



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO,**

**2022**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**Autora**

**Bach. Chavez Asenjo, Yolanda Lita.**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0513-5591>**

**Asesora**

**Mg. Gonzales Delgado, Leyla Rossana.**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2799-8195>**

**Línea de Investigación**

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad.**

**Sublínea de Investigación**

**Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria**

**Pimentel – Perú**

**2024**

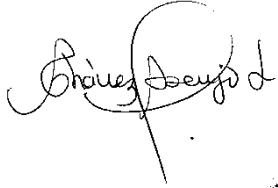
**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Chavez Asenjo Yolanda Lita	16691382	
----------------------------	----------	---

Pimentel, 10 de mayo de 2024.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS LITA CHAVEZ ASENJO\_**

---

RECuento DE PALABRAS

**6905 Words**

RECuento DE CARACTERES

**36164 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**27 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**117.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 12, 2024 9:55 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 12, 2024 9:55 PM GMT-5**

---

● **19% de similitud general**

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO  
DE SALUD CHICLAYO, 2022**

**Aprobación del jurado**

---

**MG. VARGAS CABRERA CINDY ELIZABETH  
Presidenta del Jurado de Tesis**

---

**MG. PALOMINO MALCA JIMENA  
Secretaria del Jurado de Tesis**

---

**MG. GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA  
Vocal del Jurado de Tesis**

# CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO, 2023

## Resumen

El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz durante el año 2023. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional y un enfoque no experimental. La muestra estuvo conformada por 243 personas quienes fueron elegidos sin emplear formular estadística y siguiendo criterios de inclusión y exclusión establecidos. La técnica utilizada para recopilar los datos fue la encuesta, y se empleó un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos revelaron que, según la percepción de los usuarios, la calidad de atención necesita mejorar con un valor del 46% y el 54% manifestó que calidad de atención se encuentra en proceso, del mismo modo, no se encontraron porcentajes que indiquen una calidad de atención aceptable. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observó que el 73% la clasificó como regular, mientras que el 27% la consideró baja, no se registraron niveles de satisfacción alta (0%). Al analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, se encontró un valor de  $p$  igual a 0.715, el cual supera el nivel de significancia establecido de 0.05. En consecuencia, no se encontró suficiente evidencia estadística para afirmar la existencia de una correlación entre las variables investigadas. Estos resultados proporcionan información importante para futuras investigaciones y mejoras en la atención sanitaria en el centro estudiado.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción y centro de salud.

## Abstract

The main objective of this study was to examine the relationship between the quality of care and user satisfaction at the José Leonardo Ortiz Health Center during the year 2023. A quantitative research approach was used, with a descriptive-correlational design and a non-experimental approach. The sample consisted of 252 people who were chosen without using statistical formulas and following established inclusion and exclusion criteria. The technique used to collect the data was the survey, and a questionnaire was used as an instrument. The results obtained revealed that, according to the perception of the users, the quality of care needs to improve with a value of 46% and 54% stated that quality of care is in process, in the same way, no percentages were found that indicate an acceptable quality of care. Regarding user satisfaction, it was observed that 73% classified it as regular, while 27% considered it low, there were no high satisfaction levels (0%). When analyzing the relationship between the quality of care and user satisfaction, a p value equal to 0.731 was found, which exceeds the established significance level of 0.05. Consequently, not enough statistical evidence was found to affirm the existence of a correlation between the variables investigated. These results provide important information for future research and improvements in healthcare at the center studied.

**Keywords:** quality of care, satisfaction and health center.

## I. INTRODUCCIÓN

En estos días, las entidades del estado como las del sector privado, en todos los ámbitos, incluyendo el sector de la salud, se esfuerzan por ser reconocidas por su calidad y satisfacción al usuario a través de los servicios que ofrecen. En este sentido, han surgido diversas perspectivas con relación a la calidad y satisfacción, siendo ampliamente aceptado que la Calidad de Atención (CA) se refiere al nivel en el que los servicios de salud incrementan la posibilidad de tener productos sanitarios esperados. Además, se considera que la SU (SU) es el factor principal que contribuye a esta calidad (1).

Según la OMS, durante el año se registra entre 5.7 y 8.4 millones de muertes debido a la carencia de calidad apropiada y con altos estándares en los de servicios de salud en naciones de mediano y bajo ingreso, lo cual es la expresión aproximada del 15% de la tasa de mortalidad. En contraste, el 60% de los casos relacionados con afecciones que necesitan atención médica se pueden atribuir a la deficiente calidad en la atención recibida. A pesar de que el objetivo primordial es brindar a los pacientes una alta calidad de atención (1).

En un estudio realizado México, donde se identificó el índice de cómo perciben los pacientes relacionados a la provisión de servicios fue mayor de 60%, mientras un 65% de la consulta médico familiar, un 74% de la atención de enfermería, un 59% con los trabajadores que no son del área de salud, un 65% con la organización y accesibilidad, así como el tiempo de espera de un laboratorio, citas médicas, gabinete y referencia un 49% respectivamente (2).

En Huancayo, se desarrolló una investigación donde el centro fue el Hospital Regional cuyo nombre es Daniel Alcides Carrión, que forma parte del Ministerio de Salud (MINSA). El estudio estableció como fin evaluar el grado de satisfacción de los pacientes en un consultorio externo de medicina, y se obtuvo un resultado general del 60.3% en términos de calidad del servicio. Los hallazgos del estudio determinaron que, el sistema de salud del MINSA debe

desarrollar planes para mejorar la atención, garantizando así el brindar servicios idóneos y de altos estándares para el paciente (3).

En el contexto de Chiclayo, se tiene al Hospital Regional Docente "Las Mercedes", donde se desarrolló una investigación en el año 2017, donde se evidenció que el 66.7% de las personas manifestaron estar poco satisfechos con el servicio proporcionado, y el 50.4% consideraron que la estándar del servicio era baja. Para las diferentes dimensiones de satisfacción, más del 50% de los usuarios expresaron insatisfacción, mientras que, en cuanto a la calidad, la dimensión de efectividad obtuvo un 48.9% y la satisfacción un 38.2%. Estos resultados conducen a la conclusión de que existe un vínculo importante entre las variables analizadas (4).

Se puede ver este problema en las diferentes entidades del servicio de salud principalmente en el nivel primario de atención como lo es el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz, donde se puede observar que acuden usuarios de la misma provincia como de sus alrededores para ser atendidos. También se observa a los profesionales de la salud que no proporcionan una adecuada calidad de atención, evidenciándose su incomodidad e insatisfacción en ellos, es por eso que este estudio busca saber el vínculo importante entre el grado de satisfacción y la CA desde lo que perciben los pacientes como usuarios.

En el marco de investigaciones sobre la problemática antes expuesta, a nivel internacional se exponen los estudios siguientes:

Santa Cruz (2023), Ecuador. Ejecutó un estudio en el cual buscó identificar la influencia de la estándar de atención sobre la satisfacción del paciente en un centro de salud. La muestra del estudio estuvo compuesta por 355 individuos, a quienes se les administró un instrumento de medición. Los resultados del estudio revelaron que aproximadamente el 62.4% de los participantes experimentaron un nivel bajo en la atención y su calidad, mientras que la satisfacción del paciente se clasificó como regular en un 74%. Además, se encontró



una influencia significativa entre las variables estudiadas, mostrando una conexión importante entre las variables analizadas (5).

