



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, SAN MIGUEL – SAN ROMÁN, 2022**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**EDITH CARMEN QUISPE MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, SAN MIGUEL - SAN ROMAN 2022**

AUTOR

**EDITH CARMEN QUISPE MAMANI**

RECuento de palabras

**16623 Words**

RECuento de caracteres

**92019 Characters**

RECuento de páginas

**89 Pages**

Tamaño del archivo

**2.8MB**

Fecha de entrega

**Jun 17, 2024 11:44 AM GMT-5**

Fecha del informe

**Jun 17, 2024 11:46 AM GMT-5**

● **17% de similitud general**

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
M.Sc. Zaida J. Mejía Chocoma  
DOCENTE F.T.S. - UNA PUNO  
CTS# - 9514

  
  
Dra. Ysabel C. Hito Montaña  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS - UNA

Resumen



## DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada para todo poderoso mi Dios por protegerme del mal y darme fortaleza, salud, perseverancia y bendición en el transcurso de este brillante reto y cumplir este objetivo anhelado.

A mis padres queridos Moisés Teófilo Quispe y Virginia Mamani, por la formación inculcada, lo que me permitió ser una persona que asume responsabilidades y retos para lograr mis metas propuestas; además por demostrarme su incondicional amor, consejo y comprensión que representan una gran motivación en mi vida.

A mis hermanos; Yonatan, Yasser Paul y Mary Luz por brindarme su apoyo infinito y por último a una persona muy querido Roger por estar ahí presente en mi lucha por mis objetivos.

**Edith Carmen Quispe Mamani**



## AGRADECIMIENTOS

*A mi asesora la Msc. Zaida Janet Choque Mendoza por ser parte de este equipo de trabajo sin ella no hubiera sido tan fácil sin Ud. y sus consejos, la paciencia y su sabiduría, usted es una parte importante de esta historia y sus contribuciones profesionales son su sello distintivo. Muchas gracias por sus palabras de aliento cuando más lo necesitaba, estuvo allí cuando mis horas de trabajo se volvieron caóticas. Gracias por tu guía.*

*A mi familia que son el motor de mis sueños y esperanzas y están a mi lado en días y noches más duros de mis estudios. Han sido mis mejores guías de vida. Hoy, al terminar mis estudios, les dedico ese logro, queridos padres, como una meta más cumplida. Estoy muy orgullosa de tenerlos como mis padres y hermanos a mi lado en este momento tan importante.*

**Edith Carmen Quispe Mamani**



# ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE DE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.2.1. Pregunta general.....	19
1.2.2. Preguntas específicas .....	19
<b>1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	19
1.3.2. Preguntas específicas .....	20
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
1.5.1. Objetivo general .....	22
1.5.2. Objetivo específicos .....	22

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA



<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	23
2.1.1. A nivel Internacional .....	23
2.1.2. A nivel Nacional .....	24
2.1.3. A nivel local .....	26
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	29
2.2.1. Teoría con relación a la calidad de atención .....	29
2.2.2. Teoría de la calidad total de Kaoru .....	29
2.2.3. Modelo de evaluación de calidad de servicio (SERVQUAL).....	30
2.2.4. Calidad de atención .....	31
2.2.5. Importancia de la calidad de atención .....	32
2.2.6. Características de la calidad de atención.....	32
2.2.7. Dimensiones de la calidad de atención .....	33
2.2.8. Elementos tangibles .....	33
2.2.9. Fiabilidad.....	34
2.2.10. Capacidad de respuesta .....	34
2.2.11. Teorías de satisfacción .....	34
2.2.12. Teorías de la desconfirmación de la expectativa.....	35
2.2.13. Satisfacción de los usuarios .....	36
2.2.14. Dimensiones de la satisfacción .....	36
2.2.15. Tiempo de atención .....	36
2.2.16. Trato recibido .....	37
2.2.17. Atención recibida .....	37
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	38

### CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS



<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	40
<b>3.2. MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	40
3.2.1. Tipo .....	40
3.2.2. Método .....	40
3.2.3. Alcance.....	41
3.2.4. Enfoque .....	41
3.2.5. Diseño .....	41
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b> .....	41
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO</b> .....	45
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO</b> .....	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	49
4.1.1. Resultados para la pregunta específica 1: Elementos tangibles y el tiempo de atención .....	49
4.1.2. Resultados para la pregunta específica 2: Fiabilidad y trato recibido.....	53
4.1.3. Resultados para la pregunta específica 3: Capacidad de respuesta y atención recibida .....	57
4.1.4. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios .....	60
<b>4.2. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS</b> .....	62
4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica N° 1 .....	62
4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica N° 2.....	63
4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica N° 3.....	65
4.2.4. Comprobación de la hipótesis general .....	66
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>69</b>



<b>VI RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida

**TEMA:** Calidad de atención y satisfacción

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 20 de junio de 2024





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Cuadro de valoración de la variable (X): Calidad de atención .....	43
<b>Tabla 2</b> Cuadro de valoración de la variable (Y): Satisfacción de los usuarios.....	44
<b>Tabla 3</b> Prueba de fiabilidad .....	45
<b>Tabla 4</b> Nivel de relación. ....	48
<b>Tabla 5</b> Elementos tangibles según el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.....	49
<b>Tabla 6</b> Los elementos tangibles según el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ....	51
<b>Tabla 7</b> Elementos tangibles según la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ....	52
<b>Tabla 8</b> Fiabilidad según el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución.....	53
<b>Tabla 9</b> Fiabilidad según el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución.....	55
<b>Tabla 10</b> Fiabilidad según la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución. ....	56
<b>Tabla 11</b> Capacidad de respuesta según la atención recibida en el establecimiento de salud La Revolución. ....	57
<b>Tabla 12</b> Capacidad de respuesta según el tiempo de atención en el establecimiento de salud La Revolución. ....	59
<b>Tabla 13</b> Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución. ....	60



<b>Tabla 14</b>	Prueba de correlación de Rho Sperman entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ....	63
<b>Tabla 15</b>	Prueba de correlación de Rho Sperman entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ....	64
<b>Tabla 16</b>	Prueba de correlación de Rho Sperman entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ....	66
<b>Tabla 17</b>	Prueba de correlación de Rho Sperman entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. ...	67



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO A</b> Operacionalización de Variables .....	79
<b>ANEXO B</b> Matriz de Consistencia .....	80
<b>ANEXO C</b> Instrumento de recolección de información .....	82
<b>ANEXO D</b> Solicitud para la aplicación del instrumento de investigación .....	84
<b>ANEXO E</b> Base de datos .....	85
<b>ANEXO F</b> Validación del Instrumento de investigación .....	86
<b>ANEXO G</b> Ficha de consentimiento informado .....	87



## ACRÓNIMOS

OMS	: Organización mundial de la salud.
SPPS	: Statistical Package for the Social Sciences.
MINSA	: Ministerio de salud.
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e informática



## RESUMEN

La investigación adquirida trata sobre: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román, 2022, cuyo planteamiento de objetivo es: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, teniendo como hipótesis: existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución. La investigación se estructura desde un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, de alcance descriptivo correlacional – transversal, de tipo básica, con un diseño no experimental, obteniendo una muestra probabilística de 249, empleándose como instrumento el cuestionario, toda la información obtenida fue procesado mediante el software SPSS versión 25. Llegando como resultados hallados demuestran que se obtuvo un coeficiente correlacional positiva moderada de Rho de Spearman,  $0.618^{**}$ , lo que demuestra que la calidad de atención guarda relación con la satisfacción, aun nivel de error 0,05 y resultado de significancia es de 0,002 por lo que, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Capacidad de respuesta, Elementos tangibles, Fiabilidad, Satisfacción a los usuarios.



## ABSTRACT

The acquired research deals with: Quality of care and satisfaction of users of the La Revolution health facility, San Miguel – San Roman, 2022, whose objective approach is: Determine the relationship that exists between the quality of care and satisfaction of users. users of the La Revolution health facility, with the hypothesis: there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of users of the La Revolution health facility. The research is structured from a quantitative approach, with a hypothetical deductive method, with a descriptive correlational - transversal scope, of a basic type, with a non-experimental design, obtaining a probabilistic sample of 249, using the questionnaire was used as an instrument, all the information obtained was processed using SPSS software version 25. The results found show that a moderate positive correlation coefficient of Spearman's Rho,  $0.618^{**}$ , was obtained, which demonstrates that the quality of care keeps relationship with satisfaction, even at an error level of 0.05 and a significance result of 0.002, therefore, the null hypothesis is rejected, therefore, the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Quality of care, Reliability, Responsiveness, Tangible elements, User satisfaction.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román, 2022, estuvo orientado a conocer la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de dicho establecimiento.

En los diferentes establecimientos de salud pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA) laboran diferentes profesionales entre ellos, técnicos administrativos, técnicos asistenciales y auxiliares; que apoyan en los procesos administrativos que se desarrollan en cada uno de los establecimientos de salud, con la finalidad de cumplir la política establecida por el Ministerio de Salud, cuyo objetivo principal se centraliza en el hecho de disminuir los casos de enfermedades en general, utilizando estrategias de prevención y promoción masiva. La calidad de atención y la satisfacción del usuario tienen una relación muy estrecha con el proceso de mejoramiento continuo, en este sentido es importante la medida de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con el objetivo de determinar y contrastar si existen problemas en la atención del personal que pudieran estar afectando a los usuarios.

Por todo lo expuesto se considera de suma importancia desarrollar la presente investigación, puesto que permitió responder la siguiente interrogante: ¿De qué manera la calidad de atención guarda relación con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?

El estudio en mención está organizado estructuralmente en cuatro ítems que consta de la siguiente forma:



En el primer Ítem, se describió la introducción, el problema de la investigación, la formulación del problema y sus hipótesis, la determinación de objetivos, concluyendo con la justificación del estudio, esta primera parte es de vital importancia puesto que con ello se pudo trabajar el resto del trabajo de investigación.

El segundo Ítem, contiene los estudios previos sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios a nivel internacional, nacional y local, así mismo se profundiza en el marco teórico y conceptual que respaldan esta investigación.

El tercer Ítem, muestra la ubicación geográfica, las técnicas e instrumentos utilizados, también se describe la población y el diseño estadístico.

El cuarto Ítem, comprende el análisis e interpretación y discusión de los resultados, la contrastación de las hipótesis, finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el término satisfacción del usuario es imprescindible en todas las instituciones ya sea en el sector público o privado, puesto que dependerá mucho de la calidad de atención que reciban de parte del personal que labora en las instituciones, por tanto, las organizaciones están obligadas a mejorar continuamente el trato y la atención que brindan para que la percepción de los usuarios sea de manera positiva.

En el contexto de la pandemia, tanto los hospitales como los diferentes establecimientos de salud de atención primaria han evidenciado numerosas deficiencias en la atención a los usuarios debido a múltiples limitaciones. Esto ha generado una situación de emergencia en el sistema de salud de nuestro país, como consecuencia del





desinterés por parte del estado central por resolver los problemas presentes en los diversos establecimientos salud.

