2022.393.2423>
- Berrío H, Ocampo L., Cano J., Franco M. & Posada M. (2017) Factores Que Influyen En La Calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios de el Carmen de Viboral.2017. [Tesis de Maestría, Universidad CES.]. Colombia.
<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/2952>
- Cuatrecasas & Gonzales, 2017. *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Editorial Profit.
- Diaz-Muñoz, G. A., & Salazar-Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>
- Gafas C, Roque Y, Bonilla GE. Modelo de atención integral de salud vs. calidad

asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. Educ Med. 2019;20(S1):136-42.

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>

Rivera, D. (2007). Conocimientos y conductas riesgosas de anorexia nerviosa en adolescentes de instituciones educativas estatales de la UGEL N° 4 Comas. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1023/1/Rivera_chd.pdf

Fact sheet: Quality health services. (2020, 20 de julio). World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Jerí J. Factores de la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud (2021) [Tesis de Pre grado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.00>

Lara, Y. (2019). Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. Revista Criterios, 26(1), 135-154. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/26.1-art7>

La Torre, A. Oyola, A., Quispe, M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Rev Gerenc Polít Salud. 2018; 17(34): 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>

López E., Sifuentes M., Rodríguez L., Aguilar S., & Perea G. (2021). Evaluación de la

calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9 (23), e2377710. Publicación electrónica del 21 de febrero de 2022.

<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

Mera-Risco, X. L. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. *593 digital Publisher CEIT*, 7(4-1), 474-486. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>

Ministerio de Salud. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico - RM N° 727-2009/MINSA. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>

Ministerio de Salud. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA. Recuperado de <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>.

Monzón, G. (2022) Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en centros de salud. Editorial UNAS. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14696>

Norma Internacional ISO 9000. (2005) Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Organización mundial de la salud (OMS, 2023). Peru. Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>.

- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019). Declaración política de la reunión de alto nivel sobre la cobertura sanitaria universal. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N19/311/88/PDF/N1931188.pdf?OpenElement>
- Pabón, M. & Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis de Pre grado, Universidad de la Costa]. <https://hdl.handle.net/11323/6423>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988) SERVQUAL: A Multiple - Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Soto Hilario, Juvita Dina, Ortega Soto, Alicia Verónica, Huapalla Céspedes, Bethsy Diana, & Abarca Arias, Yessika Madelaine. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), e5154. Epub 17 de junio de 2022. Recuperado en 05 de diciembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153 - 169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[03002019000200153recuperado](https://doi.org/10.24267/23897325.425)

Varela, M. Guzmán, A.& Arenas, Y. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá, 7(1), 87–101.
<https://doi.org/10.24267/23897325.425>

Zapata, p. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de cuarto nivel, lima (2019) [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Winner] Repositorio Universidad Norbert Winner
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3046>.

Añel R., Aibar C., & Martín M. (2021). La participación del paciente en su seguridad. Atención primaria, 53 Suppl 1, 102215.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102215>

IX ANEXOS

ANEXO N ° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Objetivo general	Hipótesis de la investigación	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Nula	Variables	Técnica de recolección de datos
Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023	Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023?	¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023? ¿Cuál es la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023? ¿Cuál es el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023?	Identificar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023. Determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023. Determinar el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.	Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Lince durante el mes de noviembre del año 2023.	- Calidad de atención en salud - Grado de satisfacción en los pacientes	Se utilizó 2 cuestionarios de recolección de datos que ha sido validado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios

ANEXO N ° 2: OPERACIONALIZACION VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<p>CALIDAD DE ATENCIÓN EN</p> <p>De acuerdo con Avedis Donabedian, calidad de atención se define como la aplicación de la ciencia y la tecnología médica para maximizar los beneficios para la salud sin elevar proporcionalmente los riesgos. Por lo tanto, el nivel de calidad se refiere a la medida en que se espera que la atención proporcionada logre el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios para el usuario.</p>	<p>FIABILIDAD</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>EMPATÍA</p> <p>ASPECTOS TANGIBLES</p>	<p>DISCRIMINACIÓN ORDEN DE LLEGADA</p> <p>CUMPLIMIENTO DE HORARIO</p> <p>MECANISMO DE RECLAMO</p> <p>STOCK DE MEDICAMENTOS</p> <p>CAJA / FARMACIA</p> <p>ADMISIÓN CONSULTORIO</p> <p>RESOLUCIÓN DE UNA</p> <p>DIFICULTAD PRIVACIDAD</p> <p>EXAMEN MINUCIOSO</p> <p>RESPUESTA A SUS PREGUNTAS</p> <p>CONFIANZA</p> <p>AMABILIDAD / RESPETO</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert del 1 - 7 considerando :</p> <p>1: 0 % hasta</p> <p>7: 100% Muy mala calidad.</p> <p>0 – < 20% Mala calidad</p> <p>20–<40% Moderada calidad</p> <p>40 – < 60% Buena calidad</p> <p>60 – < 80% Muy buena calidad</p> <p>80 – 100%</p>	<p>ENCUESTA:</p> <p>El SERVQUAL diseñado por el MINSA se centra en la evaluación exclusiva del primer nivel de atención en salud.</p> <p>El cuestionario consta de 22 preguntas, las cuales están subcategorizadas como indicadores y distribuidas en grupos que abarcan 5 dimensiones de evaluación.</p>
<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Se refiere al nivel de cumplimiento por parte de la institución de salud en relación con las expectativas y percepciones del usuario respecto a los</p>	<p>PERSONAL DE CONTACTO</p> <p>ADMINISTRATIVO</p> <p>AMBIENTE</p>	<p>RESPUESTA INFORMATIVA DEL PERSONAL NO PROFESIONAL</p> <p>CAPACIDAD PROFESIONAL Y CALIDEZ</p> <p>REQUISITOS SOLICITADOS</p> <p>TIEMPO DE ESPERA</p> <p>FACILIDAD DE SERVICIOS VIRTUALES</p> <p>ESPACIO FÍSICOS</p> <p>FORMÁTICOS.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert del 1 al 5 considerando:</p> <p>1: 0% hasta</p> <p>5: 100%</p> <p>Muy Insatisfecho</p> <p>0 a < 20%</p> <p>Insatisfecho</p> <p>20 a < 40%</p> <p>Regularmente Satisfecho</p> <p>40 a < 60%</p> <p>Satisfecho</p> <p>60 a < 80%</p> <p>Muy Satisfecho</p> <p>80 a 100%</p>	<p>ENCUESTA: Escala Likert.</p> <p>Para evaluar la variable de satisfacción del usuario externo, se administrará un cuestionario compuesto por 7 preguntas, cada una con 2 ítems. La encuesta comienza abordando la importancia personal que el usuario asigna a recibir un servicio, seguido por un ítem que evalúa el grado</p>

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

HOJA INFORMATIVA AL PACIENTE

Estimado participante, el presente documento corresponde a la Hoja Informativa donde se le explica el propósito de estudio. Se realiza una Tesis para investigar la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción en los pacientes que acuden al centro de salud Lince. Para lo cual se le invita a participar del desarrollo de dos cuestionarios en forma voluntaria y anónima. Investigador principal: Marco Antonio Pumacchahua Puma, bachiller en Medicina Humana de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Me dirijo a usted, para informarle sobre el estudio de investigación, aprobado por la Oficina de Grados y Gestión del Egresado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, así como el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina Hipólito Unanue de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Usted debe recibir la información correcta y pertinente para desarrollar los cuestionarios. Luego de su atención en el centro de salud “Lince” en el año 2023, se le ha explicado sobre el presente estudio, para ello se le solicita lea esta hoja informativa con atención, pudiendo consultar con las personas que considere necesario, sea bien con el investigador principal Marco Antonio Pumacchahua Puma, con celular: 970212429 o al correo electrónico marcopumacchahua@gmail.com para ser aclaradas cualquier dudas o consulta que pudiera surgir al desarrollar los cuestionarios.

Beneficios: No recibirá ningún beneficio directo por su participación en la investigación. Los resultados serán presentados a las instituciones que aprobarán el estudio. Su participación en este estudio es voluntaria, y que puede decidir no participar, o cambiar su decisión y retirar su aceptación y participar en cualquier momento, sin que por ello se

altere la relación con su médico o profesional de salud, ni produzca perjuicio alguno en su tratamiento de salud o en el futuro.

Confidencialidad: Los datos generales, la comunicación y las respuestas del cuestionario no tienen carácter personal de los participantes por ser anónimo, además se ajusta a lo dispuesto en la Ley 29733 Ley de Protección de Datos con carácter personal. Costos y

Recompensas: La participación en el estudio no tiene ningún costo ni incentivo económico para el participante, así como no recibirá ninguna recompensa.

INSTRUMENTO N ° 1

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

El cuestionario que figura a continuación se realizará para investigar la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de Salud Lince en el mes de noviembre 2023, para lo cual usted debe completar los 2 cuestionarios, previa aceptación en la hoja informativa de participación, en forma voluntaria y anónima.

DATOS GENERALES:

EDAD

18 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69
---------	---------	---------	---------	---------

SEXO:

MASCULINO		FEMENINO	
-----------	--	----------	--

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

NINGUNO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
	COMPLETA	COMPLETA	

SERVICIO DE ATENCIÓN:

MEDICINA	OBSTETRICIA	PSICOLOGIA	ODONTOLOGIA
ENFERMERIA	NUTRICIÓN	LABORATORIO	
ADMISIÓN	TRIAJE		

TIPO DE USUARIO:

NUEVO	CONTINUADOR
-------	-------------

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

A continuación, se presenta 22 preguntas. Marcar o seleccionar un número entre el 1 y el 7, considerando 1 como la menor calificación (MUY MALA CALIDAD) y 7 como la mayor calificación (MUY BUENA CALIDAD)

1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con los mecanismos para atenderlo?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. ¿La atención en el área caja/ farmacia fue rápida?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. ¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. ¿El profesional u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. ¿El personal de caja/ farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