Mero, et al. (2021) Guayaquil. El estudio buscó realizar un diagnóstico de lo que se percibe sobre atención en torno a la calidad por parte de los pacientes. Los hallazgos obtenidos permitieron concluir que, se da un vínculo entre los servicios y los usuarios, y que estos últimos tienen una percepción negativa respecto al servicio brindado (6).

Gerónimo-Carrillo (2019) México. El estudio buscó establecer el grado de satisfacción del paciente vinculado a la atención y su calidad recibida en las consultas externas. La investigación empleó instrumento para la toma de datos se siendo estos el: SERVQUAL, la cual fue posteriormente procesada mediante análisis estadístico descriptivo. El producto del estudio mostró que, el 91.5% de los pacientes no perciben una atención buena, siendo esta deficiente. Estos hallazgos llevaron a la conclusión de que se da un alto grado de desaprobación relacionada a la atención y su calidad que los pacientes venían experimentando (7).

En el contexto nacional, se tiene los estudios de, Marcos (2023) el Agustino. Llevó a cabo un estudio donde analizó la existencia de un vínculo entre la CA y la satisfacción del usuario. Para ello contó con la participación de noventa y dos individuos. El estudio fue cuantitativo, no experimental y transversal. Finalmente, se logró determinar la existencia de un vínculo significativo en función al objetivo trazado (8).

Rodríguez (2023), en Lima. Desarrolló una investigación con el fin de analizar el vínculo entre las variables de estudio, siendo esta la CA y la satisfacción de los usuarios. La investigación desarrollada fue cuantitativo, no experimental y transversal. Además, contó con la participación de ciento cinco individuos a quienes se le aplicó dos instrumentos acordes a cada variable. Los resultados en base a los objetivos del estudio determinaron que existe una correlación positiva baja de un 0,307 (9).

Pascual (2022), en Chilca. Ejecutó una investigación donde establecer la relación entre la estándar de atención dada a los pacientes de un centro de salud y su nivel de satisfacción. En el estudio se empleó como instrumentos de medición para cada una de las variables: SERVPERF (evaluación de la estándar de atención) y la Escala de Satisfacción. Los resultados obtenidos revelaron la existencia de un vínculo significativo entre ambas variables estudiadas, respaldado por un coeficiente de 0.794. Esto indicó un fuerte nexo entre las variables analizadas (10).

Contreras (2022), Apurímac. Pretendió analizar el nexo entre la atención dada a los pacientes en un establecimiento de salud y su nivel de satisfacción. La muestra consistió en 123 individuos, a quienes se les administró un instrumento de medición para cada una de las variables. El análisis reveló que el grado de CA fue evaluado como regular en un 55% de los casos, mientras que el nivel de satisfacción también obtuvo una evaluación regular en un 55%. Al realizar la prueba de hipótesis se encontró un nexo estrecho entre las variables del estudio (11).

Larios (2020), Lima. Buscó determinar si existe un vínculo entre el nivel y la satisfacción del servicio proporcionado por un centro de salud. Donde, los hallazgos indicaron que, cuanto mayor es la calidad en estos aspectos, mayor será la satisfacción experimentada por los pacientes. Para finalizar el estudio concluye con la existencia de una relación entre las variables analizadas. (12).

También se han citado a nivel local, trabajos como el de Penas J. Santa Cruz Y (2019); Chiclayo. En el estudio titulado sobre opinión de los pacientes respecto al cuidado enfermero en un centro particular, se destaca la importancia de las habilidades técnicas de los profesionales de la salud, así como la satisfacción de las necesidades biofísicas y la apreciación de la ayuda y confianza brindada por los enfermeros(as) (13).

Sin embargo, también se identificó que algunos pacientes tienen una percepción de cuidado enfermero deshumanizado, donde se prioriza la técnica y se reduce la dimensión

humana a una expresión meramente biofísica. Esta percepción negativa del cuidado enfermero influye de manera adversa en la visión humanista y holística del cuidado enfermero. En resumen, el estudio reveló una diversidad en la percepción de los pacientes frente al cuidado enfermero en el centro de hemodiálisis investigado. Mientras que algunos pacientes valoran las habilidades y actitudes de los enfermeros(as) y la satisfacción de sus necesidades, otros perciben un enfoque más centrado en la técnica, lo que afecta la visión integral y humanista del cuidado enfermero (13).

Tafur. I (2019); Lambayeque. En el Hospital Regional Virgen de Fátima, buscó establecer el grado de satisfacción de los padres con relación al cuidado de enfermería proporcionado a niños menores de 5 años con bronquiolitis aguda, se examinó el grado de satisfacción de los progenitores vinculado al cuidado de enfermería. Los resultados revelaron que, el 24% obtuvieron índices elevados de satisfacción, un 34% reportó índices de satisfacción regulares y el 42% presentó índices disminuidos de satisfacción. Como conclusión, los padres manifestaron percibir un índice bajo en la satisfacción vinculada a los cuidados dados por el personal de enfermería (14).

En resumen, se destacó el imperativo de potenciar la satisfacción de los usuarios (progenitores) en cuanto al cuidado por parte del personal de enfermería proporcionado a los niños con bronquiolitis aguda. Estos hallazgos resaltan la importancia de enfocarse en la calidad de los cuidados brindados y de implementar estrategias para optimizar la satisfacción de los padres en esta área de la atención médica pediátrica (14).

El presente estudio surgió del interés por el vínculo entre la calidad de la atención y SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. La justificación fue: La justificación a nivel teórico: se basó en el ámbito de la salud pública y el cuidado centrado en el paciente. Este estudio contribuyó a expandir el conocimiento teórico en el ámbito del servicio médico y proporcionará una visión más profunda de las variables que influyen en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en un entorno específico.

El estudio se justificó en su importancia para atender necesidades prácticas, sociales y metodológicas. En el aspecto práctico, permitió obtener información valiosa para mejorar la atención en salud, optimizando el uso de recursos y mejorando la experiencia de los pacientes. En el ámbito social, ayudó a generar mayor conciencia sobre la relevancia de mantener altos estándares en el servicio médico, promoviendo una mayor participación de la ciudadanía en el proceso de mejora y buscando reducir las desigualdades en el acceso y la calidad de la atención sanitaria. Desde un enfoque metodológico, el estudio se basó en la rigurosidad de los datos obtenidos a través de un muestreo aleatorio y el uso de instrumentos validados, asegurando la objetividad y precisión de los resultados. En resumen, esta investigación resultó clave para responder a las expectativas de la comunidad en temas de salud, garantizando una atención de calidad, equitativa y proporcionando una base sólida para la toma de decisiones en el ámbito sanitario.

Ante lo mencionado, se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023? Asimismo, las hipótesis quedaron planteadas: H1. Existe relación entre la calidad de la atención y SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023 y H0. No existe relación entre la calidad de la atención y SU en un Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023.