La calidad de atención entendida desde el punto de Donabedian uno de los mayores intelectos sobre la Salud Pública que estimulo la medición y el mejoramiento de la calidad de atención sanitaria, define como el grado en que se utilizan los medios más efectivos para conseguir las altas probabilidades de mejorar en la salud, por consiguiente, como los resultados de la atención se muestra en un futuro esto hace más complicado conocer las expectativas de los resultados atendidos en el presente.

Consideramos ahora la Satisfacción del usuario, donde la OMS nos infiere que es vista como un indicador para evaluar la calidad de atención brindada en un establecimiento de salud, donde si un usuario se encuentra en un nivel de satisfacción optimo conllevara a que cumpla con las indicaciones que le dio el profesional de salud, el mismo que conducirá a su recuperación oportuna y la satisfacción de su necesidad.

No obstante, en la actualidad se muestran problemas de otra índole muy aparte de la atención del personal, como son las largas colas desde madrugadas para obtener una cita médica en especialidades diversas, así como demoras significativas una vez obtenida la consulta. Además, se observado una ineficiencia en la infraestructura inadecuada, equipos en su mayoría obsoletos y un aumento constante en el número de asegurados, por tanto, ello conlleva a asegurar que los establecimientos de salud no cumplen con las directrices sugeridas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) en la que indica a la calidad como, un alto nivel de profesionalismo, con el uso eficaz de recursos orientado a aumentar la satisfacción de los usuarios e impactar positivamente en la salud.

Además, el ministerio de la salud destaca la importancia y la eficiencia acerca de la prestación de servicios en salud, ello significa que la ciencia médica junto con la



tecnología debe de unirse para prestar un servicio de calidad que conduzca a la satisfacción de los usuarios evitando el aumento proporcionalmente de los riesgos.

Por otro lado, el establecimiento de salud la Revolución no es ajena a esta problemática, donde se pudo visibilizar que hay un incremento de asegurados en los últimos años, al respecto el Instituto de Estadística e Informática informo (INEI, 2023a) que en el año 2019 solo un 42,3% de las personas tenían un seguro de salud mientras que en la última encuesta del año 2023 un 75,5% de las personas ya cuentan con un seguro de salud lo que conlleva a que la atención en los establecimientos de salud se vea incrementado.

Se debe agregar que, en el 2022, el establecimiento de salud la Revolución del distrito de San Miguel de la provincia de San Román ha experimentado un incremento en la cantidad de pacientes atendidos en comparación con el año anterior, puesto que este establecimiento de salud al ser Micro Red de salud presta atención aproximadamente a 200 mil habitantes de las provincias de San Román, Huancané y Azángaro como también atiende a los distritos de Juliaca, San Miguel, Caracoto, Samán, Taraco y Achaya (Gobierno del Peru, 2023).

Esta creciente demanda en el establecimiento de salud la Revolución, ha desencadenado largas colas y tiempo de espera prolongados para obtener una cita médica, afectando la accesibilidad y la oportunidad de recibir atención médica oportuna.

Por consiguiente, estas carencias de inversión en tecnología y recursos que dependen del gobierno central han impactado directamente en la capacidad de los profesionales del establecimiento de salud la Revolución para brindar una atención optima y segura a los usuarios.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿De qué manera la calidad de atención guarda relación con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?
- ¿De qué forma la fiabilidad se relaciona con el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?

## **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.



### **1.3.2. Preguntas específicas**

- Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- Existe relación significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El presente trabajo de investigación surge como una respuesta a las evidentes deficiencias en la atención médica experimentales durante la pandemia, especialmente en los establecimientos de salud y hospitales de atención primaria, estas deficiencias han generado una situación de emergencia en el sistema de salud, impactando negativamente en la calidad de vida y correlativo en su satisfacción de los usuarios.

El propósito de este estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución del distrito de San Miguel, puesto que para lograr una satisfacción óptima de la población a quienes se atiende, depende de la atención y el trato recibido por parte de los diferentes profesionales de salud.

Además, esta investigación permite incrementar los conocimientos asociados a la calidad de atención que está compuesto por las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que contribuyen a medir la calidad de atención que reciben los usuarios por parte de los diversos profesionales de salud que los



atienden al mismo tiempo permite evaluar la satisfacción de la atención. Así mismo considero que los resultados de este estudio permitirán al establecimiento de salud la Revolución formular y desarrollar proyectos de intervención, tomar decisiones estratégicas y acciones respecto a la calidad de atención prestada a los usuarios, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción en los usuarios.

De igual forma, con este estudio se logrará concientizar, sensibilizar y motivar a los diversos profesionales de salud del establecimiento de salud la Revolución para que brinden un servicio de calidad para los usuarios, los mismos que conduzcan a una satisfacción para ambas partes, tanto profesionales de salud y usuarios.

Por lo tanto, esta investigación se ejecutó para favorecer y beneficiar a los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, puesto que los resultados permitieron contrastar a nivel teórico como se relaciona la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, estableciendo discusión con los estudios previos asociados a ambas variables de estudio. Así mismo, contribuirá a revertir malas prácticas de atención lo que conllevará a lograr satisfacción en los usuarios, en los profesionales de salud lo que permitirá alcanzar el éxito del sistema de salud.

A nivel académico, esta investigación será base para posteriores estudios relacionados a las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios y su vez permite a los profesionales de Trabajo social que intervienen en el campo de la salud mantener una postura crítica frente a la atención que reciben los usuarios en los diversos establecimientos de salud y plantear estrategias que contribuyan a mejorar los niveles de satisfacción en la atención que reciben.



## **1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

### **1.5.2. Objetivo específicos**

- Identificar la relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- Analizar la relación entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

El presente capítulo contiene las teorías y estudios previos a nivel internacional, nacional y local asociados directamente a las variables como es la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, las cuales respaldan este estudio que se describen de la siguiente manera:

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Al respecto Mero et al. (2022), en su estudio sobre: *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. Cuyo principal objetivo fue: Evaluar la perspectiva de calidad en la atención brindada por la unidad médica Cuba Libre 24 horas. El trabajo fue estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, cuyo diseño es transversal analítico, siendo su alcance descriptivo – correlacional. Los resultados que se obtuvieron fueron: Los servicios relacionados directamente con el usuario de salud presentan aspectos negativos en términos generales.

Por su parte Rivera et al. (2019), en su investigación denominada: *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro*. En la que propusieron como objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que ofrece en el área de emergencia. Este estudio se basó en el enfoque cuantitativo, cuyo diseño es transversal analítico, de método hipotético deductivo, siendo su alcance



descriptivo – correlacional. Los resultados demuestran que: La población respondió sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con la calidad de atención en lo que respecta a la tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad con un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5, concluyendo que se requieren mejoras en las áreas identificadas para que haya una atención para así aumentar la opinión positiva de los pacientes en la sección de urgencias del hospital.

Arispe y Condori (2022), en su estudio sobre: *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental*. Quienes propusieron como objetivo: Establecer correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido. Donde su estudio fue estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, cuyo diseño es no experimental – transversal, siendo su alcance descriptivo – correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo; los instrumentos utilizados para recolectar datos fueron: La encuesta Servqual, para evaluar calidad de atención, y el cuestionario Suce, para evaluar satisfacción del usuario; la población estaba conformada por 120 usuarios atendidos. Los resultados que se obtuvieron fueron: Se encontró una correlación positiva significativa de grado alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la que el estadígrafo rho Spearman asume un valor de 0,803.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Al respecto Zavaleta y Garcia (2020), en la tesis sobre: *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de Salud del MINSA Y ESSALUD Chota*, planteo como objetivo: Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario





en la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID 19. El trabajo fue estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, cuyo diseño es transversal analítico, siendo su alcance descriptivo – correlacional; la población estuvo conformada por 188 pacientes que recibieron atención médica. Los resultados que se obtuvieron fueron: Que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente estableciéndose una correlación positiva.

Por otra parte Alor (2020), en su investigación sobre: *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud de Raquia Ancash*, en la que formulo como objetivo: Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Puesto de salud de Raquia del distrito de Antonio Raymondi en Ancash. El estudio está estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, cuyo diseño es no experimental – transversal, siendo su alcance descriptivo – correlacional; la población estuvo conformada por 156 usuarios atendidos. A los resultados que se arribaron fueron: Existe una asociación entre ambas variables de estudio, estableciéndose una correlación significativa y directa entre las variables de estudio.

Por otro lado, Paredes (2020) en su trabajo de investigación respecto a: *La calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana*, tuvo como objetivo; determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario externo. El estudio fue estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, cuyo diseño no es experimental y su alcance descriptivo es correlacional, se utilizó el método deductivo hipotético; su población estuvo conformada por 148 usuarios atendidos. Los resultados hallados



son: Una correlación significativa positiva entre la eficiencia en la prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

Arevalo (2022), en su estudio acerca: *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú*. Tuvo como planteamiento en su objetivo principal determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El estudio fue estructurado bajo el método cuantitativo no experimental, básico y transversal, cuyo alcance descriptivo es correlacional; la población estuvo conformada por 100 usuarios atendidos. Los resultados que se obtuvieron fueron: El 51% respondieron que la calidad de atención es de nivel regular. Por otro lado, el 32 % respondió que no estaba satisfecho con el servicio que brindó el personal de salud. Concluyendo, existe una relación significativa y directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa, en la que el coeficiente rho de Spearman asume un valor de 0,626 el cual significativo 0,001.

### **2.1.3. A nivel local**

Al respecto Cahuana (2023), en su tesis titulada: *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno*. En la que propuso como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. Esta investigación fue estructurada desde un enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, teniendo de alcance descriptivo – correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo; la muestra estuvo conformada por 382 pacientes. Los resultados hallados



demuestran que existe una relación significativa positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la que el estadígrafo Rho de Spearman asume un valor de  $r = 0,816^{**}$ .

Por otro lado Avalos (2020), en su estudio de tesis denominado: *Seguro integral de salud y satisfacción de los usuarios en el hospital regional Carlos Monge Medrano Juliaca*. El objetivo fue explicar la relación del seguro integral de salud y la satisfacción de usuarios en el hospital regional Carlos Monge Medrano Juliaca. El estudio fue estructurado bajo el método cuantitativo, hipotético deductivo con un diseño no experimental de tipo básica de alcance descriptivo- correlacional, la población estuvo conformada por 114 participantes. Los resultados que se obtuvieron fueron: Existe una relación significativa de alta confiabilidad de 0,924 entre el seguro integral de la salud y la satisfacción de los usuarios.

Por su parte Calsina et al. (2022), en su artículo científico sobre: *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno*. Cuyo objetivo fue examinar entre la variable; calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El estudio fue estructurado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, cuyo diseño es no experimental – transversal, siendo su alcance descriptivo – correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo; la muestra consistió en 382 pacientes que participaron. Los resultados que se obtuvieron fueron: El 49% de los encuestados se encontraban poco satisfechos con la calidad de servicio, mientras que un 21% indico sentirse muy insatisfechos y un 6% que expresó estar satisfecho por lo que se concluye que existe una correlación positiva



alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con un valor de Rho de Spearman de  $r = 0.816^{**}$  y una significancia estadística ( $p$ -valor = 0.001).

Aguilar y Aguilar (2022), en su estudio titulado: *Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la farmacia del centro de salud Simón Bolívar - Puno, junio a Julio*. Propusieron como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en el servicio de farmacia. El estudio fue estructurado bajo un diseño no experimental – básica, con un alcance correlacional con un enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo; la población estuvo conformada por 240 participantes. Los resultados obtenidos revelaron que: Los usuarios mostraron un nivel de satisfacción positivo en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos, el tiempo de espera para la atención y el horario de atención, concluyendo que existe una relación significativa positiva entre el nivel de satisfacción y calidad en la atención.

Arostegui (2020), en el estudio denominado: *En la investigación sobre calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno*. Se enfocó en analizar la relación entre la eficiencia en la prestación de servicios y el nivel de satisfacción de los pacientes. El trabajo de investigación utilizó un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental de corte transversal, de método hipotético deductivo, siendo su alcance descriptivo correlacional, de tipo básica. La muestra probabilística estuvo compuesta por 163 usuarios del hospital. Los resultados hallados comprueban que la gran mayoría de los pacientes percibieron un nivel deficiente o regular de calidad de atención, mientras que una minoría informó niveles buenos o excelentes. En cuanto a la satisfacción, una proporción considerable de los pacientes expresó insatisfacción con la eficiencia en la prestación de servicios



recibida, concluyendo que existe una correlación alta y significativa entre la eficiencia en la prestación de servicios y la satisfacción del paciente.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Teoría con relación a la calidad de atención**

La calidad de atención es concebida como lo que espera una persona respecto a algo, el mismo que le debe generar un nivel de bienestar, en el ámbito de la salud la calidad de atención es entendida como aquella atención completa que se le realiza al paciente, el que conllevara a un grado de satisfacción, ya sea positiva o negativa. Para lograr una calidad de atención óptima se debe tomar en cuenta las necesidades de la población a la cual se le brindara la atención.

### **2.2.2. Teoría de la calidad total de Kaoru**

Los autores Carrillo et al., (2020) argumentan que el máximo representante de esta teoría es el japonés Kaoru, desarrollo bastantes teorías relacionadas al control de calidad en el rubro de la administración, sin embargo, su teoría también es aplicada para el ámbito de la industria, empresarial, y en diversas instituciones como el sector salud, desarrollo un modelo de causa efecto, la cual se utiliza para descubrir una situación problemática.

Argumenta que la calidad es un proceso seguido y es responsabilidad de las personas que prestan un servicio, por tanto, se debe identificar y eliminar las causas que generan una inadecuada calidad, el principal fin es tratar de mejorar siempre la calidad del servicio.

Esta teoría aplica siete principios que ayudaran a mejorar la calidad del servicio que presta una empresa o institución y son las siguientes:



- Todos los profesionales que prestan un servicio deben de conocer las necesidades de los usuarios.
- Para alcanzar la excelencia en la calidad debe eliminarse la supervisión.
- En toda institución debe realizarse un diagnóstico en el cual se identifica las principales problemáticas, a fin de saber las causas que la genera y enfocarse en ellos para plantear soluciones.
- Para lograr la calidad se requiere que todos los profesionales de la empresa o institución participen activamente.
- Tener fijado los objetivos que se pretende alcanzar.
- Por encima de las ganancias esta la calidad.
- La educación es la principal pieza para alcanzar la calidad.

### **2.2.3. Modelo de evaluación de calidad de servicio (SERVQUAL)**

Los representantes de este modelo son: Parasuraman, Berry y Zeithaml, ha sido aplicado a varios campos, no obstante, en la que más sobresalió fue en el campo de la salud, es considerado como una herramienta que mide la calidad de los servicios a través de las percepciones y expectativas de los usuarios, basándose en cinco dimensiones las cuales son: Fiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Silador et al., (2022) refieren que este modelo posibilita realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo sobre las percepciones y expectativas de los usuarios, esto permite mejorar progresivamente la calidad de servicio que se brinda en los sectores de salud, las dimensiones de la calidad de servicio son:

- La fiabilidad hace alusión a realizar el servicio de manera segura, con cuidado.



- La sensibilidad se refiere al acto de brindar un servicio de forma rápida y adecuada a los usuarios.
- Todos los profesionales de la salud deben de inspirar confianza en sus usuarios, ello favorecerá a prestar un servicio de calidad.
- Todos los profesionales deben de desarrollar el valor de la empatía, en el que al usuario se le comprenda, y se le brinde un servicio personalizado.
- Los elementos tangibles hacen referencia a todo aquello que se puede ver y tocar dentro de ello las instalaciones físicas en donde se presta un servicio, el material mobiliario, los equipos tecnológicos, entre otros.

#### **2.2.4. Calidad de atención**

El termino calidad fue introducido por primera vez en el campo empresarial posteriormente fue utilizado en las diversas áreas sobre todo en el ámbito de la salud, en la que se le entiende como un cumulo de acciones que las ejecuta los profesionales de la salud, con el propósito de lograr el efecto anhelado para el paciente como para el profesional que presta el servicio (Lira, 2022, p. 9).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) indica que la calidad de atención no es más que la percepción de los usuarios tras recibir una atención por parte del profesional de salud, también es entendida como aquella posibilidad de aumentar resultados esperados en la población atendida, también incluye la identificación de las necesidades de los usuarios que se atienden en diversos establecimientos de salud, hospitales, clínicas, entre otros, con el principal propósito de lograr cumplir sus expectativas al ser atendidos.

En la misma perspectiva, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2023) alude que la calidad de atención constituye que los pacientes reciban una atención



oportuna y adecuada de acuerdo a las necesidades que presentan, los mismos que conducirán a un nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. Por tanto, de los autores en mención se puede afirmar que la calidad de atención está estrechamente relacionado a aquellas expectativas que mantienen los usuarios al ser atendidos por los diversos profesionales de salud en un determinado establecimiento, el cual debe ir más allá de esperar algo a cambio.

### **2.2.5. Importancia de la calidad de atención**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) argumenta que la calidad de servicio es importante puesto que es uno de los requisitos fundamentales que determina el nivel de satisfacción que sienten los usuarios al ser atendidos en una determinada institución médica, en el rubro económico constituye el elemento esencial en la competición entre clínicas particulares. En la misma perspectiva el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2023) expone que la importancia de la calidad de atención radica en satisfacer las necesidades de los usuarios con eficiencia, eficacia, seguridad y efectividad.

### **2.2.6. Características de la calidad de atención**

Los autores Muños et al., (2022) explican que el termino calidad de atención es imprescindible puesto que conlleva a lograr efectos positivos en los diversos centros de atención como:

- **Lograr una comunicación eficiente:** Entre los pacientes que son atendidos y el profesional que brinda el servicio para de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y del profesional.





- **Innovar:** La calidad de atención prestada por los diversos profesionales de la salud permite innovar y mejorar en aquellas situaciones en las que se identifica una debilidad.
- **Satisfacción:** Si se logra cubrir las necesidades de los pacientes por las cuales recurrieron a un establecimiento de salud, hospital, clínica, etc., desencadenara un nivel de satisfacción óptimo.
- **Aumento de la productividad:** Al contar con profesionales de la salud, con calidad humana, tolerantes, comprometidos con la labor que desarrollan, empáticos conllevara a un aumento en la productividad.

### 2.2.7. Dimensiones de la calidad de atención

Conforme a la Organización Mundial de Salud (OMS, 2023) establece tres dimensiones que miden la calidad de atención las cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que se describen a profundidad a continuación:

### 2.2.8. Elementos tangibles

Los elementos tangibles se refieren a todo aquello que el usuario puede percibir y tocar entre ellos la apariencia de las instalaciones, los equipos con lo que cuenta el establecimiento, la presentación del personal, entre otros (Suárez et al., 2022, p. 5).

En el mismo sentido, Rodríguez et al., (2021) indica que los elementos tangibles viene a ser toda la parte visible de un establecimiento en la cual se ofrece un servicio, entre ellos las instalaciones físicas, los equipos con los que cuenta, la presentación del personal, todo ello constituye la representación física ante los usuarios (p. 21).



### **2.2.9. Fiabilidad**

La fiabilidad es considerada como la habilidad para llevar a cabo un servicio de manera fiable, cuidadosa y segura, en el ámbito de la salud está relacionado a prestar un servicio de manera fiable a los usuarios, con un trato cálido, amable, con paciencia, tolerancia sobre todo a las personas de la tercera edad que presentan dificultades para movilizarse al área que vinieron a atenderse (Aguilar et al., 2022, p. 8).

En la misma perspectiva Zavaleta y Garcia (2020) sostienen que en el sector salud la fiabilidad está relacionada a la capacidad que poseen los profesionales para cumplir satisfactoriamente los servicios que brindan a los usuarios, lo que implica seguridad, amabilidad, empatía, y trato cordial (p. 27).

### **2.2.10. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta tiene que ver con la disposición de los profesionales de salud para prestar un servicio de manera rápida, oportuna y adecuada, incluye las quejas o reclamos. De acuerdo a todo ello los usuarios mostraran un nivel de satisfacción (OMS, 2023). Por tanto, la capacidad de respuesta significa que los profesionales de salud muestren disposición para brindar una atención rápida a los usuarios, puesto que los pacientes en la actualidad también exigen atención eficaz y eficiente de parte de los profesionales.

### **2.2.11. Teorías de satisfacción**

En la atención dentro de los establecimientos de salud intervienen dos elementos esenciales: Los profesionales de la salud y la población a la cual se le brindara la atención, en la que los diversos profesionales de la salud deben de



mostrar la excelencia profesional con la cual fueron formados para ponerlo en práctica en la atención con sus usuarios, los mismos que le permitirán lograr objetivos eficientes respecto a la institución en la cual se desempeña

### 2.2.12. Teorías de la desconfirmación de la expectativa

Los autores Ramos et al., (2020) argumentan que la teoría de la desconfirmación de la expectativa tiene como máximo exponente a Oliver en el año de mil novecientos ochenta, se basa en las percepciones de los usuarios frente a la atención que recibe por parte de los profesionales de salud.

Este modelo justifica la satisfacción como un resultado que realizan los usuarios entre desempeño que muestran los profesionales de salud con las expectativas previas que tenían respecto a ellos, y ello genera juicios como los siguientes:

- **Desconfirmación positiva:** Se refiere a la expectativa que mantienen el usuario cuando recibe un servicio, y este es catalogada como satisfactorio, si el usuario logra cumplir sus expectativas del desempeño de los profesionales de la salud.
- **Desconfirmación negativa:** El usuario muestra insatisfacción frente al desempeño del profesional de la salud, lo que conlleva a tener una expectativa negativa frente a la atención recibida.

Por tanto, mediante estos dos juicios el usuario califica el desempeño de los profesionales de la salud como satisfactorio o no satisfactorio.



### **2.2.13. Satisfacción de los usuarios**

La satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador para evaluar la calidad de atención que se brinda en un determinado establecimiento, por tanto un usuario que se encuentra en un nivel de satisfacción óptimo conllevará a que cumpla con las indicaciones que le dio el profesional de salud, el mismo que conducirá a su recuperación oportuna y la satisfacción de su necesidad (OMS, 2023).