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de la atención y SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz 2023.

Los objetivos específicos se establecieron como: (i) Identificar la calidad de la atención del usuario del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. (ii) Identificar el nivel de SU del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023

De acuerdo a las teorías, la investigación se basa en el modelo teórico de Jean Watson, conocido como "Cuidado humanizado". Este modelo teórico resalta la importancia de brindar cuidados centrados en la persona, cuya base son los valores y orientados al ámbito sanitario. La teoría de Jean Watson sostiene que el cuidado de enfermería va más allá de

realizar procedimientos técnicos, ya que implica establecer un nexo terapéutico genuino entre el paciente y el enfermero. Este enfoque destaca la importancia de establecer una conexión empática, respetuosa y auténtica con el paciente, reconociendo su individualidad y tratándolo como un ser humano único e integral (15).

Así mismo, se empleó el modelo teórico de Jean Watson como marco conceptual con el fin de entender el nexo entre la CA y SU. Es así como el enfoque de cuidado humanizado proporciona una base sólida la cual permite evaluar cómo los principios de cuidado propuestos por Watson, como la empatía, la comunicación efectiva y el respeto, influyen en la valoración de los usuarios acerca de la CA recibida (15).

En tanto, al hacer uso del modelo de la teoría de Jean Watson, que la investigación resalte la trascendencia de adoptar un enfoque de cuidado humanizado en el contexto del centro de salud, enfocándose en el vínculo dado de la CA y la SU. Esto implica considerar aspectos que van más allá de los aspectos técnicos y clínicos, centrándose en el trato humano, la participación activa del usuario y la creación de un entorno de cuidado que fomente la confianza y el bienestar del paciente (15).

Salud: Lo concibió a la salud como un equilibrio personal, una unidad y una armonía entre alma, psique y cuerpo, y esto a la misma vez es asociado con el nivel de relación entre el yo experimentado y de igual manera el yo percibido (16).

Persona: “Un ser en el mundo”, “único”, lo considera como una sola unión entre cuerpo, mente, naturaleza, espíritu, y además refiere que posee la capacidad suficiente para ser participe en la planeación de su propio cuidado, un ser de tomar decisiones libremente (16).

Entorno: Nos habla que el entorno es un espacio de curación valiosa para el paciente, y la función del enfermero es vigilar aquel entorno en todo momento, en ello incorpora la

percepción de la misma persona, así como las expectativas e historicidad del mismo paciente (16).

Enfermería: Según Jean, la enfermería radica en el entendimiento, la filosofía, los valores, los hechos y el compromiso relacionado al entusiasmo. También comenta que la práctica diaria de la enfermera se debe estar basando en valores humanísticos la cual comprende los sentimientos de la otra persona y a la misma vez poder manifestarlos de manera similar que la otra persona lo percibe. Sabemos que el profesional de enfermería debe poseer conocimientos científicos para poder dirigir la actividad, pero lo que ayuda a relacionar la ciencia de saber cuidar es la gran esencia que la enfermera debe poseer (16).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 2000 ha venido dando recomendaciones a las personas encargadas de las instrucciones de la salud sobre las expectativas del usuario y como estas consideraciones deben tomarse en cuenta al momento de tomar decisiones, desde entonces se vienen incentivando investigaciones las expectativas de los usuarios, tomando ello como una variable susceptible y cambiante que influye a otras (15). Por ello, se viene evaluando la calidad del cuidado en diferentes países, los cuales poseen un servicio de salud desarrollado (18).

El presente estudio aborda dos variables, siendo estas “calidad del cuidado” y “satisfacción del usuario”. La calidad del cuidado es vista por algunos autores como Donabedian (1980), quien reconoce la importancia de obtener beneficios, pero enfatiza la necesidad de considerar los valores tanto de las personas como de la sociedad en general. Se destaca la idea de que no se trata solo de buscar el máximo beneficio económico o personal, sino de hacerlo de una manera ética y responsable, considerando tanto los principios como los valores, los cuales son importantes para el bienestar y la armonía social (19).

Por su parte, el trabajo de Linás ha planteado una definición de calidad que se enfoca en las características y atributos de un establecimiento o servicio que le permiten satisfacer

las demandas de los usuarios. Esta definición resalta la importancia de que dichos servicios o establecimientos sean capaces de cumplir con las expectativas y necesidades de cada usuario, proporcionando una experiencia que se ajuste a sus requerimientos individuales. En otras palabras, la calidad se entiende como la capacidad de un servicio o establecimiento para cumplir con los estándares esperados por los usuarios, ofreciendo un nivel de satisfacción alineado con sus necesidades (20).

La herramienta utilizada para medir la CA fue el Servperf, desarrollado por Cronin y Taylor. Esta herramienta consta de 22 indicadores que permiten medir la calidad del servicio. Se considera que cuanto mayor sea la suma de las respuestas afirmativas por parte del usuario, mayor será la percepción de calidad (21). La metodología Servperf recibe su nombre debido a su enfoque exclusivo en la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para medir y evaluar la calidad del servicio. Es importante destacar que esta metodología utiliza los mismos ítems y dimensiones que el Servqual, con la única diferencia de que elimina la parte relacionada con las expectativas de los clientes (22).

A diferencia del Servqual, que toma en cuenta las expectativas de los usuarios, el Servperf se centra únicamente en los resultados y en la experiencia real del servicio recibido. Su objetivo es ofrecer una evaluación más objetiva y concreta de la calidad, basada en el desempeño observado y no en las expectativas iniciales de los clientes. De este modo, se busca obtener una medición más precisa y fundamentada sobre cómo se cumplió o superó lo esperado por los usuarios (22).

La investigación abarcó las cinco dimensiones, estas dimensiones incluyen la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. La fiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para cumplir de manera precisa y exacta con los servicios acordados, honrando sus promesas. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición y voluntad de ayudar a los pacientes, brindando un servicio rápido y eficiente (23).

La seguridad implica el conocimiento y la competencia del personal en sus funciones, así como su cortesía y habilidad para generar confianza en los pacientes. La empatía se refiere a la capacidad de proporcionar un cuidado y atención personalizada, teniendo en cuenta las necesidades individuales de cada paciente. Los elementos palpables se refieren a la imagen física de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los medios de diálogo. Esto incluye la limpieza, la modernidad y la calidad de los elementos físicos que los pacientes pueden percibir (23).

La calidad en los cuidados que brinda la enfermera viene a ser una definición múltiple que percibe la cooperación de lo que denominamos conocimiento, con el fin de establecer un cuidado, permitiendo satisfacer aquella necesidad que presenta cada persona. Las enfermeras se centran en cuidados independientes, sin importar la edad, a que comunidad pertenecen, de qué tipo de familia son, sano o enfermo, aquí también promocionan la salud, el cómo prevenir enfermedades y sobre todo la empatía con el paciente. Los servicios que presta el profesional de enfermería tienen el fin de fomentar la seguridad en los pacientes (21).

El término calidad en los servicios de salud es definida como una prestación sanitaria individualizada, humanitaria, eficaz, brindada por los profesionales de acuerdo con los modelos y tipos determinados, con el objetivo de alcanzar satisfacción en la persona y en el profesional de enfermería (24).