Al respecto, Cordova et al., (2021) sostiene que la satisfacción del usuario, significa establecer una relación con el usuario que nos permita conocer verdaderamente las necesidades que tiene y las expectativas que espera; también implica como el usuario hubiese esperado que ocurrieran las cosas, si bien es cierto toda persona que acude a ser atendido a un determinado establecimiento o hospital es denominado paciente el cual al recibir un servicio puede quedar satisfecho o insatisfecho por el trato que recibió por parte del personal de salud que le atendió, y esto es fundamental para mejorar en las deficiencias que se presentó y para mejorar continuamente.

### **2.2.14. Dimensiones de la satisfacción**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) la satisfacción comprende tres dimensiones las cuales son: El tiempo de atención, el trato recibido y la atención recibida que se profundiza a continuación:

### **2.2.15. Tiempo de atención**

Se refiere al sentimiento de satisfacción experimentado por un usuario al ser atendido en el tiempo previsto, con amabilidad, seguridad y un trato cálido y



cordial, si los profesionales de la salud no atienden a los usuarios de manera rápida el usuario quedará insatisfecho. Por otro lado, si el servicio ofrecido coincide con las expectativas, el usuario estará satisfecho (Hernández et al., 2021, p. 4)

#### **2.2.16. Trato recibido**

En la actualidad en los diversos establecimientos públicos de salud de nuestro país, se puede percibir un trato frío y muy cortante por parte de los profesionales de la salud, hacia los usuarios, en muchos casos no muestran respeto a las personas de la tercera edad, tratándolos descortésmente y sin la delicadeza que lo amerita, es por ello que el nivel de satisfacción percibido es bajo. Si bien es cierto la prestación de servicios de salud debe ser oportuna y centrada en el ser humano y en sus necesidades, asegurando un trato digno hacia el usuario y respetando tanto sus derechos como los de su familia también su cultura e idioma, sin embargo, muchas veces esto solo queda en palabras y no en el accionar de los diferentes profesionales de la salud.

Es importante fomentar la autonomía del usuario en la toma de decisiones, brindando información completa y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico (Vidal et al., 2020, p. 7).

En los diversos establecimientos de salud, el trato recibido se refiere al trato que dan u ofrecen los diferentes profesionales de salud a los usuarios, los cuales constituyen un indicador para medir la satisfacción (Campos, 2022, p. 17).

#### **2.2.17. Atención recibida**

Atau y Prado (2022) refieren que los usuarios que ingresan a los establecimientos de salud por diversos factores, se someten a una nueva realidad

en la que no quisieran estar, pero están, por tanto, la atención que reciben debe de ser de calidad que responda a sus necesidades, en donde los profesionales responsables de la salud deben de brindar una atención especializada, oportuna y rápida (p.14)

Un trato adecuado desempeña un papel fundamental en la satisfacción del usuario, ya que aquellos usuarios que reciben un trato satisfactorio suelen sentirse más motivados para buscar atención cuando la necesitan y cumplir con las indicaciones del profesional de salud que lo atendió. Por lo tanto, es esencial identificar áreas de mejora en el trato brindado, a fin de garantizar una experiencia positiva para los usuarios (Zuñiga et al., 2022, p. 22)

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Calidad de atención:** Se entiende por calidad de atención como un nivel alto de excelencia en los profesionales de salud que ofrecen una atención cálida, de trato amable, seguro, oportuno y adecuada, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios como principal elemento el mismo que conducirá a un nivel de satisfacción (Larosa y Rivera, 2022, p. 13).

**Satisfacción:** Según el autor Arevalo, (2022) indica que la satisfacción tiene que ver con las actitudes y reacciones que siente una persona frente a una determinada situación, atención, servicio, etc. El cual conducirá a nivel de satisfacción (p. 24).

**Satisfacción del usuario:** Se refiere al conjunto de actividades que son desarrolladas por los diversos profesionales de salud que generaran un impacto positivo o negativo en los usuarios que recibieron la atención, para lograr una satisfacción óptima en los usuarios se debe de poner en práctica estas acciones:



Disponibilidad, accesibilidad, amabilidad, respeto, tolerancia y empatía (Nieto y Sanchez, 2022, p. 12).

**Profesionales de la salud:** Se les denomina así a los diversos profesionales que se dedican a la atención en las instituciones del sector de salud como médicos, enfermeras, obstetricias, farmacéuticos, odontólogos, psicólogos, trabajadoras sociales etc., que atienden a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, postas, centros de salud y hospitales (OMS, 2023).

**Usuario:** Se denomina usuario a la persona que recibe alguna atención en un determinado establecimiento de salud, hospital, clínica, etc. (Castro, 2020, p. 40).

**Eficiencia:** El termino eficiencia se refiere a lograr las metas propuestas en el tiempo previsto haciendo uso de cantidades mínimas de los recursos (Palmar y Valero 2019, p. 15).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Esta investigación tuvo como escenario de estudio al establecimiento de salud la Revolución, que se encuentra ubicada en el distrito de San Miguel, provincia de San Román, departamento Puno perteneciente a la Dirección Regional de Salud Puno, situada específicamente en la avenida el Triunfo número 461.

#### 3.2. MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Tipo

El tipo de investigación es básica o teórica, que según Hernández et al., (2013) "están orientadas a establecer o refutar teorías y proposiciones fundamentales de una rama de la ciencia" (p. 90).

##### 3.2.2. Método

Esta investigación asumió el método hipotético – deductivo. Al respecto, Rodríguez y Pérez (2017) indican:

El método hipotético deductivo se utiliza con el propósito de crear nuevos conocimientos, el cual empieza con la formulación de una hipótesis, a la que se le someterá a un juicio de valor, con el fin de determinar si las hipótesis planteadas son correctas o no. Y si los resultados son contradictorios demuestra la inconsistencia de la hipótesis que se planteó a un inicio, por lo que debería ser replanteada (p.12).





### **3.2.3. Alcance**

El alcance es descriptivo – correlacional. Que según Hernández et al. (2014):

El principal propósito de los estudios correlaciones es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un determinado contexto (p. 93)

### **3.2.4. Enfoque**

Esta investigación fue estructurada desde el enfoque cuantitativo. De acuerdo a Hernandez et al. (2018) sostienen que “Un enfoque cuantitativo se basa en la obtención de datos para corroborar la hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico (p. 105).

### **3.2.5. Diseño**

El diseño es no experimental – transversal. Al respecto, Hernandez et al. (2014) en estos diseños no se permite maniobrar las variables, pues estos solo pueden ser observados en su contexto natural, para posteriormente ser analizados (p. 152).

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS**

### **3.3.1. Técnicas**

Se usó la técnica de la encuesta con preguntas cerradas el fin de obtener información de la población de intervención respecto a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, los mismos que permitieron contrastar nuestras hipótesis planteadas midiendo las variables, dimensiones e indicadores.

### 3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó para esta investigación es el cuestionario, teniendo en cuenta que este se adecua a este estudio.

Al respecto, Hernandez et al., (2014) indican que “los instrumentos se usan para recopilar información de la población objeto de estudio a través de medios impresos ” (p.217).

#### **Para la variable (x): Calidad de atención**

Se usó el cuestionario denominado SERVQUAL; que fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Este cuestionario es una herramienta que está compuesta por tres dimensiones entre ellas: Elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que evalúan la calidad del servicio divisada por los usuarios en el sector salud, dicha información recopilada contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios. Está compuesta por trece ítems, los mismos que contienen cinco tipos de respuesta, las cuales son: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente de desacuerdo.

Para una mejor interpretación de resultados se procedió a construir un nuevo baremo o denominado también cambio de escala del instrumento como se detalla a continuación:

En principio se empieza a hallar el rango, amplitud e intervalo; para obtener el rango se disminuye el puntaje mínimo de la escala del instrumento, que es 13 y el puntaje máximo de 65.

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$

$$R = 65 - 13 = 52$$

El intervalo será de 3 escalas: Deficiente, Regular y bueno;  $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente formula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 52/3 = 17.33 \text{ equivalente a } 17$$

Con esto se construye una nueva escala con el siguiente baremo, sumando la totalidad de los ítems de cada uno del instrumento, por el cual se realizó mediante el programa SPSS V.25.0, poniendo en el intervalo que corresponde, con el nivel asignado de acuerdo a la tabla:

**Tabla 1**

*Cuadro de valoración de la variable (X): Calidad de atención*

Baremos para 3 niveles	Niveles		
	Deficiente	Regular	Bueno
Calidad de atención	(13-30)	(31-47)	(48-65)

Nota: "Escala de valoración de calidad de atención"

### **Para la variable (y): Satisfacción de los usuarios**

Se construyó un cuestionario de tipo Lickert en base a una revisión exhaustiva del marco teórico, tomando en cuenta las dimensiones: Tiempo de atención, trato recibido, y atención recibida, que medirán el nivel de satisfacción de los usuarios, este instrumento está conformado por nueve ítems, a la vez contiene cinco categorías de respuesta, las cuales son: Completamente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y completamente insatisfecho, que medirán el grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución.

Sin embargo, para una mejor interpretación de resultados también para esta variable se procedió a construir un nuevo baremo o llamado también cambio de escala del instrumento como se muestra a continuación:

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$

$$R = 45 - 9 = 36$$

El intervalo será de 3 escalas: Insatisfecho, Moderado y satisfecho;  $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente formula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 36/3 = 12 \text{ equivalente a } 12$$

Se realiza una nueva escala con el siguiente baremo, en la suma de la totalidad de los ítems, utilizando en el intervalo donde corresponde, el nivel designado según la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Cuadro de valoración de la variable (Y): Satisfacción de los usuarios*

Baremos para 3 niveles	Niveles		
	Insatisfecho	Moderado	Satisfecho
Satisfacción de los usuarios	(9-21)	(22-33)	(34-45)

Nota: "Escala de valoración de satisfacción de los usuarios"

Con este nuevo baremo se reemplazarán las escalas del instrumento según la base de datos, con las escalas nuevas de deficiente, regular y bueno; y para la segunda variable en los niveles de insatisfecho, moderado y satisfecho.

### **Validación y confiabilidad**

### **Validez del instrumento**

La validez del instrumento aplicado está basada en el juicio de expertos, el mismo que fue aprobado por los siguientes expertos:

- Lic. Andrea Martínez Roque
- CPC. José Humberto Ticona Paucar
- Ing. Alejandro M. Berrocal Chambi

### **Prueba de confiabilidad**

Para medir la confiabilidad del instrumento que se utilizó en esta investigación, se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el mismo que fue aplicado a los 22 ítems del cuestionario que arrojó como resultado 79,4%, por lo que se afirma que este valor excede el umbral mínimo aceptable de 75%, lo que demuestra que el instrumento aplicado fue fiable para la recolección de datos de la población de estudio, el mismo que se detalla a través de la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Prueba de fiabilidad*

<b>PRUEBA DE FIABILIDAD</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,794	,782	22

Nota: Procesador de datos- Alfa de Cronbach SPSS

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

### **3.4.1. Población**

En esta investigación la población de acuerdo al boletín estadístico y al programa e-QHALI del área de Admisión del establecimiento de salud la Revolución, considera que atiende por día un promedio de 140 usuarios por tal



razón sumando a la semana constarían de 700 usuarios. Al respecto Arias (2006) menciona que “la población constituye el conjunto finito de los elementos que presentan características similares, los cuales son imprescindibles para formular las conclusiones de un estudio” (p. 81).