La segunda variable de estudio es la satisfacción del usuario. La satisfacción se considera una evaluación de gran valor personal y una respuesta a la percepción que los usuarios tienen de los servicios de salud. Se describe como una apreciación que experimenta una persona cuando percibe que sus necesidades han sido satisfechas después de una intervención específica. Es un concepto multidimensional, ya que se pueden identificar diferentes dimensiones de calidad de servicios, tanto a nivel individual como global. La



satisfacción percibida por el paciente se evalúa a través de actitudes y emociones que el paciente experimenta (25).

Se utilizó el cuestionario SUCE (Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas) como instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios. Este cuestionario fue creado por un grupo de expertos conformado por profesionales médicos, enfermeros y otros especialistas. Incluye 12 preguntas que abordan diversos aspectos relacionados con la satisfacción del usuario. Cada pregunta se evalúa en una escala ordinal del 1 al 10, donde 1 representa la calificación más baja y 10 la más alta. El cuestionario engloba todos los componentes del proceso de atención, desde la solicitud de cita hasta la prestación del cuidado.

La evaluación de la SU se realiza a través de dos dimensiones. La primera dimensión, denominada "atención médica", se centra en la calidad clínica y abarca aspectos relacionados con la atención proporcionada por el personal sanitario durante la consulta. Esto incluye el trato recibido, la información brindada, la protección de la intimidad y la calidad científico-técnica. En esta dimensión se toman en cuenta variables que están influenciadas tanto por el equipo de salud como por el procedimiento médico en sí mismo (26).

La segunda dimensión, llamada "atención administrativa" o "calidad administrativa", se refiere a factores organizativos y estructurales, como la comodidad de las instalaciones, la eficiencia de los procedimientos y los períodos de espera. Esta dimensión se relaciona con aspectos más burocráticos y de gestión. La utilización de esta estructura de dos factores se considera apropiada, ya que permite explicar un alto porcentaje de la variabilidad utilizando un modelo más simple. Los coeficientes de carga, que reflejan la influencia de cada variable en el respectivo factor, son estadísticamente significativos, lo que indica que cada variable explica una porción importante de la información provista por dicho factor (26).

Es de suma importancia asegurar una atención adecuada y satisfacción por parte del paciente en los centros de salud. En primer lugar, una atención de calidad es crucial

brindándole la confianza necesaria para recibir el cuidado adecuado según su condición médica. Además, una atención satisfactoria fomenta una relación positiva entre el paciente y el enfermero, promoviendo la comunicación efectiva, la empatía y el respeto mutuo. Esto no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también estimula la colaboración y el cumplimiento de las indicaciones médicas, lo que puede resultar en mejores resultados de salud.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

Se optó por un enfoque cuantitativo en el estudio, cuyo objetivo fue cuantificar los datos y aplicar análisis estadísticos (27). El estudio fue básico, ya que el fin perseguido es teórico o puro buscando acrecentar los saberes científico (28).

El diseño de investigación fue observacional dado que no existe la manipulación de las variables analizadas, transversal debido a su medición en un solo tiempo, además fue prospectivo ya que los datos se obtuvieron en función a los objetivos establecidos y analítico dado que contó con dos variables de estudio (29). El diagrama empleado se adjunta en el anexo 3

La variable independiente se identificó en la calidad de atención, siendo la habilidad de un establecimiento o servicio para cumplir con los estándares y expectativas de los usuarios, ofreciendo un nivel de satisfacción acorde a sus necesidades (18). Evidenciándose la experiencia percibida por el paciente durante el momento en que recibió la atención de las enfermeras.

En cuanto a la variable dependiente se determinó en la satisfacción del usuario, refiriéndose a la percepción que experimento una persona cuando siente una coincidencia entre sus necesidades y el logro de satisfacerlas después de una intervención específica (23). Demostrándose dicha satisfacción en relación de los cuidados y supervisión proporcionados por los profesionales de la salud.

Con respecto a la *Población*, se refiere al conglomerado de personas que poseen una serie de eventos relevantes para el interés de estudio del investigador (27). En el presente informe de investigación, esta población estuvo constituida por 656 pacientes que eran usuarios del centro de salud de José Leonardo Ortiz.

SERVICIOS DE ENFERMERIA	PERSONAS ATENDIDAS			SUMATORIA
	MARZO	ABRIL	MAYO	
CIRUGIA EN CONSULTORIO EXTERNO / TOPICO	98	83	42	223
INMUNIZACIONES	292	426	561	1279
ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR	68	92	84	244
ATENCION INTEGRAL DEL ADOLESCENTE		29	33	62
CONSULTORIO CONTROL TUBERCULOSIS	25	90	45	160
			<b>TOTAL</b>	<b>1968</b>
			<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>656</b>

En base a los datos antes en la tabla, se puede comprobar que los usuarios que asistieron al centro de salud de José Leonardo Ortiz durante los tres meses de marzo a mayo fue de 1968 y el promedio de los tres meses es de 656. Entonces, el promedio ponderado de la población estuvo conformada por 656 usuarios.

*Muestra*, Hernández define la muestra como el grupo de personas quienes forman parte de la población de interés y que comparten características o particularidades (27). El cálculo de la muestra se realizó mediante la aplicación de la fórmula de poblaciones finitas, la cual arrojó un valor de 243 participantes (anexo 4).

*Muestreo*, en el presente escenario, se empleó un método de selección probabilístico o aleatoria simple, en el cual cada persona de la población objetivo tiene igual probabilidad de ser elegido.

*Los criterios de selección* son aquellas características que facilitan la delimitación de la población a estudiar.

Los *criterios de inclusión*, alude a la persona quien fue atendido en el centro de salud por más de 1 año, cuya edad fue mayor a 18 y a quien deseó participar en la investigación.

Con respecto a los *criterios de exclusión*, son aquellas singularidades que refiere a la persona que no tenía la mayoría de edad, que su atención en el centro de salud era menor a un año o aquella quien no deseo participar en el estudio.

El instrumento utilizado para evaluar la CA se basó en la escala SERVPERF modificada, la cual ha sido validada y cuenta con una confiabilidad aceptada, estandarizada por el Ministerio de Salud del Perú. Esta escala se compone de 22 preguntas sobre percepciones, las cuales se califican en una escala del 1 al 7 y se agrupan en 5 dimensiones: fiabilidad (preguntas del 01 - 05), capacidad de respuesta (preguntas del 06 - 09), seguridad (preguntas del 10 - 15), empatía (preguntas del 14 - 18) y aspectos tangibles (preguntas del 01 - 05). La confiabilidad se dio con el Alfa de Cronbach de 0,899, lo que indica una alta confiabilidad.

Por otro lado, la variable dependiente, es decir, la SU fue evaluada mediante el uso del Cuestionario de SU - SUCE. Este cuestionario está conformado doce preguntas que valoran aspectos relacionados con la satisfacción y se califican en una escala ordinal del 1 al 10, siendo el número 1 la calificación más baja y el número 10 la calificación más alta. Este cuestionario evalúa tanto la atención administrativa como la atención médica recibida por el usuario. La validez y confiabilidad de este cuestionario han sido confirmadas en el estudio realizado por Granado et al., donde el Alfa de Cronbach fue de 0,90 (30).

Según el proceso de análisis de datos, primero se realizó la identificación de la zona de investigación y se elaboró un informe correspondiente. Luego, la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán aprobó dicho informe de investigación procediendo a presentar una solicitud de autorización para la recolección de datos en el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz (Anexo 7).

Una vez que se otorgó la autorización para llevar a cabo el proyecto en el centro de salud solicitado. Con esta aprobación, se procedió a aplicar los instrumentos para recopilar los datos necesarios y obtener los resultados deseados. Los datos obtenidos en esta investigación fueron procesados numéricamente y en porcentaje utilizando el software Excel 2019. Posteriormente, estos datos fueron transferidos al programa de estadísticas Ciencias Sociales (SPSS) v.25 para su posterior procesamiento, lo que facilitó su lectura, análisis y descripción. El producto de la investigación se presenta por medio de tablas y gráficos de

frecuencia relativa, así como en un análisis descriptivo univariado que permite su interpretación y análisis porcentual.

En este estudio, se aplicarán los principios éticos establecidos en el informe Belmont (27) al involucrar al equipo de salud del primer nivel de atención y a los usuarios del distrito de Chiclayo. Estos principios son los siguientes:

**Beneficencia:** Se buscó el bienestar de los participantes del estudio en todo momento, se aseguró su cuidado y respetando sus decisiones, considerando siempre su autonomía.

**Justicia:** Se garantizó un trato equitativo a cada persona involucrada en la investigación, evitándose cualquier forma de discriminación y asegurando que todos los participantes fueron tratados de manera justa y equitativa.

**Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la autonomía de los participantes una vez que hayan firmado el consentimiento informado, del mismo modo se reconoció su derecho a tomar decisiones informadas y respetando su integridad y dignidad como seres humanos.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los siguientes datos obtenidos:

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad de la atención y SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz 2023.*

<b>Correlaciones</b>				
		<b>Calidad de atención</b>	<b>Satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de atención</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,024
		Sig. (bilateral)	.	,715
		N	243	243
	<b>Satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	-,024	1,000
		Sig. (bilateral)	,715	.
		N	243	243

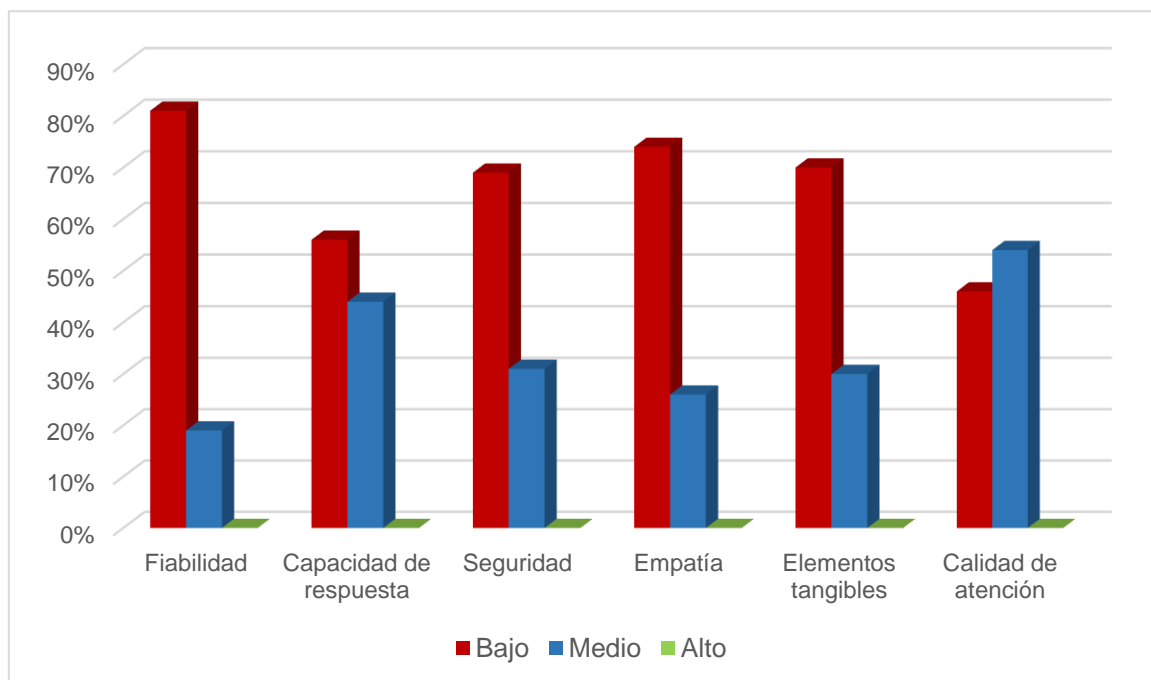
La Tabla 1 presenta la relación entre la calidad de la atención y la SU en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz durante el año 2023. Tras el análisis, se determinó que el p-valor obtenido fue de 0.715, el cual es superior al nivel de significancia establecido de 0.05. Esto indica que no hay evidencia estadística necesaria que afirme la existencia de una correlación entre las variables a estudiar.



**Tabla 2.** Identificar la calidad de la atención del usuario del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023.

<b>Fiabilidad</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	196	81%
Medio	47	19%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	137	56%
Medio	106	44%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>
<b>Seguridad</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	168	69%
Medio	75	31%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>
<b>Empatía</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	181	74
Medio	62	26
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>
<b>Elementos tangibles</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	169	70
Medio	74	30
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>
<b>Calidad de atención</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	112	46
Medio	131	54
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.** Identificar la calidad de la atención del usuario del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023.



En la Tabla 2, se presenta la calidad de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz durante el año 2023. Donde los hallazgos para la dimensión fiabilidad, El 81% de los encuestados calificó la confiabilidad como baja, mientras que el 19% la pareció media. No hubo respuestas que indicaran un alto nivel de confiabilidad. En la dimensión capacidad de respuesta, los hallazgos indica que el 56% de los usuarios calificó la capacidad de respuesta como baja, con un 44% en el nivel medio y sin respuestas altas. La dimensión seguridad, los hallazgos indica que un 69% consideró la seguridad como baja, mientras que el 31% la evaluó como media. Nuevamente, no se registraron calificaciones altas.

En la dimensión empatía, el 74% calificó la empatía como baja y el 26% como media. No hubo respuestas altas. Y para la dimensión elementos tangibles, un 70% consideró los elementos tangibles como bajos, mientras que un 30% los evaluó como medios. Finalmente, para la calidad de atención, términos generales, el 46% de los usuarios percibió como baja, sin embargo, al 54% les pareció media. No hubo respuestas altas.