### 3.4.2. Muestra

Se empleará el muestreo probabilístico simple ya que se requiere la representación de una cierta cantidad de la población, que según Hernandez et al., (2014) mencionan que la totalidad de los elementos de la población presentan las mismas características por lo que su selección es aleatoria y tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados. Por tanto, para este estudio se empleó el muestreo probabilístico para lo cual se aplicó la siguiente formula:

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

Donde:

Z = Valor de distribución normal según nivel de confianza deseado.

P = Proporción favorable

Q = P-1 =Proporción no favorable

e = Margen de error muestra.

N = 700 usuarios que se atienden en el establecimiento de salud la Revolución del distrito de San Miguel, Provincia de San Román.

Reemplazando los datos en la formula se obtuvo:



$$n_o = \frac{(700) * (1.96)^2(0.5)(0.5)}{(700 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 249$$

Por tanto, de acuerdo al muestreo probabilístico indica que el cuestionario será aplicado a 249 usuarios del establecimiento de salud la Revolución del distrito de San Miguel, Provincia de San Román.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

La información que se recopiló de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, fueron primeramente recopilados en el programa Excel, para posteriormente ser pasados al programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su respectiva confrontación de las hipótesis propuestas inicialmente.

#### Diseño estadístico

Se empleó la correlación del estadígrafo de Rho de Spearman, con la que se busca establecer el grado de asociación entre las variables de estudio (calidad de atención y satisfacción de los usuarios).

- a) Hipótesis estadística que se considera:
  - $H_o: R_{xy}=0$  No existe un grado de correlación.
  - $H_a: R_{xy}\neq 0$  Existe un grado de correlación.
- b) Margen de error que se asumirá:  $\alpha = 0.05$
- c) Prueba estadística que se aplicará:

**Tabla 4**

*Nivel de relación*

<b>Nota</b>	<b>Las variables, pueden ser de -1.00 a 1.00</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa moderada.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva moderada.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

Metodología de la Investigación. Hernández et al. (2014)

Se emplea por consecuencia la siguiente formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dónde:

N: Población o muestra

$\Sigma$ = Sumatoria

X: variable 1

Y: variable 2

r: coeficiente de correlación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exhibe los resultados de la investigación, los cuales se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario tipo Likert aplicado a los usuarios del establecimiento de salud la Revolución.

#### 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Resultados para la pregunta específica 1: Elementos tangibles y el tiempo de atención

Los elementos tangibles son todo lo que puede ser percibido y tocado por los usuarios en el caso del establecimiento de salud La Revolución involucra las condiciones en las que se encuentra las instalaciones físicas como paredes, puertas, consultorio, los equipos con los que cuenta, entre otros, también incluye si el establecimiento cuenta con la limpieza adecuada, y la presentación del personal de salud.

**Tabla 5**

*Elementos tangibles según el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román*

LOS ELEMENTOS TANGIBLES	TIEMPO DE ATENCIÓN							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	61	24.5%	55	22.09%	0	0%	116	46.59%
Regular	<b>75</b>	<b>30.12%</b>	39	15.66%	7	2.811%	121	48.59%
Bueno	2	0.80%	7	2.81%	3	1.20%	12	4.82%
Total	138	40.96%	101	55.02%	10	4.02%	249	100%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”



Por medio de la tabla 5, se puede visualizar lo manifestado por la población de intervención, quienes refieren que las instalaciones físicas se hallan en un nivel regular es decir que no cuentan con equipos y materiales sofisticados, para recibir una atención adecuada, a eso sumado el tiempo de atención brindado por el personal de salud, en ese entender, deducimos que del 100% de la población de estudio el 30.12% de los usuarios mencionan que los elementos tangibles del establecimiento de salud la Revolución se hallan en un nivel regular con la insatisfacción, por otro lado, se visualiza que los ambientes no presentan una limpieza adecuada, dentro de ello se resalta que los servicios sanitarios que al no contar con varios y con un contenedor de agua constante, muchas veces se encuentra en condiciones deplorables, afectando su salud de los usuarios.

Así mismo, el tiempo de espera para ser atendido es mayor debido a que este establecimiento de salud no cuenta con suficiente personal necesario para atender de manera eficiente a los usuarios que vienen a atenderse diariamente, además de ello San Miguel al ser un distrito emergente de población, no abarca el personal (los especialistas) para gran cantidad de demanda en usuarios, sea en consultas, chequeos, exámenes o en el peor de los casos derivación con Hoja de referencia al Hospital Carlos Monge Medrano, todo ello es calificado como un tiempo de atención deficiente por la población de estudio, el mismo que conlleva a que se encuentren insatisfechos.

Por tanto, el nivel de relación entre ambas variables es significativa indicando que existe una deficiencia en cuanto a los elementos tangibles, conllevando a que el tiempo de atención sea calificada por los usuarios en su mayoría como insatisfecha, con tiempos de espera muy altos para los diferentes servicios que presta este establecimiento.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación presentan una coincidencia similar con los resultados obtenidos por el investigador Arevalo (2022) en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú, en la que el 51% califico a los elementos tangibles en un nivel regular, lo que induce a que se sientan insatisfechos con el servicio brindado por el personal de salud. De igual forma, los autores Rivera et al., (2019) en su tesis sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se realiza en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, hallaron que 32.62% de la población de estudio respondió sentirse insatisfechos por el tiempo de atención brindado por los profesionales de salud, en lo que respecta a la tangibilidad lo calificaron como regular. Por lo que se concluye que los elementos tangibles inciden significativamente en el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución.

### Tabla 6

*Los elementos tangibles según el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

LOS ELEMENTOS TANGIBLES	TRATO RECIBIDO							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	4	1.6%	1	0.4%	0	0.0%	5	2.0%
Regular	<b>114</b>	<b>45.8%</b>	84	33.7%	9	3.6%	207	83.1%
Bueno	21	8.4%	15	6.0%	1	0.4%	37	14.9%
Total	139	55.8%	100	40.2%	10	4.0%	249	100.0%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

Por medio de la tabla 6, se puede visualizar que el 45.8% de los usuarios manifiestan que los elementos tangibles que es considerado como aquello que ellos pueden tocar y ver se hallan en un nivel regular, es decir las instalaciones del

establecimiento de salud están deteriorados, los equipos con los que cuenta son obsoletos y el material mobiliario no es adecuado y ello índice directamente en que el trato recibido por los profesionales de salud sea calificado como insatisfecho.

Por tanto, al presentar estas deficiencias en los elementos tangibles conlleva que los usuarios no sean atendidos satisfactoriamente por el personal de salud, puesto que también los profesionales de salud al carecer de instalaciones optimas, equipos de atención y material mobiliario les dificulta a tratar de manera cálida a los usuarios, muchos de los usuarios se quejan porque no son atendidos de manera rápida, pues ello es porque el establecimiento de salud también carece de personal necesario y disponible, ello genera colas largas para su atención y ello repercute que la calificación del trato recibido como insatisfecho.

**Tabla 7**

*Elementos tangibles según la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

LOS ELEMENTOS TANGIBLES	ATENCION RECIBIDA							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	1	0.4%	4	1.6%	0	0.0%	5	2.0%
Regular	<b>125</b>	<b>50.2%</b>	77	30.9%	5	2.0%	207	83.1%
Bueno	22	8.8%	15	6.0%	0	0.0%	37	14.9%
Total	148	59.4%	96	38.6%	5	2.0%	249	100.0%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

Por medio de la tabla 7, se aprecia que el 50.2% de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución califican los elementos tangibles en un nivel regular, incidiendo ello directamente en la atención recibida el cual es percibida como una satisfacción total inalcanzada.

Lo que se espera en cualquier establecimiento de salud es que los profesionales de salud brinden una atención especializada, oportuna y rápida que responda a sus necesidades de los usuarios, sin embargo, ello no se plasma en muchos establecimientos de salud por el mismo hecho de los elementos tangibles son regulares impidiendo que se brinde una atención de calidad.

#### 4.1.2. Resultados para la pregunta específica 2: Fiabilidad y trato recibido

La fiabilidad entendida como la medición de la probabilidad que tenga un buen funcionamiento con confianza y validez sobre el servicio brindado por el personal de salud.

**Tabla 8**

*Fiabilidad según el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

LA FIABILIDAD	TRATO RECIBIDO							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	11	4.418%	7	2.811%	1	0.402%	19	7.631%
Regular	<b>97</b>	<b>38.96%</b>	27	10.84%	35	14.06%	159	63.86%
Bueno	15	6.02%	37	14.86%	19	7.63%	71	28.51%
Total	123	21.29%	71	56.63%	55	22.09%	249	100%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

En la tabla 8, se presenta los resultados para el objetivo específico dos, donde afirman que el 38.6% de los usuarios manifestaron que no depositan su total confianza a los profesionales a la hora de su atención, lo que deducimos que el 63.86% no alcanzan sus expectativas de satisfacción en cuanto a la atención del orden de llegada para ser atendido en un servicio, la información brindada en las indicaciones de sus tratamientos, como en absolver sus inquietudes y quejas por parte de los profesionales que laboran en este establecimiento de salud.



En el sector de la salud la fiabilidad se refiere al trato que ofrecen los profesionales de la salud hacia los pacientes que vienen a atenderse a las diversas áreas de los establecimientos de salud, ya sea obstetricia, psicología, odontología, servicio social, pediatría, medicina entre otros, dentro de ello se resalta la amabilidad, trato cálido, empatía, tolerancia y seguridad, los cuales son conceptos muy importantes para que la población atendida se sienta satisfecho por la atención recibida, donde más susceptibles son las personas de la tercera edad, madres gestantes, personas con habilidades sociales y niños.

Hoy en día por diversas situaciones como la presión en el trabajo, el estrés, el trabajo exceso provoca que las personas se comporten de manera intolerante e irritable y los profesionales de la salud no son ajenos a esta reacción y lo muestran hacia los usuarios que a veces vienen solo a atenderse porque presentan cierto malestar, este caso se ve reflejado en el establecimiento de salud la Revolución del distrito de San Miguel en la que usuarios manifiestan que los profesionales de salud muchas veces no hacen respetar el orden de llegada, el trato que ofrecen no es igual para todos, y no cuentan con el libro de reclamaciones para poner en evidencia su queja o el mal trato recibido. Estas situaciones evidencian la calidad de servicio de este establecimiento, por tanto, los usuarios no pueden depositar su confianza en el personal médico y enfermeras que los atienden por ende se muestran insatisfechos por el trato recibido.

Los resultados hallados en esta investigación tienen coincidencia parcial con los estudios de los investigadores Aguilar y Aguilar (2022) en su estudio titulado satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del centro de salud Simón Bolívar – Puno, donde los usuarios mostraron un nivel de satisfacción

regular en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos, trato recibido, el tiempo de espera para la atención y el horario de atención.