**Tabla 3.** El nivel de SU del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023.

<b>Atención administrativa</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	77	32%
Medio	166	68%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

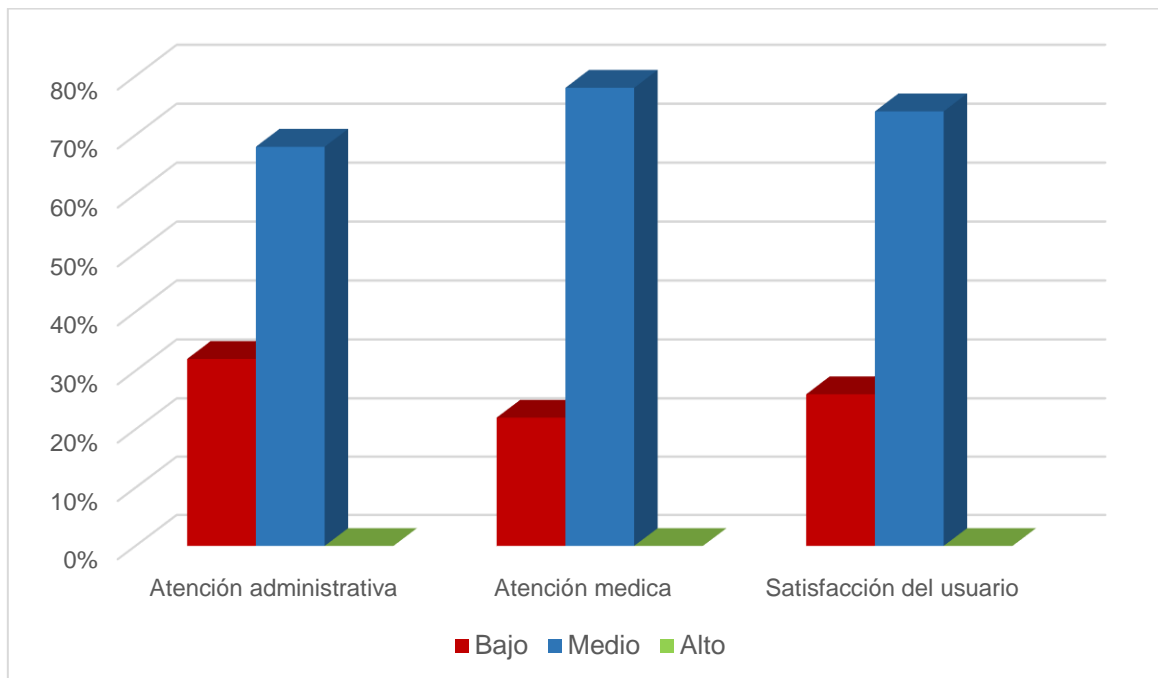
  

<b>Atención médica</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	53	22%
Medio	190	78%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

<b>Satisfacción del usuario</b>		
<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	63	26%
Medio	180	74%
Alto	0	00%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.** El nivel de SU del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023.



En la Tabla 3, se observa el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz durante el año 2023. Los resultados indican que, en la dimensión calidad

de administración, la mayoría de los usuarios (68%) calificaron la atención administrativa como media, lo que indica una percepción relativamente positiva, aunque un 32% aún considera que es baja. Para la dimensión atención médica, en esta existe un alto porcentaje (78%) de los usuarios evaluó la atención médica como medios, lo que también refleja una percepción favorable. Sin embargo, el 22% que considera la atención médica como baja. Finalmente, para la variable satisfacción del usuario, en términos generales, el nivel de SU es mayormente medio, con un 74% de los encuestados ubicándose en esta categoría. Sin embargo, el hecho de que un 26% haya calificado su satisfacción como baja.

El presente estudio buscó la relación entre la calidad de la atención y SU de un centro de salud. La investigación se guio el modelo teórico de Jean Watson como marco conceptual, para comprender y analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. El enfoque de cuidado humanizado proporciona una base sólida para evaluar cómo los principios de cuidado propuestos por Watson, como la empatía, la comunicación efectiva y el respeto, influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida (13).

El presente estudio abordó dos variables, siendo estas “calidad del cuidado” y “satisfacción del usuario”. La calidad del cuidado es vista por algunos autores como Donabedian (1980), reconoce la importancia de obtener beneficios, pero enfatiza la necesidad de considerar los valores tanto de las personas como de la sociedad en general. Se destacó la idea de que no se trata solo de buscar el máximo beneficio económico o personal, sino de hacerlo de una manera ética y responsable, teniendo en cuenta los valores y principios que son importantes para el bienestar y la armonía social (17).

La segunda variable de investigación es la satisfacción del usuario. La satisfacción implica una evaluación altamente personal y la respuesta ante como ven los usuarios los servicios de atención médica y su opinión sobre esta. Se define como la apreciación que experimenta una persona cuando percibe que se ha logrado una armonía entre sus

necesidades y los resultados obtenidos después de una intervención específica. La satisfacción percibida por el paciente se considera un indicador subjetivo que se evalúa a través de actitudes y emociones que el paciente experimenta (23).

Asimismo, se examinan el producto alcanzado con respecto a los objetivos propuestos en este estudio, y se comparan con investigaciones anteriores que abordaron temas similares. Los resultados obtenidos del objetivo general, indican que no se ha encontrado una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la SU en un centro de salud específico en José Leonardo Ortiz durante el año 2023, según el nivel de significancia obtenido de ,715, el cual supera el valor de 0.05. Estos hallazgos evidencian que no existe correlación entre las variables.

Los resultados difieren de otros estudios, por ejemplo, en un estudio realizado por Santa Cruz (2023) en Ecuador se mostró un vínculo significativo entre las variables analizadas, lo que demuestra una conexión relevante entre la atención en torno a la calidad y la satisfacción de los usuarios (5). Esto sugiere que los resultados pueden variar dependiendo del contexto y las características particulares de cada centro de salud.

En el contexto peruano, se han realizado estudios por Pascual (2022), Contreras (2022) y Larios (2020), los cuales respaldan la existencia de una fuerte asociación entre la CA y el nivel de satisfacción de los usuarios (8) (11) (12). Estas investigaciones proporcionan evidencia adicional sobre la trascendencia de dar una atención de alto estándar para garantizar la satisfacción de los pacientes en el ámbito de la salud en Perú.

Es relevante tener en cuenta que los resultados de este estudio no descartan la posibilidad de que exista una relación significativa entre la CA y la SU en otros contextos o en diferentes centros de salud. Factores específicos no considerados en este estudio podrían influir en los resultados, por lo que se requiere realizar más investigaciones para profundizar en esta temática.

Para el primer objetivo específico, que buscó evaluar la CA de los usuarios. Los resultados para la dimensión fiabilidad, el 81% de los encuestados calificó la confiabilidad como baja. En la dimensión capacidad de respuesta, los hallazgos indica que el 56% de los encuestados calificó la capacidad de respuesta como baja. La dimensión seguridad, los hallazgos indica que un 69% consideró la seguridad como baja. En la dimensión empatía, el 74% calificó la empatía como baja. Y para la dimensión elementos tangibles, un 70% consideró los elementos tangibles como bajos. Finalmente, para la calidad de atención, términos generales, el 46% de los encuestados calificó la CA como baja, mientras que el 54% la pareció media, y no hubo respuestas altas.

En un estudio realizado en Ecuador por Santa Cruz (2023), se encontró que aproximadamente el 62.4% de los participantes experimentaron un nivel bajo de calidad de atención (5). En Perú, Contreras (2022) reveló, a partir de su estudio, que el 55% de las personas manifestaron que el nivel de CA era medio (11). Los resultados también concuerdan con investigaciones anteriores en Ecuador y Perú, que han identificado áreas de mejora en la CA en el ámbito de la salud. Estos resultados invitan a reflexionar que el problema de la CA es común en diferentes contextos geográficos. Estos descubrimientos enfatizan la importancia de intercambiar conocimientos y experiencias entre distintos países y estudios, ya que pueden brindar información valiosa para abordar y mejorar la CA en el campo de la salud.

El segundo objetivo específico se centró en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Los resultados indican que, en la dimensión calidad de administración, la mayoría de los usuarios (68%) calificaron la atención administrativa como media. Para la dimensión atención médica, en esta existe un alto porcentaje (78%) de los usuarios evaluó la atención médica como medios. Finalmente, para la variable satisfacción del usuario, en términos generales, el nivel de SU es mayormente medio, con un 74% de los encuestados ubicándose en esta categoría.

Es relevante resaltar que estos resultados difieren de un estudio realizado en México por Gerónimo-Carrillo (2019), donde se encontró que el 91.5% de las personas que recibieron atención en el centro médico no estaban satisfechas con la atención recibida (7). Estos hallazgos sugieren que la satisfacción de los usuarios puede variar significativamente entre diferentes contextos y centros de salud.

También trascendental remarcar que los productos obtenidos en esta investigación coinciden con los hallazgos de una investigación realizada por Contreras (2022) en el Perú, donde se encontró que el 55% de las personas expresaron un nivel de satisfacción medio con la atención recibida (9). Sin embargo, difieren de otro estudio llevado a cabo por Tafur (2019), en el que se observó que el 42% de los participantes informaron una satisfacción baja (14).

Estas discrepancias pueden atribuirse a diversas razones, como las características específicas de los centros de salud evaluados, las metodologías utilizadas para evaluar la satisfacción y las expectativas individuales de los usuarios. Es importante tener en cuenta que la satisfacción de los usuarios es un concepto subjetivo que puede variar según la percepción y las experiencias personales.

Por lo tanto, los resultados del presente estudio nos hacen reflexionar sobre la importancia de realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios y de implementar estrategias de mejora. La retroalimentación de los usuarios y el intercambio de experiencias entre diferentes estudios y países pueden desempeñar un papel fundamental en la identificación de áreas de mejora y en la promoción de un enfoque centrado en el paciente en los servicios de salud.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

En definitiva, se determinó que no existe relación entre las variables calidad de la atención y la satisfacción del usuario, según lo manifestado por las personas que se atendían en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz durante el año 2023. Ya que, el p-valor obtenido fue de 0.715, el cual es superior al nivel de significancia establecido de 0.05.

En la calidad de la atención del usuario del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. Se identificó que el 54% percibe “en proceso” de mejora la calidad de satisfacción y el 46% manifestó que necesita ser mejorada.

Finalmente, para el nivel de SU del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. El 73% de usuarios manifestó que es regular la satisfacción y no existe un valor porcentual alto de satisfacción siendo este 0%.

### Recomendaciones

Por otro lado, se invita a los directivos del centro de salud, se debe trabajar en la contratación de un mayor número de recurso humano de tal manera que pueda atenderse con calidad idónea a los usuarios.

A la escuela de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, se recomienda promover el desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes, que le permita el desarrollo de una mejor comunicación que le permita establecer mejor las relaciones interpersonales.

A los enfermeros del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz, se aconseja participar en programas de capacitación continua que les permitan actualizar sus conocimientos y habilidades en la atención al usuario.



A los estudiantes de enfermería de la escuela de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, se sugiere que participen activamente en las prácticas clínicas, aprovechando la oportunidad para aplicar los conceptos teóricos aprendidos en la atención directa al usuario.

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2021 [Consultado 4 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>. [Online].
2. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzales A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M, Castellanos J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [Consultado 4 Oct 2021]; 254-257., 20 (2). .
3. Mercado M, Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Hum.
4. Valdivieso A. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente "Las Mercedes Nivel II- 2 Chiclayo 2017 [Tesis]. Chiclayo Universidad Señor de Sipán 2019 [Consultado 4 de Oct 2021].
5. Santa Cruz Cordova E. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C [Tesis internet] 2022 [consultado 4 oct 2021].
6. Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios [Internet] 2021 [consultado 4 oct 2021] 42(02), 117-124.
7. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, et al. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo. [internet] 2016 [consultado 4 oct] (35):11-15.
8. Marcos Virhuez, Jessica Evelyn. "Calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de salud del primer nivel de atención, El Agustino [Internet] 2023.

9. Rodríguez López, Rocío Maritza. "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Tesis] [Internet] 2023 [Consultado 4 oct 2021] .
10. Pascual Fernández SY. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022.
11. Contreras Rodas E. Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac 2022.
12. Larios CDDP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea), 9(1).; 2020.
13. Penas J, Santa Cruz Y. Percepción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en un Centro de Hemodiálisis Privado - Chiclayo, 2017 [Tesis]. Lambayeque Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2019. [Consultado 5 Oct 2021].
14. Tafur I. Nivel de satisfacción de los padres sobre el cuidado de enfermería al niño menor de 5 años con bronquiolitis aguda. Servicio de Pediatría. Hospital Regional Virgen de Fátima. Chachapoyas 2017 [Tesis]. Lambayeque Universidad Nacional Pedro Ru.
15. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzün G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción de cuidado humanizado DE enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc enferm (Impresa) [Internet]. 2018 [citado el 23 de mayo de 2021]; 24..
16. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017 [Tesis]. Perú Universidad Cayetano Heredia 2017. [Consultado 5 Oct 2021]..

17. Oliveira AML de, Guirardello E de B. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2006;40(1):71–7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/s0080-62342006000100010>.
18. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction. J Nurs Care Qual [Internet]. 2005;20(3):220–30. Disponible.
19. Naldy Febré K, Mondaca Gómez P, Méndez Celis V, Badilla-Morales P, Soto Parada P, Ivanovic KR. Calidad de enfermería: Su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica. 2018.
20. Llinás Delgado Adalberto E. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud, Barranquilla [Internet]. 2010 June [cited 2023 June 22]; 26( 1 ): 143-154..
21. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011; 34.
22. Ibarra Morales LE, Casas Medina EV. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contad Adm [Internet]. 2015 [citado el 22 de junio de 2023];60(1):229–60..
23. Sánchez, J., González, T., Gaytán, J., & Pelayo, J. (2017). Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad. Jalisco, México: Fondo Editorial Universitario..
24. Peralta García EL. Proyecciones del Centro de Investigaciones Biotecnológicas del Ecuador (CIBE) en el Parcon-Espol: Importancia para el Desarrollo Científico y Productivo del País. rte [Internet]. 17 de mayo de 2011 [Consultado 5 de Oct de 2021]; 23(1)..