Se concluye que la fiabilidad mostrada por el personal del establecimiento de salud la revolución es regular incidiendo directamente en la insatisfacción por el trato recibido de los trabajadores hacia los usuarios de la población de San Miguel.

**Tabla 9**

*Fiabilidad según el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución*

LA FIABILIDAD	TIEMPO DE ATENCION							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	110	44.2%	0	0.0%	25	10.0%	135	54.2%
Bueno	0	0.0%	19	7.6%	95	38.2%	114	45.8%
Total	110	44.2%	19	7.6%	120	48.2%	249	100.0%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

En la tabla 9, se puede observar que el 44.2% de los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución argumentan que la fiabilidad por parte de los profesionales de la salud se halla en un nivel regular, esto daría a la afirmación que el tiempo de espera para ser atendido en diferentes consultorios existe la demora, lo que desencadena insatisfacción.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), los usuarios de los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) a nivel nacional deben de esperar largos periodos de tiempo que en promedio es 114 minutos, para ser atendidos generando insatisfacción en los mismos, en cambio en el Seguro Social de Salud, (EsSalud) esperan en promedio 81 minutos y en clínicas la espera es de 35 minutos. Al respecto los resultados por la Encuesta

Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud que se hizo en el mes de marzo y mayo del año dos mil veintitrés revelan que el 60,2% de los usuarios se sienten insatisfechos por el tiempo que esperan para ser atendidos, a ello se le suma el maltrato en la atención que reciben por los profesionales de la salud en un 34.4%, todos estos datos guardan relación con los resultados de esta investigación.

**Tabla 10**

*Fiabilidad según la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución*

LA FIABILIDAD	ATENCIÓN RECIBIDA							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	122	49.0%	18	7.2%	0	0.0%	140	56.2%
Bueno	26	10.4%	78	31.3%	5	2.0%	109	43.7%
Total	148	59.4%	96	38.6%	5	2.0%	249	100.0%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

En la tabla 10, se puede apreciar que la fiabilidad es calificada por el 49% de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución como regular desencadenando insatisfacción en la atención recibida.

Para generar satisfacción en los usuarios, los profesionales de la salud deben de ofrecer un trato (fiabilidad) de atención personalizada dado que cada usuario presenta necesidades y expectativas particulares, ello generara que los pacientes se sientan cómodos y seguros en cada atención que reciben, también el profesional siempre debe mostrarse empático ponerse en el lugar del usuario que está viniendo a atenderse y no solo verlo como un usuario que presenta aflicciones físicas. Asimismo, el profesional tiene que ser transparente, brindar la atención con amabilidad, trato cordial, cálido y tolerante, sin embargo, en muchos



establecimientos de la salud no se cuenta con el personal idóneo como es el caso del establecimiento de la salud la Revolución, estos profesionales se muestran indiferentes en el trato hacia sus pacientes, convirtiéndose en una de las brechas más evidentes del sector de la salud.

#### 4.1.3. Resultados para la pregunta específica 3: Capacidad de respuesta y atención recibida

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

**Tabla 11**

*Capacidad de respuesta según la atención recibida en el establecimiento de salud La Revolución.*

CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN RECIBIDA							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	9	3.614%	17	6.827%	5	2.008%	31	12.45%
Regular	<b>107</b>	<b>42.97%</b>	37	14.86%	25	10.04%	169	67.87%
Bueno	9	3.61%	21	8.43%	19	7.63%	49	19.68%
Total	125	22.09%	75	58.23%	49	19.68%	249	100%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

Según la tabla 11, se presenta los resultados para el objetivo específico tres, en la que del 100% de la población de estudio el 42.9% de los usuarios refieren que la capacidad de respuesta es regular, es decir al momento de realizar la cita y los trámites médicos no fueron sencillos en el menor tiempo posible, causando directamente insatisfacción respecto a la atención recibida por los profesionales de la salud.

Por tanto, cuando se habla de capacidad de respuesta se hace alusión a la libre disposición de los profesionales de salud para prestar un servicio de manera



rápida, oportuna y adecuada, incluye las quejas o reclamos de los usuarios. De acuerdo a todo ello los usuarios mostraran un nivel de satisfacción.

Por tanto, la capacidad de respuesta es calificada como regular por los usuarios puesto que ellos tienen que pasar horas y horas de espera para ser atendidos, de igual forma los tramites son considerados muy largos y difíciles para ser derivados a las diversas áreas o ser transferidos al hospital Carlos Monge Medrano, a ello se le suma que las quejas y los reclamos de los usuarios no son tomados en cuenta por los profesionales de la salud, y si piden el libro de reclamaciones les dicen que lo hagan de manera virtual sin indicar a que página entrar para realizar la respectiva queja, todo ello genera insatisfacción en la atención recibida.

Así mismo, se debe de tomar en cuenta que los profesionales de la salud no brindan una atención eficiente como se debería brindar a los usuarios puesto que carecen de mobiliarios, escasez de personal y otros factores que intervienen en la atención.

Estos resultados tienen coincidencia parcial con los resultados de la investigación del autor Arostegui (2020) en su estudio sobre calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno, donde los resultados hallados comprueban que la gran mayoría de los pacientes percibieron un nivel deficiente o regular de calidad de atención, en cuanto a la satisfacción, una proporción considerable de los pacientes expresó insatisfacción con la eficiencia en la prestación de servicios recibida.

Por lo tanto, se concluye que la capacidad de respuesta de este establecimiento de salud es regular incidido esto por la atención recibida, sea por

diferentes factores como, la capacidad de personal, el mobiliario disponible, las instalaciones internas, entre otros.

**Tabla 12**

*Capacidad de respuesta según el tiempo de atención en el establecimiento de salud La Revolución.*

CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO DE ATENCION							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	3	1.2%	1	0.4%	0	0.0%	4	1.6%
Regular	<b>88</b>	<b>35.3%</b>	94	37.8%	0	0.0%	182	73.1%
Bueno	29	11.6%	34	13.7%	0	0.0%	63	25.3%
Total	120	48.2%	129	51.8%	0	0.0%	249	100.0%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

Según la tabla 12, los usuarios del establecimiento de la salud manifiestan que la capacidad de respuesta de los profesionales de la salud del establecimiento de la salud la Revolución se haya en un nivel regular esto debido a que la atención no se muestra rápida, oportuna y adecuada ya que carecen del personal necesario para cubrir las exigencias de los usuarios, pese a que ellos se esfuerzan para que la atención sea eficiente y eficaz. generando insatisfacción en el tiempo de atención.

La capacidad de respuesta de estos profesionales de la salud no puede ser Ello desencadena en los usuarios que el tiempo de espera para atención sea aproximadamente de 114 minutos tal cual lo refirió el Instituto Nacional de Estadística e informática, esto genera insatisfacción en los distintos usuarios que se aproximan al establecimiento a atenderse por diversos males que presentan.

La presión de no contar con el personal necesario para ofrecer una atención oportuna a los usuarios causa en los profesionales de la salud estrés laboral, lo que genera que su atención se torne fría, intolerante, y muchos se muestran antipáticos.

#### 4.1.4. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios

Se entiende por calidad de atención como la percepción de los usuarios tras recibir una atención por parte del profesional de salud, al respecto el ministerio de salud del Perú (MINSA, 2023) refiere que la calidad de atención constituye que los pacientes reciban una atención oportuna y adecuada de acuerdo a las necesidades que presentan, los mismos que conducirán a un nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

**Tabla 13**

*Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud La Revolución.*

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCION DE LOS USUARIOS							
	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	33	13.25%	63	25.3%	0	0%	96	38.55%
Regular	<b>81</b>	<b>32.53%</b>	43	17.27%	19	7.631%	143	57.43%
Bueno	1	0.40%	5	2.01%	4	1.61%	10	4.02%
Total	115	30.92%	111	59.84%	23	9.24%	249	100%

**Nota:** “Cuestionario aplicado a los usuarios del Establecimiento de Salud la Revolución”

Según la tabla 13, se presenta los resultados para el objetivo general, donde del 100% de los usuarios, el 32.53% mencionan que la calidad de atención por los profesionales de la salud del establecimiento de salud la Revolución es regular, se afirma que los profesionales de la salud brindan una calidad de atención regular puesto que presentan diversas carencias, como falta de mobiliario, mejores ambientes para los diferentes servicios, medicamentos y materiales, aunado a



ellos, carencia de más personal, y demanda de usuarios, ya que San Miguel es un distrito emergente con una población grande, que rebasa las posibilidades de atención de este establecimiento de salud, provocando en el personal estrés, lo cual incide en su calidad de atención a la población usuaria, lo que desencadena una insatisfacción en los usuarios.

Por otro lado, el nivel de correlación entre ambas variables es significativo debido a que los profesionales de la salud no son muy empáticos con el público usuario, muchas veces esperando, otras veces no encontrando a los doctores, debido a la carencia de personal para el tamaño de usuarios, este resultado sigue recopilando información respecto a la relación que se da entre ambas variables, siendo que mientras disminuye la calidad de atención al paciente, también disminuirá la satisfacción de la población usuaria.

Corroborar estos resultados el investigador Arevalo (2022) en su estudio acerca de Calidad de atención y satisfacción del usuario en un hospital público del Perú. Los resultados obtenidos fueron que el 51% respondieron que la calidad de atención es de nivel regular y el 32 % respondió sentirse insatisfecho con el servicio brindado por el personal de salud. De igual forma el autor Arostegui (2020) en su estudio acerca de calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno, halló que la gran mayoría de los pacientes percibieron un nivel deficiente o regular de calidad de atención, mientras que una minoría informó niveles buenos o excelentes. En cuanto a la satisfacción, una proporción considerable de los pacientes expresó insatisfacción con la eficiencia en la prestación de servicios recibida.

Asimismo, los investigadores Arispe y Condori (2022) en su estudio sobre la Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta, hallaron una relación positiva significativa alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con un rho Spearman de 0,803. Por los autores mencionados vemos que la calidad de atención dada en los establecimientos de salud mencionados no es muy eficiente lo cual incide en la insatisfacción de los usuarios, por ello mismo se ve reflejado en el estudio presente del establecimiento de salud la Revolución, por diferentes factores, nobiliario, personal, ambientes y otros.

Concluimos que la calidad de atención a los usuarios del establecimiento de salud la Revolución de San miguel es regular, lo cual incide en la insatisfacción de la población usuaria de ese distrito.

## 4.2. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### 4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica N° 1

#### i. Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- **Ha:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

#### ii. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  o 5% de error.

### iii. Prueba estadística

La prueba de hipótesis utilizada fue rho Spearman.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución.*

Correlaciones					
			Elementos tangibles		Tiempo de atención de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1		,560**
		Sig. (bilateral)			0.001
		N	249		249
	Tiempo de atención de los usuarios	Coefficiente de correlación	,560**		1
		Sig. (bilateral)	0.001		
		N	249		249

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

#### **Según la decisión:**

Por medio de la tabla 14, se encontró que el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de  $r = 0.560^{**}$ , el cual establece que existe una correlación positiva muy fuerte, además se halló que el nivel de significancia es  $p=0,001 < 0.05$ . por tanto, ello conlleva a descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Aseverando que existe relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

#### **4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica N° 2**

##### **i. Prueba de hipótesis**



- **H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

**ii. Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,05$  o 5% de error.

**iii. Prueba estadística**

La prueba de hipótesis utilizada fue rho Spearman.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

<b>Correlaciones</b>				
			La fiabilidad	Trato recibido de los usuarios
Rho de Spearman	La fiabilidad	Coeficiente de correlación	1	,463**
		Sig. (bilateral)		0.011
		N	249	249
	Trato recibido de los usuarios	Coeficiente de correlación	,463**	1
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	249	249

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Según la decisión:**

Por medio de la tabla 15, se encontró que el nivel de significancia es equivalente a  $p=0,011$  el cual es menor que 0.05, por lo que la relación es





significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

Así mismo, el estadígrafo de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral)  $r = 0.463^{**}$  lo que quiere decir es que existe una correlación positiva considerable, en ese entender se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando que existe relación significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución

#### 4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica N° 3

##### i. Prueba de hipótesis

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- **H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

##### ii. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  o 5% de error.

##### iii. Prueba estadística

La prueba de hipótesis utilizada fue rho Sperman.

**Tabla 16**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

<b>Correlaciones</b>				
			Capacidad de respuesta	Atención recibida de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1	,510**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	249	249
	Atención recibida de los usuarios	Coefficiente de correlación	,510**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	249	249

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

### **Según la decisión:**

Por medio de la tabla 16, se puede percibir que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) toma el valor de  $r = 0.510^{**}$  el mismo que es significativo estadísticamente  $p=0.000 < 0.05$  entre la dimensión capacidad de respuesta y la atención recibida, el mismo que conlleva a aseverar que entre ambas variables existe una relación es positiva considerable significativa.

En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna: Afirmando que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel y se rechaza la hipótesis nula.

#### **4.2.4. Comprobación de la hipótesis general**

##### **i. Prueba de hipótesis**



- **H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.
- **H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

**ii. Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,05$  o 5% de error.

**iii. Prueba estadística**

La prueba de hipótesis utilizada fue rho Spearman

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución*

		<b>Correlaciones</b>		
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1	,618**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	249	249
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,618**	1
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	249	249

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Según la decisión:**

Por medio de la tabla 17, los resultados hallados de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) asume un valor  $r = 0.618^{**}$  el cual es significativo estadísticamente  $p=0,002 < 0.05$ .



En ese entender se asevera que entre la dimensión calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, existe una correlación positiva moderada, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.

De todo lo expuesto, se constata que estadísticamente existe una relación significativa entre las dimensiones y las variables analizadas en este estudio por lo que se rechazan todas las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Con los resultados se determina la existencia de la relación del coeficiente de Rho de Spearman 0.618\*\*, y un  $p=0,002 < 0.05$  calificándola como una relación positiva muy fuerte, lo que demuestra que existe una correlación positiva considerable entre la calidad de atención y satisfacción a los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, por lo que se muestran que el 32.53% de los usuarios encuestados muestran un nivel regular lo que significa que presentan diversas carencias como Micro Red, como ambientes inadecuados para los diferentes servicios, la baja implementación de más equipos sofisticados, aunado a ellos, carencia de personal para la gran demanda de usuarios sumándose a su atención por día, por lo que San Miguel es un distrito emergente con una población ascendente, todo esto se manifiesta en la insatisfacción a los usuarios.

**SEGUNDO:** Queda determinado que los elementos tangibles se relacionan significativamente con la dimensión del tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, por lo que en los resultados mostrados se evidencia que un 48.59% de los usuarios encuestados presentan un nivel regular lo que significa que percibieron que en el Centro de Salud no cuentan con equipos sofisticados en su totalidad para recibir una atención adecuada y rápida, lo que genera directamente insatisfacción en el tiempo de atención, con una hipótesis donde el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de  $r = 0.560^{**}$ , con un nivel de significancia  $0,001 < 0.05$  en la el cual establece que existe una correlación positiva muy fuerte.



**TERCERO:** Se constata que la fiabilidad se relaciona significativa con el trato recibido en el establecimiento de salud La Revolución, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.463\*\*, y un nivel de significancia de  $0,011 < 0.05$  con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose así una correlación positiva considerable. Donde el 38.6% de los usuarios manifestaron que la fiabilidad del establecimiento de salud es regular, donde refleja según la encuesta se asume que resolver deficiencias en el trato, por parte de los profesionales de manera adecuada proporciona un ambiente de satisfacción por parte de los usuarios.

**CUARTO:** Queda demostrado que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la atención recibida, con un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0.510\*\* y un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , donde el 42.9% de los usuarios encuestados refieren que es regular a esta mención indican que para la atención existe la demora en sacar citas médicas y trámites para ser transferidos al Hospital Carlos Monge Medrano.



## VI RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** A los trabajadores de la DIRESA Puno, planificar, gestionar y evaluar proyectos con políticas de mayor seguridad y equidad de acuerdo a las necesidades y demandas que requieren los usuarios en parte a las Micro Redes, también hacer prevalecer y promover el desarrollo de las funciones de salud pública, en las redes de salud, hospitales y establecimientos de salud para fortalecer y garantizar una adecuada atención integral a los usuarios
- SEGUNDO:** Al Hospital Carlos Monge Medrano y la Micro Red Juliaca, se recomienda implementar estrategias que disminuyan el tiempo de espera desde la oficina de Admisión para las facilidades de separar sus cupos de las citas médicas, así obtienen la atención oportuna e integral, asimismo, se debe de gestionar planes y proyectos en cuanto a infraestructura y equipos sofisticados, en aras de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- TERCERO:** Al jefe del establecimiento de salud la Revolución, se recomienda que de manera trimestral evalúen los tratos del personal a los pacientes con el fin de implementar estrategias y soluciones que contribuyan a revertir la problemática detectada. Asimismo, se les recomienda trabajar en equipo a fin de sensibilizar, fortalecer y mejorar la calidad de servicio, orientar bien al usuario sobre el tratamiento para su pronta recuperación y/o indicar el correcto manejo de su estado de salud.
- CUARTO:** Al centro de salud con el apoyo de la oficina de Servicio Social mediante su conocimiento de gestión de riesgo y habilidades para generar confianza y seguridad, apoyar a los usuarios mediante la disposición para realizar



acciones de manera organizada y desarrollar rápidas las intervenciones de protección social y recuperación, así exista un servicio oportuno y rápido de los pacientes.





## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, O., & Aguilar, M. (2022). Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la farmacia del centro de salud Simón Bolívar - Puno, Junio a Julio [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt]. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1070/TESIS-AGUILAR-AGUILAR.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aguilar, P., Gonzales, C., & Gutarra, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud. *Revista Horizonte Medico*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Alor, M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud de Raquía Ancash [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. In Repositorio Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella-Heidi-Alor-Llañez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvaro, R. (2017). El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>
- Arevalo, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica (5 Episteme (ed.)).
- Arispe, C., & Condori, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de La Universidad Norbert Wiener*. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-0915-6461>



- Arostegui, R. (2020). Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios-Puno [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. [https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI\\_DEZA ROSA ANGELICA.pdf](https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI_DEZA_ROSA_ANGELICA.pdf)
- Avalos, E. (2020). Seguro integral de salud y satisfaccion de los usuarios en el hospital regional Carlos Monge Medrano Juliaca [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3090/ERIKA\\_AVALOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3090/ERIKA_AVALOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cahuana, M. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno [Tesis de porgrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In Tesis. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mama\\_ni\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mama_ni_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calsina, B., Cahuana, M., & Ramos, D. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno. LATINDEIX. <https://doi.org/https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>
- Campos, L. (2022). Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis de Potosí [Tesis de pregrado, Universidad Autonoma de San Luis Potosi]. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.F.M.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, F., Carrillo, V., & Moreno, C. (2020). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(3\).julio.2020.634-647](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(3).julio.2020.634-647)
- Castro, J. (2020). Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la metodología Lean Healthcare [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. In Universidad Nacional de Piura.



<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1246/CIV-MAC-CAS-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cordova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de La Fundación Educación Médica*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>

Donabedian A.(1990). *Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio*. Instituto Nacional de Salud Pública, México. 1990.*Revista Scielo* [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=914652&pid=S1018-130X200100030000500009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=914652&pid=S1018-130X200100030000500009&lng=es)

Gobierno del Peru, L. (2023). Incremento en la atencion de usuarios en el establecimiento de salud la Revolucion, Juliaca. <https://www.gob.pe/institucion/munisanmiguel-sanroman/noticias/717983-se-hara-una-realidad-la-construccion-del-centro-de-salud-la-revolucion-nivel-i-4>

Hernández, L., León, C., Miranda, J., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), e5186. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014a). *Metodología de la investigación*.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014b). *Metodología de la Investigación*. In M. G. H. Education (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (6ta. edici, Vol. 53, Issue 9).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>

INEI. (2023a). En el segundo trimestre del 2023 aumentó la población que buscó atención en salud. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-833-de-la-poblacion-del-pais-accedio-a-un-seguro-de-salud-en-el-iv-trimestre-del-2021-13509/>

INEI. (2023b). Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>



- Larosa, A., & Rivera, G. (2022). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el Periodo Diciembre 2020 a Marzo 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Maria Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lira, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con hipertensión arterial y diabetes mellitus en el consultorio externo de medicina interna del hospital regional del sur FAP, Arequipa [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10773>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2022). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- MINSA. (2023). Calidad de atención. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de Salud Pública,-,La calidad de la atención en la prestación de servicios,y acceso equitativo como atributos>.
- Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Revista Científica de Enfermería. <https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Nieto, J., & Sanchez, L. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP\\_JOS\\_ELYN.NIETO\\_LIZBETH.SÁNCHEZ\\_CALIDAD.DE.ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP_JOS_ELYN.NIETO_LIZBETH.SÁNCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. (2020). El Sistema Integral de Calidad en Salud. Una mirada crítica. <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es>



- OMS. (2023a). Calidad de atención. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OMS. (2023b). Importancia de la calidad de atención. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de Salud Pública.,La calidad de la atención en la prestación de servicios,y acceso equitativo como atributos.>
- OMS. (2023c). Profesionales de la salud. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584721/#:~:text=Persona que desempeña funciones relacionadas,ni título de educación universitaria.>
- OMS. (2023d). Satisfacción del usuario. <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
- Palmar, R., & Valero, J. (2019). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de Zona Rural Peruana. Revista Científica de Enfermería. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2020). La teoría de confirmación-desconfirmación expectativas. Revista Actualidades Investigativas En Educación. <https://doi.org/https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Rivera, F., Suarez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Ciencia Digital. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Rodríguez, A., & Perez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 82, 1–26.
- Rodriguez, R., Uribe, J., & Castro, D. (2021). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana. Scielo.