25. Kotler y Armstrong. La satisfacción del cliente. Fundamentos del Marketing. 2019; 6(1):10–11.
26. Granado de la Orden Susana, Rodríguez Rieiro Cristina, Olmedo Lucerón María del Carmen, Chacón García Ana, Vigil Escribano Dolores, Rodríguez Pérez Paz. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las.
27. Hernández Sampieri, R. et, al. Metodología de la Investigación científica. En. México: MCGRAW-HILL; 2014. p. 244-259.
28. Relat, J. Muntané. "Introducción a la investigación básica." Centro de investigación biometrica 221 (2010): 227. .
29. Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos [Internet]. Lifeder.com. 2017 [Consultado 18 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>.
30. Granado de la Orden Susana RRCOLMdCCGAVEDRPP. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006; 2007.
31. Henneth John R, Brady J, Cooke R, Height D. Infome de Belmont. [Online]. 2014. Acceso 14 de noviembre de 2020. Disponible en: [http://www.inb.unam.mx/bioetica/documentos/informe\\_belmont\\_espanol.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/documentos/informe_belmont_espanol.pdf).
32. Hernández Sampieri R, et a. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014.

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de atención	Es la habilidad de un establecimiento o servicio para cumplir con los estándares y expectativas de los usuarios, ofreciendo un nivel de satisfacción acorde a sus necesidades (18).	El desenlace de la experiencia percibida por el paciente durante el momento en que recibe la atención de las enfermeras.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación</li> <li>• Orden</li> <li>• Horario</li> <li>• Queja</li> <li>• Medicamentos</li> </ul>	1-5	SERVPERF	Bajo: 22 – 65 Medio: 66 – 109 Alto: 110 - 154	Cuantitativa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida</li> <li>• Corto</li> <li>• Resolvió</li> </ul>	6-9				
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Completo</li> <li>• Preguntas</li> <li>• Confianza</li> </ul>	10-13				
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> </ul>	14-18				

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Explicación</li> <li>• Comprensión</li> </ul>					
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Equipos</li> </ul>	19-22				
Satisfacción del usuario	Se refiere a la percepción que experimenta una persona cuando siente una coincidencia entre sus necesidades y el logro de satisfacerlas después de una intervención específica (23).	Demuestra la satisfacción del usuario en relación a los cuidados y supervisión proporcionados por los profesionales de la salud.	Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad de las instalaciones</li> <li>• Facilidad de los tramites</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	1-5	SUCE	Bajo: 12 – 47 Medio: 48 – 83 Alto: 84 - 120	Cuantitativa	Ordinal
			Atención médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato</li> <li>• Información</li> <li>• Protección de la intimidad</li> <li>• Calidad científico – técnica</li> </ul>	6-12				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:  
ESCALA SERVPERF – PERCEPCIONES**

Este instrumento tiene el objetivo de Determinar la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz.

**INSTRUCCIONES** : califique las percepciones que se refieren a como usted HA PERCIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Donde considere al 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. **Edad** : \_\_\_\_\_  
 2. **Sexo** : Masculino ( ) Femenino( )

PERCEPCIONES								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							



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

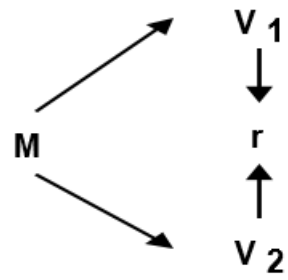
**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS**

Este instrumento tiene el objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz”.

**INSTRUCCIONES** : califique las percepciones que se refieren al nivel de satisfacción percibida por usted, en relación a la atención de las consultas externas en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz. Utilice una escala numérica del 1 al 10. Considere 1 como la menor calificación y 10 como la mayor calificación.

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

### Anexo 3. Diagrama de investigación



Donde:

M = Muestra

V1 = Calidad de atención del usuario

V2 = Nivel de satisfacción del usuario

r = Correlación entre dichas variables

Anexo 4. Cálculo de la muestra mediante formula estadística de poblaciones finitas

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{630,02}{2,59}$$

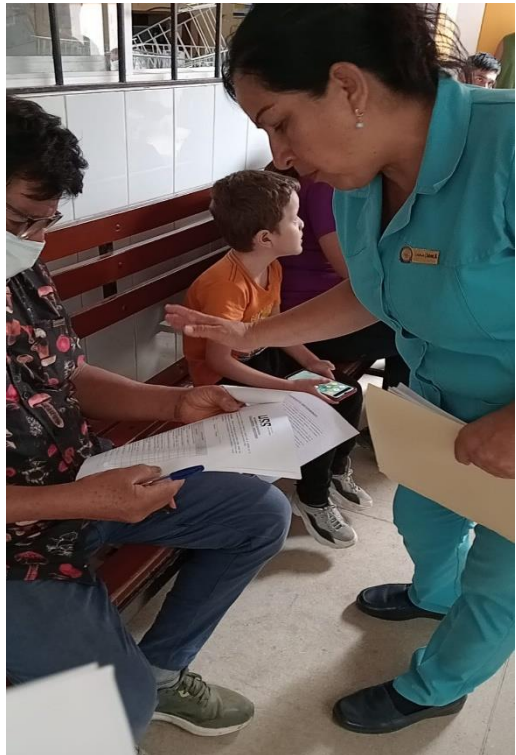
$$n = 242,5$$

$$n = 243$$

Donde: e= Error de estimación máximo aceptado; z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza; p= probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito); q= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado y n= tamaño de la muestra buscada

Anexo 5: Evidencias de ejecución.





## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_  
Identificada con DNI N° \_\_\_\_\_ acepto, participar voluntariamente en esta investigación, reconozco que la información otorgada a la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, haber sido informada de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Yolanda Lita Chávez Asenjo; también se me informó de la finalidad de la presente investigación titulada: “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en un Centro de Salud Chiclayo, 2023”.

Que tiene como objetivo general: “Determinar la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz”.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente entrevista o cuestionario.

Chiclayo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 202\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

\_\_\_\_\_  
Bach. Chávez Asenjo, Yolanda Lita.  
Investigadora Responsable

Anexo 7. Carta de aceptación de recolección de información.



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CHICLAYO  
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN  
OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO  
AREA DE CAPACITACION

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

Expediente N°4639533-0

CARTA DE AUTORIZACION N°093

REALIZAR PROYECTO DE TESIS

Srta. Yolanda Lita Chávez Asenjo  
Escuela Profesional de Enfermería Universidad Señor de Sipán.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque **AUTORIZA** realizar su proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO, 2022 ", aprobado con carta de fecha 29 de Noviembre del 2021, en mérito al Convenio Marco Interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarse en el: Centro de Salud José Leonardo Ortiz, a partir del:

Del: 14 de Junio del 2023

Al : 14 de Julio del 2023

Solicitando al jefe del establecimiento de salud brindar las facilidades para la realización del proyecto de investigación, respetando la privacidad espacios y tiempos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: [capacitación.geres@gmail.com](mailto:capacitación.geres@gmail.com)

Chiclayo 14 de Junio del 2023

RM/CP/mypn  
Cc: Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Dra. Rosa María Castillo Pérez  
Jefe de Área de Capacitación

\* Cel: 947 416525