<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

- Silador, R., Utrera, A., Dueñas, J., & Vargas, E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio. *Revista Ayana*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2022). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Vidal, F., Garcia, E., Hernández, A., & Flores, K. (2020). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de Tabasco. *Scielo*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2018000100024](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024)
- Zavaleta, E., & Garcia, S. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina fisca y rehabilitación de establecimientos de Salud del MINSA Y ESSALUD Chota (Vol. 1) [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad\\_RamirezFlores\\_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., Berry, L. (1998). SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de los servicios, *Revista de comercio minorista*. 64(1), p.12.
- Zuñiga, X., Castillo, G., Garcia, P., Avila, H., Hernández, A., & Martinez, L. (2022). Satisfacción del usuario sobre trato digno recibido por Personal de Enfermería. *Scielo*. <https://www.index-f.com/para/n27/167.php>

## ANEXOS

### ANEXO A. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Presentación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente desacuerdo en</li> <li>- Parcialmente desacuerdo en</li> <li>- Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>- Parcialmente de acuerdo</li> <li>- Totalmente de acuerdo</li> </ul>
	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La eficacia</li> <li>- La eficiencia</li> </ul>	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición en la atención</li> <li>- Agilidad en la atención</li> </ul>	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a la privacidad.</li> <li>- El tiempo dedicado en la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamente insatisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Ni satisfecho ni insatisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Completamente satisfecho</li> </ul>
	TRATO RECIBIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad al ser atendido.</li> </ul>	
	ATENCIÓN RECIBIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de satisfacción por el usuario.</li> <li>- Recomendaciones a través de los pacientes.</li> </ul>	

ANEXO B. Matriz de Consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA PREGUNTA GENERAL:	OBJETIVOS OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS HIPOTESIS GENERAL:	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		ESCALA	
¿De qué manera la calidad de atención guarda relación con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.	VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Presentación del personal</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 y13	Cuestionario SERVQUAL el cual es de tipo escala Lickert	<p><b>Tipo:</b> Básica o teórica</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Población:</b> La totalidad son 700 usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b> Probabilística obteniendo como resultado 249 usuarios</p> <p><b>Método estadístico a utilizar:</b> Rho de Spearman Procesamiento y análisis de datos: Programa estadístico SSPS versión 2025. <b>Técnica:</b> Activar Windows Ve a Configuración par</p>	
				FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La eficacia</li> <li>- La eficiencia</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente</li> <li>- Regular</li> <li>- Bueno</li> </ul>
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición en la atención</li> <li>- Agilidad en la atención</li> </ul>				



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS:</b> ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Identificar la relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de atención de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Vx: Calidad de atención:</b> Se empleó el cuestionario SERVQUAL el cual es de tipo Lickert que abarca 13 ítems.</p>
<p>¿De qué forma la fiabilidad se relaciona con el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?</p>	<p>Analizar la relación entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y el trato recibido de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<p>- Respeto a la privacidad. - El tiempo dedicado en la atención.</p>	<p>- Seguridad al ser atendido.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9</p>	<p>Cuestionario tipo escala Lickert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Moderado</li> <li>- Satisfecho</li> </ul>	<p><b>Vy: Satisfacción del usuario</b> Se usó un cuestionario tipo Lickert que consta de 9 ítems, que evalúa la satisfacción del usuario.</p>
<p>¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román?</p>	<p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la atención recibida de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel – San Román.</p>	<p>- Nivel de satisfacción por el usuario. - Recomendaciones a través de los pacientes.</p>	<p>TRATO RECIBIDO</p>		<p>ATENCION RECIBIDA</p>	<p>Activar Windows Ve a Configuración del</p>



## ANEXO C. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



### CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, SAN MIGUEL - SAN ROMÁN,  
2022.

**Instrucciones:** Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió por parte del personal de salud de este establecimiento. Para ello le presentamos una serie de interrogantes, responda marcando una (X) la respuesta que considera conveniente, recalcarle que la información que proporciona es **anónima** y para uso exclusivo de esta investigación.

#### I. DATOS GENERALES

EDAD: .....

SEXO: .....

GRADO DE INSTRUCCIÓN: .....

PERSONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN: .....

#### II. VARIABLE X: CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ÍTEMES	5	4	3	2	1
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorios, etc.) del establecimiento de salud son adecuadas.					
2	El establecimiento de salud cuenta con una adecuada limpieza.					
3	El personal del establecimiento de salud suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio, y buena imagen)					
<b>FIABILIDAD</b>						
4	La atención que ofrece el establecimiento de salud es igual para todos.					
5	La atención en el establecimiento de salud se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
6	La toma de información en su establecimiento de salud fue adecuada.					
7	Cuando existe una queja de un usuario, el establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
8	La información y orientación de ubicación y trámite necesario que le brindaron en el establecimiento de salud fue adecuada.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	El tiempo que espero en el estable El tiempo que esperó en el establecimiento de salud para atenderse y/o pedir una cita fue adecuada.					



10	Los trámites que tuvo que realizar en el establecimiento de salud para ser atendido, fueron sencillos.					
11	El personal del establecimiento salud siempre buscó atenderlo en el menor tiempo posible.					
12	El personal del establecimiento salud cooperó para atenderlo adecuadamente.					
13	El establecimiento de salud atiende quejas o reclamos de manera oportuna.					

### VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Completamente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho

ÍTEM		5	4	3	2	1
<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>						
1	En qué medida usted califica cuando recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
2	Ud. Es transferido inmediatamente al Hospital de mayor nivel si el médico lo considera conveniente.					
3	En qué nivel considera usted que el consultorio donde fue atendido trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios					
<b>TRATO RECIBIDO</b>						
4	Después de la consulta, ¿Cómo califica usted el nivel de atención de los profesionales que atienden en este establecimiento de salud?					
5	Usted en este establecimiento de salud. ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los profesionales?					
<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>						
6	¿En qué medida considera usted la eficacia de los profesionales al prestarle su servicio?					
7	¿En qué medida usted considera volver a los servicios que brinda el establecimiento de salud?					
8	Después de la consulta médica u otra atención con otro profesional, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para ser atendido?					
9	¿Cuál es su satisfacción para recomendar a los demás pacientes de su mismo caso u otra atención para tratarse en este establecimiento de salud?					

**Muchas gracias por tu colaboración**



## ANEXO D. Solicitud para la aplicación del instrumento de investigación

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

**SOLICITO: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**



**DR. JESÚS ZIMEL ZANABRÍA CHAMBI**  
**JEFE DE LA MICRO RED JULIACA - CENTRO DE SALUD, LA REVOLUCIÓN**

Yo, Edith Carmen Quispe Mamani, identificado con DNI 74726468, domicilio Jr. Conima Número 1026 del distrito de Juliaca de la provincia de San Román – Departamento de Puno, ante Ud. Con el debido respeto me presento y digo:

Que, siendo bachiller de la escuela profesional de Trabajo Social, me encuentro desarrollando mi Tesis de titulación en la Universidad Nacional del Altiplano, con el fin de optar el grado licenciada para lo cual decidí realizar un trabajo de investigación en mis prácticas pre profesionales en el área de Servicio Social, en esta importante institución y así ser reflejada en mi investigación sobre: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, SAN MIGUEL - SAN ROMÁN 2022". Por lo tanto, solicito constancia de aplicación de instrumento de investigación, la cual será únicamente con fines de estudios e investigación.

**POR LO EXPUESTO:**  
Ruego a su digna autoridad, acceder a mi solicitud.

Atentamente

Edith Carmen Quispe Mamani  
DNI: 74726468

00291,

Juliaca, 07 de Julio del 2023

**MICRO RED JULIACA  
C.S. REVOLUCIÓN**

07 JUL 2023

**MESA DE PARTES**

Hora:  Folio:  Firma:

ANEXO E. Base de datos

N°	I. CALIDAD DE ATENCION													II. SATISFACCION DEL USUARIO								
	ELEMENTOS TANGIBLES			FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA				TIEMPO DE ATENCION			TRATO RECIBIDO			ATENCIÓN RECIBIDA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1
3	2	2	2	2	4	4	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2
4	3	2	2	2	3	4	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	1	2	4	1
5	3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
6	3	2	2	2	4	4	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1
7	2	1	2	2	4	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	5	3	1	2
8	1	2	2	3	4	4	1	3	2	4	1	2	1	1	2	1	1	2	4	2	4	1
9	2	2	1	2	4	5	2	2	2	2	4	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2
10	2	3	1	2	3	4	2	2	1	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	1	4
11	3	2	3	2	4	5	1	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	4	5	3	4	2
12	2	2	2	3	4	4	1	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
13	3	2	2	1	3	3	1	2	1	4	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	5
14	2	3	3	2	4	4	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	2	4	2
15	2	2	2	2	4	5	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	2	2	5	3	1	4
16	3	2	2	2	4	4	1	3	2	4	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2
17	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2
18	3	3	1	1	4	4	1	3	4	3	4	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	1
19	2	2	3	2	4	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	4	2	2	1	2
20	3	1	2	2	4	4	1	3	2	4	4	2	2	2	1	1	2	4	4	2	4	4
21	2	2	2	2	3	5	2	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	3	5	3	2	2
22	3	1	2	2	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	5
23	2	2	2	3	4	4	2	3	1	4	4	2	2	2	1	2	4	4	4	2	1	1
24	3	2	3	5	4	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	2
25	2	2	1	2	3	4	1	3	1	3	4	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	4
26	3	1	2	2	4	5	1	2	2	4	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4
27	2	2	1	1	2	4	1	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	4	4	2	1	1



## ANEXO F. Validación del Instrumento de investigación

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre del experto:	Jose Humberto Ticona Pauca
1.2. Actividad laboral:	Administrador
1.3. Institución donde labora	Municipalidad Provincial de Mocho
1.4. Instrumento de validación	
1.5. Título del instrumento	Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel - San Román, 2022
1.6. Autor del instrumento	Edith Carmen Quispe Mamani

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

		Escala				
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

N°	CRITERIOS EVALUATIVOS	ESCALA				
		MD	D	R	B	MB
01	CLARIDAD: Esta escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
02	OBJETIVIDAD: Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					X
03	ACTUALIDAD: Los items corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					X
04	ORGANIZACIÓN: La formulación de los items tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
05	COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de items es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					X
06	COHERENCIA SEMÁNTICA: Los items se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.					X
07	CONSISTENCIA TEÓRICA: Los items se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					X
08	METODOLOGÍA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
09	ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.					X
10	ORIGINALIDAD: Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.				X	
PUNTAJE PARCIAL					6	12
PROMEDIO FINAL						18

III. OPINIÓN DEL EXPERTO

El instrumento cumple con los requisitos de validez y confiabilidad.

Puno, 23 de noviembre del 2022

**FIRMA DEL EXPERTO**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOCHO

M. José Humberto Ticona Pauca  
ADMINISTRADOR



## ANEXO G. Ficha de consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, SAN MIGUEL - SAN ROMÁN, 2022.**

Yo estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es: Determinar la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud la Revolución, San Miguel - San Román. Siendo consciente que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración. Permito que la información obtenida sea utilizada con fines exclusivos solo para la investigación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR

FECHA: 06 de Julio 2023



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Edith Carmen Quispe Mamani  
identificado con DNI 74726468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios del  
establecimiento de salud La Revolución, San Miguel-san  
Román 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 13 de Junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella





### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Edith Carmen Quispe Mamani  
identificado con DNI 74726468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del establecimiento  
de salud La Revolución, San Miguel-San Román 2022.”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 15 de Junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella