



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

TESIS

CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL PERSONAL

ASISTENCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL

PUESTO DE SALUD ESPÍRITU SANTO I-1-YUNGUYO,

AÑO 2023

PRESENTADO POR

BACH. YENY CANDELARIA CHILE ANDRADE

ASESOR

DRA. KARINA NAVARRO GUTIERREZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD

PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y

PROMOCIÓN DE LA SALUD

MOQUEGUA – PERÚ

2025



Universidad José Carlos Mariátegui
FACULTAD DE CIENCIAS
“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”

“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”

00612-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

La que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el/la: Trabajo de Investigación (___) / Tesis (X) / Trabajo de Suficiencia Profesional (___) / Trabajo Académico (___), titulado: **CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD ESPÍRITU SANTO I-1-YUNGUYO, AÑO 2023**, presentado por la bachiller: **CHILE ANDRADE, Yeny Candelaria**, para obtener el: Grado Académico (X) / Título Profesional (___) / Título de Segunda Especialidad (___) de: **MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**, asesorada por la Dra. Karina Navarro Gutierrez, designada con Resolución Directoral Nº 1015-2024-DEPG-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **29%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 08 de Setiembre de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS


Dra. **DORA AMALIA MAYTA HUIZA**
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I:	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Definición del problema	2
1.3 Objetivo de la investigación.....	3
1.4 Justificación e importancia de la investigación	4
1.5 Variables y operacionalización.....	6
1.6 Hipótesis de la investigación.....	7
CAPÍTULO II:	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas	15

2.3	Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO III:		38
MÉTODO		38
3.1	Tipo de investigación	38
3.2	Diseño de investigación.....	38
3.3	Población y muestra	39
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
CAPÍTULO IV:.....		44
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		44
4.1	Presentación de resultados por variable.....	44
4.2	Contrastación de hipótesis	53
4.3	Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V:		67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
5.1	Conclusiones	67
5.2	Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		72
ANEXOS.....		77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	44
Tabla 2 Elementos tangibles de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo.....	46
Tabla 3 Fiabilidad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	477
Tabla 4 Capacidad de respuesta de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo.....	498
Tabla 5 Seguridad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	500
Tabla 6 Empatía de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo.....	521
Tabla 7 Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario	544
Tabla 8 Correlación de los elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	555
Tabla 9 Correlación de la fiabilidad y satisfacción del usuario	576
Tabla 10 Correlación de la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	587
Tabla 11 Correlación de la seguridad y satisfacción del usuario	59
Tabla 12 Correlación de la empatía y satisfacción del usuario	610

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Gráfico de barras de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo.....	45
Figura 2 Gráfico de barras de los elementos tangibles asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	46
Figura 3 Gráfico de barras de la fiabilidad asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo.....	487
Figura 4 Gráfico de barras de la capacidad de respuesta asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	49
Figura 5 Gráfico de barras de seguridad asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	51
Figura 6 Gráfico de barras de la empatía asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo	52

RESUMEN

En el presente estudio se planteó como problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios de salud del personal asistencial con la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?; para lo cual tiene como objetivo general: Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo.

La investigación se enmarca en un diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo; la población estuvo conformada por 3377 usuarios, la muestra es probabilística igual a 229 usuarios y se aplicó el muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos se aplicaron cuestionarios y análisis documental, respecto a las variables en estudio.

El tratamiento estadístico se realizó mediante la aplicación de tablas de distribución de frecuencias de doble entrada, el gráfico de barras y su respectiva interpretación. Para la contrastación de hipótesis se consideró el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con el estadístico $Rho = 0.745$ y un p-valor = $0,000 < 0,05$, nos muestra un nivel altamente positivo y estadísticamente significativo, se concluye que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

Palabras Claves: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, fiabilidad, satisfacción del usuario, seguridad.

ABSTRACT

In the present study, the general problem was formulated as follows: How is the quality of healthcare services provided by the care staff related to the satisfaction of external users at the Espíritu Santo I-1 Health Center in Yunguyo in 2023? The general objective of the study is: To determine the level of relationship between service quality and external user satisfaction.

The research is framed within a non-experimental, cross-sectional design, of a basic type, with a quantitative approach, at a descriptive-correlational level, using the hypothetical-deductive method. The population consisted of 3,377 users, with a probabilistic sample size of 229 users, and simple random sampling was applied. For data collection, the survey technique was used, with questionnaires and documentary analysis as the instruments applied in relation to the variables under study.

The statistical analysis was conducted using double-entry frequency distribution tables, bar charts, and their respective interpretation. For hypothesis testing, the Spearman's Rho correlation coefficient was considered, with the statistic $Rho = 0.745$ and a p-value = $0.000 < 0.05$, indicating a highly positive and statistically significant level. It is concluded that there is a direct relationship between service quality and external user satisfaction.

Keywords: Quality of service, responsiveness, tangible elements, empathy, reliability, user satisfaction, security.

INTRODUCCIÓN

En diversos países, entre ellos Perú, la calidad de los servicios de salud es un tema frecuente en las discusiones sobre la eficiencia y la accesibilidad del sistema de atención médica. Desde la perspectiva de los usuarios externos, quienes son los principales receptores de estos servicios. Uno de los principales desafíos en esta problemática es el acceso a la atención médica. En zonas rurales y alejadas, como Yunguyo, obtener un servicio externo de calidad suele verse restringido por factores geográficos, económicos y de infraestructura, así mismo la calidad de los servicios de salud brindados por el personal asistencial, desde la perspectiva de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo, se sitúa dentro de un contexto problemático inherente a la atención médica y al sistema de salud en general. Esta problemática es de suma relevancia, ya que impacta directamente en la salud, el bienestar y la experiencia de las personas que acuden a este centro en busca de atención médica.

En este contexto la preparación y la experiencia del personal asistencial representan aspectos fundamentales en el desempeño profesional. La habilidad del personal para realizar diagnósticos acertados, ofrecer tratamientos eficaces y responder de manera adecuada a las necesidades de los pacientes es clave para garantizar una atención médica de calidad. La confianza y el dialogo hacia el usuario son elementos interrelacionados que también juegan un papel fundamental en esta problemática. Un trato poco empático o apresurado puede generar desconfianza y disminuir la credibilidad en los servicios de salud.

El objetivo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 se centra en garantizar una atención eficiente, eficaz y empática a los pacientes, de manera que sus necesidades

y expectativas sean plenamente satisfechas, es decir el servicio de salud no solo implica brindar atención médica adecuada, sino también crear una experiencia positiva y humana para los pacientes. Es importante la relación entre la asistencia y conformidad del paciente, el cual conduce e impulsa al Puesto de Salud a mantener y elevar sus estándares de calidad. Del mismo la infraestructura y el equipamiento deben estar en óptimas condiciones para ofrecer una experiencia positiva.

La justificación se basa en varios aspectos fundamentales que aseguran que la atención brindada cumpla con las expectativas y necesidades de los pacientes que radica en un impacto positivo en la salud y el bienestar de los pacientes, en la confianza y lealtad que se genera, en la reputación del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, en la reducción de costos, en el cumplimiento de normativas, en la mejora continua y en la satisfacción del personal de salud. Todos estos factores contribuyen a una mayor satisfacción del usuario y a un entorno de salud más efectivo y eficiente.

La búsqueda de la calidad de servicio es un esfuerzo continuo que beneficia tanto a los pacientes como al personal y al propio Puesto de Salud, los alcances incluyen mejoras significativas en la satisfacción del usuario, resultados significativos de salud, eficiencia y lealtad del paciente, aunque existen limitaciones en la implementación de una calidad de servicio óptima debido a factores como los recursos financieros y la capacidad.

La metodología proporciona un marco estructurado para investigar la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario, asegurando que los resultados

sean precisos, relevantes y aplicables, además es crucial para describir cómo se llevará a cabo el estudio y justificar las elecciones metodológicas.

El presente trabajo consta de capítulo I se aborda de manera general la descripción de la realidad problemática, la definición del problema, los objetivos de la investigación, justificación y limitaciones de la investigación. En este capítulo también se estudia lo relacionado con las variables y las hipótesis de la investigación.

Seguidamente en el capítulo II, en el marco teórico, se detallan los antecedentes y se define el marco teórico y conceptual, ya que es fundamental comprender los conceptos y las perspectivas de diferentes autores, así como otras investigaciones que respaldan los resultados y conclusiones obtenidos.

Más adelante en el capítulo III, la metodología, se detalla el tipo, método, diseño de investigación, así mismo se considera la población en estudio y la muestra, también se describe el uso de los instrumentos y recolección de datos, Igualmente en este capítulo se considera las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Posteriormente en el capítulo IV, presentación y análisis de los resultados: este capítulo implica un análisis minucioso que examina el alcance y el significado de los resultados obtenidos en relación con la hipótesis de investigación. Se analiza cómo la teoría científica previa influye en estos hallazgos, así como las limitaciones que permanecen sin resolver.

Para finalizar este trabajo en el capítulo V; se presentan las conclusiones y recomendaciones respaldadas por los resultados obtenidos. Se respalda esta investigación con la bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de los servicios de salud del personal asistencial desde la perspectiva del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo se enmarca en una realidad problemática intrínseca a la atención médica y al sistema de salud en general. Esta realidad problemática es una cuestión de vital importancia, ya que afecta directamente a la salud, el bienestar y la experiencia de los individuos que buscan atención médica en este establecimiento.

En muchos países, incluido Perú, la calidad de los servicios de salud es un tema recurrente en los debates sobre la eficacia y la accesibilidad del sistema de atención médica. Desde la mirada de aquellos usuarios que reciben la atención externa, quienes son los beneficiarios directos de estos servicios, existen una serie de problemas que pueden afectar su experiencia y percepción general de la atención médica que reciben.

Uno de los problemas centrales en la realidad problemática es el acceso a la atención médica. En áreas rurales y remotas, como Yunguyo, acceder a un servicio externo óptimo, a menudo se ve limitado por factores geográficos,

económicos y de infraestructura. Los usuarios externos pueden enfrentar desafíos para llegar al Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 debido a la distancia, la falta de transporte y las condiciones climáticas adversas.

La competencia y la experiencia del personal asistencial también son factores cruciales. La capacidad del personal para realizar diagnósticos precisos, brindar tratamientos efectivos y responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes es esencial para una atención médica de calidad. Problemas como la falta de capacitación actualizada o la escasez de profesionales de la salud pueden afectar negativamente la calidad de la atención.

La comunicación y la atención al usuario son aspectos interconectados que también desempeñan un papel crucial en la realidad problemática. Una comunicación deficiente entre el personal asistencial y los usuarios externos puede dar lugar a malentendidos, falta de información sobre diagnósticos y tratamientos, y una sensación general de insatisfacción por parte de los pacientes. Una atención al usuario poco empática o apresurada puede generar sentimientos de desconfianza y reducir la confianza en la atención sanitaria.

Los equipos técnicos e infraestructura adecuada, también son componentes esenciales de un eficiente servicio de salud. La falta de instalaciones adecuadas, equipos médicos actualizados y recursos suficientes puede limitar la capacidad del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 para proporcionar una atención médica efectiva y segura.

El período de tiempo de espera para recibir asistencia sanitaria es otro desafío. Los usuarios externos pueden experimentar demoras en la obtención de citas médicas, lo que puede afectar su tratamiento y empeorar sus condiciones de salud. Los tiempos de espera prolongados también pueden generar insatisfacción y descontento entre los usuarios.

La realidad problemática que rodea la calidad de los servicios de salud del personal asistencial desde la perspectiva del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo se compone de una serie de desafíos interrelacionados. Estos desafíos incluyen el acceso limitado, la competencia y experiencia del personal, la comunicación y atención al usuario, la infraestructura y el equipamiento, así como los tiempos de espera. Resolver estos problemas es esencial para incrementar el nivel de asistencia médica externa y asegurar un acceso equitativo y efectivo a los servicios de salud en beneficio de la comunidad de Yunguyo.

1.2 Definición del problema

Problema principal:

El problema principal planteado en el título de la tesis es la evaluación de la calidad de los servicios de salud del personal asistencial desde la perspectiva del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios de salud del personal asistencial con la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?

Problemas específicos:

- ✓ ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023?

1.3 Objetivo de la investigación

Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de los servicios de salud del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación, se justifica por su relevancia social al enfocarse en el acceso a atención médica de calidad como un primordial derecho, el estudio investigativo busca asegurar que todos los usuarios, independientemente de su estatus socioeconómico o ubicación, reciban servicios médicos adecuados y efectivos, entender lo que el usuario externo necesita y tiene como expectativa de buen servicio que es vital para reducir las brechas en el acceso a los servicios de salud externa y mejorar la equidad.

Al involucrar a los usuarios externos en el proceso, se promueve su participación al permitirles expresar opiniones y contribuir a la mejora de su propia atención médica, esto fortalece la relación entre la comunidad y el Puesto de Salud, creando una colaboración más positiva y efectiva que se traduce en una atención médica adecuada y de calidad. Al mejorar la atención médica, la investigación contribuye al bienestar y desarrollo sostenible de la comunidad, no solo en términos de salud, sino también en la productividad, educación y calidad de vida en general.

Teóricamente, esta investigación contribuirá al conocimiento académico y científico en el campo de la salud y la atención médica. A medida que se recopilen y analicen datos sobre la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios externos, se generarán hallazgos valiosos que pueden informar futuras investigaciones, políticas y programas de salud. Además, los resultados podrían servir como referencia para otros establecimientos de salud similares que busquen mejorar su calidad de atención. La justificación práctica de esta investigación radica en su capacidad para generar cambios concretos y beneficios tangibles en la calidad de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios y la relación entre la comunidad y el Puesto de Salud. Estos resultados no solo mejoran la experiencia de atención médica, sino que también tienen el potencial de influir en la salud pública y el bienestar general de la comunidad. Finalmente, desde una perspectiva humana, el estudio subraya la importancia de un enfoque centrado en el paciente, donde el personal de salud reconoce y responde a las necesidades y expectativas individuales de

los usuarios. La satisfacción del paciente no solo refleja la calidad técnica del servicio, sino también la percepción de dignidad, respeto y comprensión en el trato recibido. Mejorar la calidad de atención contribuye a una experiencia de salud más humanizada, promoviendo una interacción más efectiva y un ambiente de cuidado que favorezca el bienestar emocional y físico del paciente.

1.5 Variables y operacionalización

Variable 1

Calidad de servicio

Variable 2

Satisfacción del usuario externo

Cuadro Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de la atención médica es definida como la facultad de un servicio para proporcionar la mayor ventaja posible a los usuarios y reducir al mínimo los riesgos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las normas que predominan en la sociedad Donabedian (2010).	✓ Elementos tangibles	Siempre Frecuentemente	Categórica ordinal
		✓ Fiabilidad	Algunas veces	
		✓ Capacidad de respuesta	Raras veces Nunca	
		✓ Seguridad		
		✓ Calidez o empatía		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	La satisfacción se entiende como el efecto de las expectativas que los usuarios tienen, ya sean buenas o malas. En cambio, la insatisfacción se presenta principalmente en aquellos usuarios que esperan una atención de alta calidad, pero reciben un servicio por debajo de sus expectativas. (Cadotte, 2017).	✓ Humana	Siempre	Categórica ordinal
		✓ Técnico-científica	Frecuentemente Algunas veces	
		✓ Entorno	Raras veces Nunca	

1.6 Hipótesis de la investigación

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis específicas:

- ✓ Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.
- ✓ Existe relación directa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.
- ✓ Existe relación directa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.
- ✓ Existe relación directa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.
- ✓ Existe relación directa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Alarcón (2022) se fijó como objetivo de este estudio analizar la calidad de atención percibida relacionada con la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico del Carmen Cemeinte, Guayaquil, La aplicación metodológica utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo transversal, con un método deductivo y un alcance correlacional. Se empleó la encuesta como técnica, dirigida a una muestra de 377 usuarios. Se utilizaron dos instrumentos: uno validado para medir la satisfacción, con 12 ítems, y otro para evaluar la calidad de atención, con 22 preguntas. Los resultados revelaron problemas asociados con la calidad de atención, como retrasos en la resolución de problemas por parte del personal (52%), carencia de herramientas para un buen desempeño (50.4%), desconocimiento de las necesidades de los usuarios (62.6%), falta de atención personalizada (63.6%), desinterés por parte del personal (56.8%) y elementos materiales poco atractivos (58.4%). En cuanto a la satisfacción, se identificaron deficiencias como la ausencia de señalización en los

consultorios (48%) y la poca claridad en la explicación del tratamiento (46.7%). Se concluye que se ha hallado una relación positiva y significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte en Guayaquil, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.822 ($p < 0.01$).

Paredes y Santos (2022) indicaron como propósito de investigación evaluar cómo impacta en la satisfacción de los afiliados, la calidad de servicio que brindan los Hospitales del seguro social. Respecto del método se utilizó un diseño no experimental, la muestra fue de 384 encuestados que accedieron al sistema de seguro social en Guayaquil para atenderse médicamente durante el primer trimestre del año 2021, considerando un error del 5%, un nivel de confianza de 1.96. La validez del instrumento se verificó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y la hipótesis de la investigación fue contrastada a través del coeficiente de correlación de Spearman. Como resultados destacados, se encontró que el 34% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio proporcionado en los hospitales del seguro social, mientras que el 31% expresó una posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, concluyendo que se evidencia una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción que los asegurados obtienen de los servicios médicos ofrecidos. Alvarez (2020) estableció como objetivo primordial, vincular la satisfacción del usuario con la calidad de atención en consulta externa en el HGGS con el propósito de elaborar un plan de mejora. Se utilizó una metodología de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo y un método deductivo.

Referente a la recopilación de datos se aplicaron dos instrumentos: uno validado de cinco dimensiones y 21 preguntas para evaluar la gestión de los procesos de calidad, y otro con ocho preguntas para ver la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que existen deficiencias en los tiempos de espera y en la confiabilidad del servicio, principalmente debido a la falta de coordinación entre áreas. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, fue calificada como parcialmente satisfactoria. Se Concluye que de que la gestión de procesos de calidad en consulta externa tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.795. La dimensión que presentó la mayor correlación fue la empatía.

Jaramillo et al. (2020) establecieron como propósito fundamental de estudio medir tanto la calidad de la atención brindada como el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al área de Consulta Externa del HGDA. Se trabajó maestralmente con 384 individuos, incluyendo tanto pacientes como usuarios. En cuanto a la metodología empleada, se utilizó SERVQUAL, que implica la evaluación de cinco aspectos: Fiabilidad empatía, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Los resultados revelaron que los usuarios de los servicios de Consulta Externa del HGDA expresaron estar no satisfechos, especialmente en los aspectos de empatía, fiabilidad y seguridad, y las dimensiones que fueron consideradas parcialmente satisfactorias han sido la tangibilidad y capacidad de respuesta. En las conclusiones, se observó que las valoraciones de las expectativas en comparación con las percepciones alcanzaron únicamente hasta el 80% del

nivel de satisfacción. Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la calidad de la atención, identificando los factores que influyen marcadamente en la satisfacción y en cómo los usuarios perciben el servicio en el área de Consulta Externa del HGDA.

Pabón y Palacio (2020) respecto a su estudio presentado para la Universidad de la Costa de Barranquilla en Colombia, tuvieron por finalidad de estudio analizar cómo los usuarios percibieron la calidad de asistencia de salud ofrecidos por la E.S.E. Hospital Local de Sitio Nuevo, Magdalena, durante el período de 2017 y 2019. El método utilizado es del tipo descriptivo y cuantitativo, incluyó a una población de 3185 pacientes que acudieron al hospital durante ese periodo, quienes también integraron la representación muestral de estudio. De los resultados, se encontró que el 59,7% de los encuestados eran damas, siendo los varones el 40,3%. Mayoritariamente se calificó los servicios como buenos, destacándose el servicio de laboratorio clínico con un 83,1% de satisfacción, seguido por la asistencia en enfermería con un 79,5%, la asistencia médica con un 77,7% y el servicio de citas con un 74%. Como conclusión se señala que la satisfacción de los usuarios del Hospital fue buena, con el servicio de laboratorio clínico como el mejor valorado, alcanzando un 83,1% de satisfacción.

Antecedentes Nacionales

Bautista (2024) consideró como el propósito principal de su investigación identificar cómo se relaciona la satisfacción de los pacientes con la calidad del servicio prestado en el HNMD de Lima diferenciados por segmentos etarios, año 2023. La metodología es cuantitativa de alcance descriptivo-

correlacional, con diseño no interventivo, y una selección muestral no aleatoria de 50 pacientes. Los resultados finales revelaron que, entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional de Lima en 2023, se halló una asociación relevante ($p=0,005$, $p<0,05$), subrayando la importancia de la idoneidad en la asistencia externa para la satisfacción de los pacientes en ese Hospital.

Fernández (2024) en su estudio se centró en examinar cómo están asociados la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, ofrecido en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín durante el año 2021. En términos de metodología, se enfocó en el tipo de estudio cuantitativo con un diseño correlacional transversal no experimental y de naturaleza aplicada. El tamaño muestral consistió en 81 individuos, y se emplearon encuestas y dos cuestionarios que se validaron para recopilar la información. Para analizar los registros de la información se efectuó utilizando el software SPSS, tanto para el análisis de inferencia como para lo descriptivo. Los resultados arrojaron una moderada asociación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con una significancia de 0,000 Rho de Spearman de 0,554. En conclusión, se evidencia que el mejoramiento de la calidad del servicio, en relación a la empatía, seguridad y fiabilidad; así como los elementos tangibles; ayudan a incrementar la satisfacción entre los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Campos (2023) contempló como el objetivo primordial de su investigación establecer cómo se asocian la calidad de servicio que ofrece el Hospital Bagua, a fin de medir cuan satisfechos están los usuarios que se atienden

externamente. Metodológicamente, se enfocó cuantitativamente con un nivel correlativo descriptivo y diseño transversal. El tamaño muestral consistió en 176 personas de consulta externa, y se aplicaron dos cuestionarios para recolectar datos, cuya validez fue determinada por entendidos y la confiabilidad determinada mediante el alfa de Cronbach, obteniendo 0.789 para calidad de servicio y 0.801 para satisfacción del usuario. Se ha revelado como resultados que el 71% de los pacientes calificaron la calidad de servicio como intermedia, y el 44.9% se consideraron satisfechos. En la comparación, el 35.8% señaló una calidad de servicio intermedia. En las dimensiones evaluadas, capacidad de respuesta (27.3%), fiabilidad (43.2%), seguridad (37.55%), empatía (45.5%) y aspectos intangibles (36.4%) también se calificaron en nivel intermedio. En conclusión, se halló que la calidad de servicio está asociada fuertemente con la satisfacción del paciente, con un coeficiente de Spearman de 0.760 ($p=0.000$), lo que sugiere que la calidad del servicio está alineada directamente con las expectativas de satisfacción de los pacientes en los Consultorios Externos del Hospital.

Carlos (2022) tuvo como objetivo principal de investigación, examinar cómo la satisfacción percibida por los usuarios externos está vinculada con calidad de atención brindada en un Centro de Salud de Charat en el período 2022. Referente a la metodología, la investigación se clasificó como cuantitativa, básica, correlacional de diseño no interventivo y de corte transversal. El universo poblacional objeto de estudio lo conformaron 100 usuarios de dicho Centro de Salud. Los resultados revelaron que se

evidenció una calidad regular de atención, con un 75% de usuarios que así lo indicaron. Un 17% consideró el servicio como eficiente, mientras que un 8% lo calificó de deficiente. Por otro lado, se observó que la apreciación de que tan satisfechos están los usuarios externos respecto al servicio recibido fue también regular, con un 69% de evaluaciones en este nivel, un 20% lo consideró eficiente y un 11% lo catalogó como deficiente. Entre las dimensiones de satisfacción y calidad de atención, se encontró dependencia siendo la tangibilidad (Rho de 0.288), la capacidad de respuesta (Rho de 0.249) y la empatía (Rho de 0.425) las más relevantes. En conclusión, se confirma la existencia de una asociación baja entre la calidad de atención y la variable al 1% de significancia, con un Rho (Spearman) que resultó en un valor p de 0.341.

Luna (2022) se propuso como primordial propósito de su estudio, establecer como se relacionan la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio que ofrece el Centro de Salud Huaura año 2020. Se empleó una apropiada metodología en la investigación de tipo pura, correlacional descriptiva. El grupo objetivo del estudio comprendió a 1500 usuarios del Centro de Salud Huaura, seleccionándose a 306 usuarios como muestra. Se consideró por instrumento el cuestionario, para ambas variables. El coeficiente de correlación mostró dependencia directa y alta. Los hallazgos o resultados demuestran que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios están relacionados positivamente.

Paredes (2020) de acuerdo con su artículo científico, se trazó como propósito general examinar como las variables de interés y sus dimensiones

correspondientes están relacionadas. Este estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo- correlacional, transversal y sin carácter experimental. El universo bajo estudio estuvo constituido por usuarios adultos de ambos géneros que asistieron a consultas externas al Centro de Salud Cañarís, entre mayo a junio del 2019, sumando una totalidad de 240 personas que se atendieron, de quienes se eligieron a 148 usuarios como muestra. Se emplearon dos instrumentos adecuados por la investigadora para recolectar la información, cuyo contenido fue validado por expertos y su fiabilidad interna evaluada por el coeficiente alfa, El procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa estadístico SPSS 25. Los hallazgos revelaron que la empatía, fidelización, capacidad de respuesta, y fiabilidad (dimensiones) se relacionaron de modo significativo con la satisfacción del paciente de consulta externa. En conclusión, se confirmó la existencia de una dependencia positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de consulta externa.

2.2 Bases Teóricas

Definición de Calidad.

Existen innumerables nociones destinadas a enunciar la esencia de la calidad, debido a su naturaleza ampliamente examinada por distintos especialistas a nivel global, entidades organizativas y la profusa gama de literatura existente sobre el tema. Variados autores e instituciones han formulado su concepción, definiéndola de la siguiente manera:

En la visión de Cuatrecasas (2005), la noción de calidad adquiere forma como el conjunto integral de atributos inherentes a un producto o servicio

derivado de un sistema productivo, junto con su aptitud para colmar los requisitos y expectativas del usuario.

Según la perspectiva de Ishikawa (1988), la esencia radica en concebir, idear, elaborar y preservar un producto de excelencia que se distinga por ser el más eficiente en términos económicos, funcionalmente provechoso y perpetuamente gratificante para el consumidor.

La doctrina de Juran (1990), establece que la calidad se refiere al conjunto de atributos que cumplen con lo que el cliente necesita, y se entiende que la calidad implica la ausencia de defectos. Además, se define la calidad como la facultad de cumplimiento de las necesidades del cliente de manera adecuada para su uso previsto.

Estrada (2007) indica que, dentro de las instituciones, la calidad y la productividad no se limitan únicamente a la creación de un artículo o la provisión de un servicio que esté en línea con su precio. En el contexto actual, se argumenta que la excelencia está vinculada con la generación de productos y servicios competitivos, que cumplan con estándares alineados a las expectativas de los usuarios o consumidores.

A pesar de las diversas interpretaciones, la mayoría de los autores coincide en que la percepción de la calidad se alcanza cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente. La calidad no se limita simplemente a la excelencia del producto o servicio en sí mismo, sino que también abarca su eficiencia y su capacidad para mantener la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente de manera continua a lo largo del tiempo. La calidad, en última instancia, no se

limita únicamente al logro de una meta, más bien debe estar impregnada en toda la organización, impulsando una búsqueda constante de la excelencia y una atención constante a las necesidades de quienes utilizan sus productos o servicios.

Definición de Atención.

Según MINSA (2001) consiste en participar en la mejora del bienestar humano para alcanzar satisfacción. Frecuentemente, no se brinda la atención adecuada al usuario, por lo tanto, es esencial prestar atención, escuchar, observar y comunicarse. Es crucial comprender las necesidades y particularidades del servicio proporcionado, adaptándolo al perfil del usuario al que se dirige.

Calidad de atención en salud

La calidad de atención en salud, está referido al nivel de excelencia, eficacia y seguridad cuando se brinda un servicio de salud a los pacientes. Esto implica brindar un cuidado médico adecuado, seguro y efectivo, respetando los derechos y necesidades de los pacientes, utilizando mejores prácticas médicas y tecnologías disponibles, y garantizando resultados positivos en términos de salud y bienestar. La calidad de atención sanitaria abarca factores como la precisión del diagnóstico, la efectividad de los tratamientos, el contacto entre el equipo de salud médica y pacientes, la gestión de la información médica, la seguridad en los procedimientos y la satisfacción general de los pacientes con el servicio recibido.

Cabrejos et al. (2019) argumentan que la calidad en la atención se fundamenta en lograr un cuidado de la salud seguro y óptimo. Se persiguen

resultados con el riesgo mínimo posible y la máxima satisfacción del paciente a lo largo del proceso de atención.

Miyahira (2001) menciona, que la implementación de la calidad en los servicios de atención médica en nuestra nación es viable. Para lograrlo, es fundamental adoptar un enfoque de gestión en el que el cliente o paciente sea el punto focal; comprender sus requerimientos y expectativas es esencial. Además, se requiere mantener la estructura, los procedimientos internos y los logros en conformidad con los estándares reconocidos a nivel internacional. Esto involucra la participación y capacitación de todos los empleados en la institución, y por supuesto, asignar recursos financieros adecuados.

Para (Ruiz (2017) la calidad en la atención médica es muy trascendental pues se refiere al trato con vidas humanas, pues es necesario regular y supervisar esta atención a través de una entidad que garantice su eficaz operación y gestión. Su relevancia radica en asegurar que los pacientes que utilizan los servicios de salud estén contentos con la atención recibida y sientan confianza al recurrir a las instituciones médicas.

Desde la perspectiva del paciente, la relevancia de la calidad de atención reside en la prontitud de la asistencia, la infraestructura hospitalaria, la manera en que el personal médico interactúa con él, y la imagen global de la institución. Por otro lado, desde la visión de quien ofrece el servicio, se enfoca en aspectos de tecnología, científicos y técnicos, así como en la competencia del personal de salud y el nivel de tecnología disponible. Para quienes requieren del servicio y pagan por él, su relevancia radica en la

eficacia de las intervenciones para resolver o prevenir enfermedades ESAN (2016).

De acuerdo con la OMS (2020) la calidad de los servicios de atención médica se refiere a la medida en que dichos servicios contribuyen a aumentar la posibilidad de alcanzar los resultados de salud anhelados para individuos y grupos de población. Esta calidad está en línea con los conocimientos profesionales respaldados por evidencia. Esta concepción abarca una variedad de áreas, que incluye anticipación a las enfermedades, fomento de la salud, el tratamiento, la recuperación y la atención paliativa. Además, implica que la calidad de los servicios de salud puede ser valorada y optimizada de forma constante a través de la provisión de atención fundamentada en evidencia que a su vez considera las demandas y requerimientos de los beneficiarios de estos servicios, como los pacientes, sus familiares y los pobladores.

Los atributos de la calidad de atención

Para asegurar que los usuarios de consultas externas reciban atención de categoría en los Centros de Salud, es esencial ofrecer una serie de aspectos y servicios que garanticen su bienestar, satisfacción y credibilidad en el sistema de atención sanitaria. Algunos de estos elementos incluyen:

- a) Atención personalizada: Tratar a cada paciente como un individuo único, considerando sus necesidades médicas y emocionales específicas.
- b) Acceso oportuno: Garantizar citas médicas y servicios en un tiempo razonable para evitar demoras innecesarias.

- c) Comunicación efectiva: Proporcionar información clara y comprensible sobre el diagnóstico, el tratamiento y los procedimientos, respondiendo a las preguntas y preocupaciones del paciente.
- d) Trato respetuoso: Brindar un trato amable y respetuoso en todas las interacciones, asegurando un ambiente acogedor y libre de discriminación.
- e) Participación del paciente: Involucrar al paciente en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento, respetando su autonomía y preferencias.
- f) Privacidad y confidencialidad: Garantizar la confidencialidad de la información médica y proporcionar espacios privados para las consultas y exámenes.
- g) Profesionales calificados: Contar con personal médico y de salud capacitado y experimentado para brindar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.
- h) Diagnóstico y tratamiento adecuado: Proporcionar evaluaciones médicas precisas y ofrecer tratamientos basados en la evidencia médica y las mejores prácticas.
- i) Seguridad: Implementar medidas para prevenir errores médicos y garantizar la seguridad del paciente durante los procedimientos y tratamientos.
- j) Información sobre medicamentos: Proporcionar instrucciones claras sobre la dosificación, administración y efectos secundarios de los medicamentos recetados.

- k) Seguimiento y continuidad de la atención: Brindar un seguimiento adecuado después de la consulta inicial, asegurando la continuidad del tratamiento y la revisión de resultados.
- l) Coordinación de la atención: Colaborar con otros profesionales de la salud según sea necesario, para ofrecer una atención integral y completa.
- m) Educación del paciente: Proporcionar información educativa sobre la enfermedad, las medidas preventivas y el manejo de la salud, empoderando al paciente para cuidar su bienestar.
- n) Ambiente limpio y seguro: Mantener instalaciones limpias y seguras que cumplan con los estándares de higiene y seguridad.
- o) Evaluación y mejora continua: Establecer mecanismos para recibir retroalimentación de los pacientes y utilizarla para incrementar constantemente la calidad de los servicios.

Brindar una atención de calidad en Centros de Salud externa involucra considerar estos aspectos y esforzarse por cumplir con los anhelos y requerimientos de los pacientes, contribuyendo así a su salud y bienestar.

Modelos para la calidad de la atención en salud

En salud, la atención de calidad es un factor fundamental para asegurar la condición de los pacientes y la eficacia de los sistemas de atención médica. Diversos modelos y enfoques han sido desarrollados a lo largo del tiempo para comprender, medir e incrementar la atención de calidad en el campo de la salud para una buena atención médica. Estos modelos y enfoques ofrecen perspectivas variadas y completas para entender la calidad de atención en

salud. A medida que los sistemas de atención médica evolucionan y las expectativas de los pacientes cambian, estos modelos proporcionan herramientas valiosas para valorar, mejorar y adaptar la calidad de atención en beneficio de los pacientes y la comunidad en general. Entre los modelos desarrollados podemos mencionar a:

- *Modelo Donabedian*: propuesto por Avedis Donabedian, establece tres dimensiones interconectadas para evaluar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado.
- *Modelo SERVQUAL*: Ampliamente manejado para la evaluación de la calidad de los servicios en general, el modelo SERVQUAL se adapta a la atención en salud para la evaluación de la calidad observada por los pacientes y se centra en cinco dimensiones.
- *Modelo de Calidad IOM*: Propuesto por el Instituto de Medicina (IOM), este modelo se basa en seis dimensiones de la calidad de atención en salud: seguridad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, equidad y atención centrada en el paciente. Se enfoca en garantizar que la atención médica sea segura, efectiva y centrada en las necesidades del paciente.
- *Modelo de Calidad Total*: Basado en la filosofía de la calidad total, este modelo busca la participación activa de todos los niveles de la organización para mejorar la calidad. Se centra en la mejora continua y el compromiso del personal.
- *Modelo de Transición de la Enfermedad*: Este modelo se centra en las transiciones del paciente entre diferentes niveles de atención, como el Hospital a la atención domiciliaria. Busca garantizar una continuidad

fluida de la atención y minimizar los riesgos asociados con estas transiciones.

- *Modelo de Enfermedad Crónica*: Diseñado para enfermedades crónicas, se enfoca en la gestión a largo plazo, la educación del paciente y el apoyo emocional para mejorar la calidad de vida del paciente.
- *Modelo de Enfoque en el Paciente*: Se centra en brindar una atención centrada en el paciente, considerando sus necesidades, preferencias y valores individuales para tomar decisiones informadas sobre su atención.

Dimensiones de la Calidad de la atención en salud

El modelo SERVQUAL, elaborado por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry en 1988, es un enfoque conceptual y una herramienta ampliamente reconocida en la mejora y medición de la calidad de los servicios. Fue diseñado para abordar la creciente importancia en la prestación de servicios de calidad, ya que los servicios desempeñan un papel crucial en las economías modernas y en la satisfacción del cliente.

El término “SERVQUAL” es la fusión de términos “service” (servicio) y “quality” (calidad), lo que refleja su objetivo de evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los clientes. El modelo se basa en la premisa de que la calidad percibida de un servicio se forma a través de la comparación entre las expectativas del cliente y sus percepciones reales del servicio recibido. Las discrepancias entre estas dos dimensiones revelan la brecha de calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1988) proponen cinco dimensiones clave que inciden la manera en que los clientes perciben la calidad:

Tangible: Referida a infraestructura física e imagen de los empleados.

Confiabilidad: Capacidad de efectuar el servicio ofrecido de manera confiable y clara.

Capacidad de respuesta: voluntad de apoyo al cliente y brindar un servicio inmediato.

Garantía: La experiencia y amabilidad del personal, así como su habilidad para generar confianza y credibilidad.

Empatía: Servicio personalizado y atento que la empresa brinda a sus clientes.

Dado el enfoque de la investigación, el modelo SERVQUAL se ajusta bien a la investigación, pues permite recopilar, analizar y comprender las opiniones de los usuarios externos del Puesto de Salud respecto a la calidad de los servicios brindados por el personal asistencial. Su enfoque en la satisfacción del cliente, las dimensiones clave de calidad y su capacidad de adaptación hacen que sea una herramienta valiosa para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario externo.

Las dimensiones de calidad de servicio en salud consideradas en la presente investigación y según el modelo SERVQUAL son:

Elementos tangibles

Esta dimensión hace referencia a los elementos tangibles del servicio, como la infraestructura, equipamiento médico, la imagen del personal y los materiales informativos. Lo tangible afecta la percepción de la confiabilidad y la credibilidad del servicio.

Fiabilidad

Evalúa la aptitud del prestador de servicios para brindar de modo consistente y precisa los servicios prometidos. Incluye cumplir plazos, realizar tareas con precisión y cumplir con las expectativas previas del cliente. La dimensión de fiabilidad se trata de establecer la confianza del paciente al cumplir consistentemente con las promesas, brindar atención precisa y coherente, minimizar los errores y mantener una comunicación transparente. Al medir y mejorar la fiabilidad en la atención médica, es posible aumentar la satisfacción del paciente y contribuir a una atención más segura y efectiva.

Capacidad de respuesta

La dimensión de capacidad de respuesta hace referencia a la voluntad, capacidad y la habilidad del personal de salud para atender de manera rápida, efectiva y empática las necesidades y preocupaciones de los pacientes. Al mejorar esta dimensión, se puede aumentar la satisfacción del paciente y fortalecer la confiabilidad en el sistema de atención médica. En última instancia, esta dimensión influye en la satisfacción del paciente, ya que un sistema de atención médica con una alta capacidad de respuesta mejora la experiencia del paciente y contribuye a una atención más completa y satisfactoria

Empatía

La dimensión de “empatía” en el modelo SERVQUAL, en el marco de la atención sanitaria hace referencia a la capacidad del personal asistencial para comprender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes de modo genuino y personalizado. La empatía implica

mucho más que una simple atención clínica; se trata de establecer conexiones humanas significativas que reconozcan las preocupaciones, temores y emociones únicas de cada paciente.

Seguridad

Se refiere a la percepción y garantía de los pacientes de que recibirán servicios médicos de alta calidad y libres de riesgos. Se centra en proporcionar un entorno donde los pacientes se sientan protegidos y confiados en la calidad y seguridad de los servicios médicos que reciben. Al priorizar la seguridad en la atención, se minimizan los riesgos de incidentes médicos, se fortalece la confianza del paciente y se aporta a una experiencia de atención de salud segura y satisfactoria.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL como fiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad, proporciona un marco integral para evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo. Al medir estas dimensiones, se puede identificar de manera precisa las áreas de mejora, detectar las discrepancias entre las expectativas y la realidad, y, en última instancia, trabajar hacia un enfoque de atención más orientado al paciente, segura y efectiva. La aplicabilidad adaptable del modelo y su enfoque en la satisfacción del cliente hacen que sea la elección idónea para obtener una visión holística y detallada de cómo los usuarios externos perciben la calidad de los servicios de salud proporcionados por el personal asistencial de salud.

Satisfacción

Se refiere al estado emocional o mental de complacencia o agrado experimentado por una persona en particular cuando sus necesidades, deseos o expectativas son cumplidos o superados respecto a un producto, servicio o experiencia concreta. Es una evaluación subjetiva y personal que puede variar según las percepciones y experiencias únicas de cada individuo; por tal razón, la satisfacción individual no solo está determinada por factores externos, como la calidad del producto o servicio, sino también por la forma en que la persona interpreta y valora dicha experiencia en función de sus propios criterios y preferencias.

La Real Academia Española (RAE) conceptualiza a la satisfacción como la manera en que se calma y responde integralmente a una queja, emoción o motivo contrario.

Para Zeithaml et al. (2009) la satisfacción tiene una visión más amplia, en contraste con la calidad del servicio, que se centra en aspectos específicos de la prestación de servicios. Por lo tanto, la calidad del servicio es comprendida como una parte integral de la satisfacción del cliente.

Satisfacción de los usuarios

Se refiere al nivel de satisfacción, complacencia o gratificación que experimenta un cliente o usuario después de interactuar con un servicio o producto específico. Esta satisfacción se basa en la percepción del usuario sobre la calidad, eficacia, utilidad y valor del servicio o producto recibido en comparación con sus expectativas previas.

La satisfacción del cliente o usuario, de acuerdo con Kotler & Keller (2012), se refiere al conjunto de emociones de alegría o descontento que experimenta una persona al comparar el valor percibido al utilizar un producto (o resultado) con las expectativas que tenía previamente.

Fariño et al. (2018) definen como la sensación de contento o descontento del individuo, que surge como resultado de comparar la percepción de la prestación de un servicio con las expectativas asociadas al mismo. La insatisfacción se presenta cuando la prestación del servicio no cumple con las expectativas del usuario, mientras que la satisfacción se logra cuando esta prestación coincide con las expectativas. Por otro lado, se alcanza una alta satisfacción cuando la prestación del servicio está por encima de las expectativas del usuario.

Niveles de satisfacción de los usuarios

Los niveles de satisfacción del usuario son diferentes categorías que describen la medida en que las expectativas y necesidades de los usuarios se han cumplido o superado al interactuar con un producto, servicio o experiencia. Estos niveles reflejan la percepción de los usuarios sobre la calidad y el valor recibido y pueden variar desde la insatisfacción hasta una alta satisfacción. A continuación, se describen los niveles comunes de satisfacción del usuario:

El modelo de Parasuraman et al. (1988) indica que, la satisfacción del cliente se puede medir a través de la brecha entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio, conocida como el modelo SERVQUAL. Los niveles de satisfacción se categorizan en:

- Alta satisfacción: Este nivel se logra cuando las percepciones del cliente sobre el servicio recibido superan sus expectativas. Los clientes están extremadamente satisfechos y encantados con el servicio, lo que puede llevar a una mayor lealtad, repetición del uso del servicio y recomendaciones positivas a otros potenciales usuarios.
- Satisfacción: Ocurre cuando las percepciones del cliente sobre el servicio igualan sus expectativas. En este caso, el cliente siente que el servicio recibido es adecuado y cumple con lo que esperaba, resultando en un nivel de satisfacción aceptable.
- Insatisfacción: Este nivel se alcanza cuando las percepciones del cliente sobre el servicio recibido están por debajo de sus expectativas. Los clientes sienten que el servicio no ha cumplido con lo que esperaban, lo que puede llevar a la insatisfacción y posiblemente a que busquen otros proveedores de servicios.

Kotler y Keller (2012), describen la satisfacción del cliente como un sentimiento que resulta de la comparación entre las expectativas previas y el desempeño real del producto o servicio recibido, según ellos, los niveles de satisfacción pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Muy satisfecho: Sucede cuando el valor percibido excede significativamente las expectativas. En este caso, los usuarios experimentan una gran satisfacción, se convierten en defensores leales del producto o servicio y están más dispuestos a recomendarlo a otros.

- Satisfacción: Se da cuando el valor percibido coincide con las expectativas. Los usuarios están conformes con su elección y es probable que consideren volver a utilizar el mismo producto o servicio en el futuro.
- Insatisfecho: Ocurre cuando el valor percibido no cumple con las expectativas. Los usuarios se sienten decepcionados y es probable que busquen alternativas y no vuelvan a elegir el mismo producto o servicio.

Satisfacción de los usuarios en salud

En el contexto de la atención médica, la satisfacción del usuario se centra en la percepción del paciente sobre la calidad de los servicios de salud que ha recibido, incluyendo aspectos como la calidad de atención médica recibida, la eficacia de los tratamientos, el respeto mostrado por el personal médico, la puntualidad en las citas, la accesibilidad de los servicios, la comodidad de las instalaciones, entre otros. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad percibida de los servicios de salud y puede tener un impacto significativo en la percepción pública de un Establecimiento de Salud, así como en la fidelidad del paciente y su disposición a buscar atención médica en el futuro.

Para Ribeiro (2003) la satisfacción del usuario, se trata de un concepto amplio que analiza diversos aspectos de manera individual relacionados con el bienestar de la salud de una persona. Se ha descrito como la evaluación de hasta qué punto tanto la atención médica recibida como el estado de salud resultante satisfacen las expectativas del usuario.

Guerra et al. (2023) en su publicación de la revista horizonte médico de la Facultad de Medicina de la Universidad San Martín de Lima indican que la

satisfacción del paciente o usuario constituye uno de los propósitos fundamentales de un sistema de atención médica, se refiere al sentimiento derivado de cumplir con las necesidades y deseos de la persona. La manera en que se brinda la atención, las competencias profesionales y las particularidades personales tienen un impacto positivo en la satisfacción experimentada.

Donabedian (1969) afirma que la satisfacción, es una reacción emocional de los usuarios que reciben atención médica, respecto a la percepción de la atención recibida. Además, sugiere que la satisfacción es un indicador válido para evaluar la calidad de la atención.

El Ministerio de Salud MINSA (2003), señala que la satisfacción del usuario debe estar en línea con las percepciones y expectativas del usuario en relación con los servicios proporcionados por cada Centro de Salud.

El Ministerio de Salud del Perú debe garantizar que los servicios de salud sean accesibles, equitativos, de alta calidad y centrados en el paciente, promoviendo la dignidad personal y el bienestar integral de la población. Evaluar y mejorar la satisfacción del usuario es fundamental para cumplir con esta visión a fin de que haya un impacto positivo y significativo en la percepción y la confianza de la comunidad hacia los servicios de salud proporcionados, de tal manera que los usuarios satisfechos recomienden la calidad de atención y regresen a utilizar estos servicios de salud, el cual permitirá el crecimiento y sostenibilidad de todos los centros de atención médica del estado peruano. Por tal razón, el desafío que debe enfrentar una institución de salud es mejorar la calidad de sus servicios para lograr la

satisfacción del paciente, considerando que el grado de aprobación de las necesidades cumplidas estará en función de las circunstancias en las que se recibe dicho servicio.

Elementos de la satisfacción

Existen dos enfoques para evaluar la satisfacción del cliente. El primero fue propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1985 y se identifica tres elementos clave que componen la satisfacción del cliente: el desempeño percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción. El segundo enfoque que lo introdujeron Cronin y Taylor en 1994 y se centra exclusivamente en las percepciones del cliente cuyo único elemento es el desempeño percibido, sin considerar las expectativas previas.

De acuerdo con el enfoque de Zeithaml et al. (1992) la satisfacción del cliente considera 3 elementos:

Las expectativas: Las expectativas son las anticipaciones y esperanzas que tienen los usuarios sobre un producto o servicio antes de adquirirlo, formadas a partir de experiencias previas, recomendaciones y la reputación del servicio. Establecer expectativas adecuadas es crucial, ya que expectativas demasiado bajas pueden no atraer suficientes usuarios, mientras que expectativas demasiado altas pueden causar decepción e insatisfacción si no se cumplen.

Rendimiento Percibido: El rendimiento percibido es la evaluación que los clientes o usuarios hacen del grado en que un producto o servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas tras su adquisición o uso. Estas percepciones se forman a partir de la experiencia directa del usuario con el

producto o servicio y son una medida subjetiva del rendimiento. El rendimiento percibido es esencial porque determina en gran medida la satisfacción del cliente o usuario. Si el desempeño percibido coincide con las expectativas, el cliente suele estar satisfecho; si el desempeño las supera, la satisfacción es alta; y si el desempeño no cumple con las expectativas, se genera insatisfacción.

Disconfirmación de Expectativas: La disconfirmación de expectativas se refiere a la discrepancia entre las expectativas del cliente o usuario y el rendimiento percibido del producto o servicio. Esta disconfirmación puede ser positiva, neutra o negativa. La disconfirmación positiva ocurre cuando el rendimiento percibido supera las expectativas, lo que genera una alta satisfacción y fidelidad del cliente. La disconfirmación neutra se produce cuando el rendimiento percibido iguala las expectativas, resultando en una satisfacción básica. Por otro lado, la disconfirmación negativa se da cuando el rendimiento percibido no alcanza las expectativas, provocando insatisfacción. Este elemento es crucial para entender la satisfacción del cliente o usuario, ya que resalta la importancia de gestionar las expectativas y la calidad del desempeño para mantener y mejorar la satisfacción del usuario.

Dimensiones de la satisfacción

Las dimensiones de satisfacción del usuario en la atención de salud se refieren a los diversos aspectos que influyen en la percepción y evaluación de los usuarios sobre la calidad de la atención médica recibida. Estas dimensiones están vinculadas con las necesidades de los usuarios, pero

típicamente incluyen aspectos como la accesibilidad y disponibilidad de los servicios de salud, la calidad de la atención médica y el trato recibido por parte del personal sanitario, la efectividad de los tratamientos y procedimientos, la comunicación y la información proporcionada, la comodidad de las instalaciones, la puntualidad en la atención, entre otros. Evaluar estas dimensiones ayuda a comprender mejor la experiencia del usuario y a identificar áreas de mejora en la prestación de servicios de salud. Según Donabedian (1993) las dimensiones esenciales para la evaluación de la satisfacción con la calidad están íntimamente vinculadas tanto en aspectos técnicos como sociales. Más allá de la interacción entre los prestadores de servicios de salud y los pacientes, es importante considerar el entorno sociocultural como el tiempo en que se implementan los conocimientos y métodos en la prestación de servicios de salud

Para esta investigación, se tomarán en consideración las dimensiones definidas por el MINSA (2007), las cuales destacan que el objetivo fundamental de todos los profesionales del sector salud en nuestro país es alcanzar la satisfacción del usuario en los siguientes aspectos:

Dimensión humana: Donabedian, indica que la relación entre el paciente y el proveedor de atención médica se evalúa como adecuada, aunque debe adaptarse según el contexto en el que se desarrolle. En cuanto a la información, el paciente tiene el derecho de recibir del profesional encargado de su tratamiento detalles claros y actualizados sobre su diagnóstico, tratamiento o pronóstico; esta información debe transmitirse de

manera comprensible para garantizar su entendimiento, tal como lo menciona Alarcón (2014).

Dimensión técnico-científica: Donabedian, señala que las condiciones locales, como la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales, pueden afectar la evaluación de la atención técnica. Sin embargo, estas diferencias podrían omitirse si la evaluación se enfoca en determinar si la atención fue diseñada y aplicada para lograr los máximos beneficios que ofrecen la ciencia y la tecnología actuales. El MINSA (2007) aborda la dimensión técnico-científica del servicio de salud identificando varias características esenciales. La efectividad se relaciona con la capacidad del servicio para generar cambios positivos en el estado de salud de la población. La eficacia, por su parte, se refiere al cumplimiento de los objetivos mediante la aplicación adecuada de las normas técnicas y administrativas. La continuidad implica que los servicios se presten de manera constante, sin interrupciones ni repeticiones innecesarias. La seguridad está determinada por la estructura y los procesos utilizados en la atención, con el objetivo de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los usuarios. Finalmente, la integralidad busca garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y adecuada a sus necesidades, mostrando además un interés por la salud de sus acompañantes (Alor, 2020, pp. 13-14).

Dimensión del entorno: El Ministerio de Salud (MINSA, 2007) establece que la dimensión del entorno está vinculada a garantizar condiciones mínimas de limpieza, comodidad, orden, privacidad y ambientación,

además de la confianza que el usuario percibe en el servicio. Esta dimensión abarca las facilidades que la institución proporciona para optimizar la prestación de los servicios, añadiendo valor al usuario de manera sostenible y con costos razonables. Alarcón (2014) reafirma que el entorno debe cumplir con estos niveles básicos, promoviendo tanto la calidad como la confianza en la atención recibida.

2.3 Marco conceptual

Usuario: Se describe al beneficiario habitual de un producto o servicio como aquella persona o institución que experimenta beneficios y satisfacción al utilizarlo. Para el presente estudio, se distingue entre el usuario interno, que corresponde a personas o grupos dentro de la institución de salud, y el usuario externo, que se refiere a los destinatarios finales del servicio.

Proceso: Se define como un conjunto estructurado de actividades planificadas que requieren la participación coordinada de personas y recursos materiales para alcanzar un objetivo previamente determinado. Este concepto está vinculado con la manera en que el servicio organiza, administra y optimiza sus acciones, alineándose con su política y estrategia para garantizar la plena satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

Calidad: Característica que posee un objeto o cosa, ya sea tangible o intangible, que determina su valor y la satisfacción que genera en un usuario o consumidor.

Calidad de la atención: Se refiere a brindar atención médica al usuario de manera oportuna, con habilidad profesional y seguridad, respetando los

principios éticos de la medicina, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.

Satisfacción del usuario: El grado en que la entidad de salud satisface las expectativas y percepciones del paciente en relación con los servicios que proporciona.

Centro de Salud: El término hace referencia a las instituciones que ofrecen servicios de atención médica, como hospitales, clínicas, centros de atención ambulatoria y establecimientos especializados, tales como maternidades y centros psiquiátricos.

Fiabilidad: Destreza de consolidar un servicio de manera cuidadosa y fiable. Esto brinda una mayor consistencia en el nivel de respuesta de los usuarios conforme a las expectativas de los profesionales.

Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición de auxiliar a los pacientes y proveerlos de un servicio más rápido.

Seguridad: Atención y conocimientos mostrados por parte de los profesionales de la salud y sus destrezas por inspirar confianza y credibilidad. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia).

CAPÍTULO III:

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

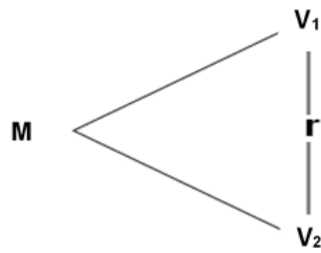
El tipo de la investigación es cuantitativo.

Hernández y Mendoza (2018) indican que el enfoque cuantitativo implica una serie organizada de pasos para validar suposiciones o hipótesis, esto implica la recolección de datos, y efectuar mediciones numéricas y luego analizarlos con herramientas estadísticas concretas.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación se adscribe al enfoque no experimental de tipo transversal, lo que significa que no implica la manipulación deliberada de variables. Como señalan Hernández et, al (2014), su propósito principal es investigar la incidencia y los valores en los que se manifiestan una o más variables, proporcionando una visión detallada de una comunidad, evento, contexto, fenómeno o situación. En los estudios transversales, los datos se recopilan en un momento específico, describiendo las variables en ese instante preciso.

El esquema correspondiente para el diseño de investigación, el siguiente:



Donde:

M : Corresponde a la muestra

V1 : Variable Calidad de servicio

V2 : Variable Satisfacción del usuario

r : Coeficiente de relación de ambas variables

Nivel de investigación

Hernández y Mendoza (2018) respecto al estudio correlacional manifiestan que el propósito de estas investigaciones es entender la dependencia o nivel de conexión que hay entre más de 2 concepciones, clases o atributos dentro de una situación determinada (p. 109).

3.3 Población y muestra

Población

Conforme a lo explicado por Tamayo y Tamayo (2011), la población se refiere al conjunto completo del fenómeno que se va a estudiar. Este conjunto incluye las unidades que comparten una característica común que será objeto de estudio y que proporcionará los datos para la investigación. La población específica que fue examinada estuvo compuesta por 3377 usuarios del servicio de atención de salud externa del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo, año 2023.

Muestra

La muestra es el grupo de individuos de una población que se elige para representar al universo completo, con el fin de recolectar datos sobre las variables que se están investigando (Muñoz, 2016). La muestra la conforman 229 usuarios del servicio de salud externa del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo, año 2023 seleccionados de acuerdo a un muestreo probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Arias (2016) indica que la encuesta puede ser descrita como una técnica que se propone recabar datos proporcionada por un conjunto o subgrupo de individuos sobre ellos mismos o sobre un tema específico, en un momento específico y sin posibilidad de repetición (p. 72). La encuesta posibilitó la recopilación de datos de forma eficaz, lo que simplificó la comparación de la información y la obtención de conclusiones que puedan aplicarse de manera más amplia.

Instrumento

De acuerdo con Hernández et. al (2014), el cuestionario se compone de una serie de interrogantes, que están vinculadas a una variable o más que se desean medir. Además, se enfatiza en que esta técnica para recopilar datos debe estar en línea con la formulación del problema y las hipótesis planteadas.

El instrumento que se va a aplicar va a ser el cuestionario de encuesta, compuesta de 19 items, basadas en el método SERVQUAL de Parasuraman,

Zeithaml y Berry (1988) orientadas a evaluar la variable de calidad de servicio, y 15 interrogantes basadas en Donabedian (1986), dirigidas a medir la variable de satisfacción del usuario). Ambas encuestas se utilizaron con una escala de Likert. El cuestionario va a administrarse a un grupo específico de usuarios seleccionados que acudieron a los servicios de consultorio externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo año 2023.

Ficha técnica del cuestionario: Variable calidad de servicio

El cuestionario consta de 19 ítems concernientes a las 5 dimensiones de calidad de servicio. Con una escala de Likert del 1 al 5, siendo 0 “Nunca y 4 “Siempre”.

Se utilizó una escala ordinal de tres niveles para calificar la calidad de servicio: Calidad alta (siempre), calidad media (frecuentemente y en ocasiones) y calidad baja (raras veces y nunca).

- Herramienta: Encuesta orientada a valorar la satisfacción del usuario
- Autoría: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
- Adecuación: Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel (2018), Chile Andrade Yeny Candelaria
- Tipo de ejecución: Individualmente
- Tiempo estimado: 15 minutos.
- Totalidad de ítems: 19
- Objetivo: Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo.
- Confiabilidad: A través del Alfa de Cronbach

Ficha técnica del cuestionario: Satisfacción del usuario

El cuestionario consta de 15 ítems concernientes a las 3 dimensiones de satisfacción del usuario. Con una escala de Likert del 1 al 5, siendo 0 “Nunca” y 4 “Siempre”. Se utilizó una escala ordinal de tres niveles para calificar la calidad de servicio: alta satisfacción (siempre), satisfacción intermedia (frecuentemente y algunas veces) y baja satisfacción (raras veces y nunca);

- Herramienta: Encuesta orientada a valorar la satisfacción del usuario
- Autoría: Donabedian (1986)
- Adecuación: Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel (2018), Chile Andrade Yeny Candelaria
- Tipo de ejecución: Individualmente
- Tiempo estimado: 10 minutos.
- Totalidad de ítems: 15
- Objetivo: Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo.
- Confiabilidad: A través del Alfa de Cronbach

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada la información en el lugar de trabajo, estos se organizaron utilizando el software estadístico SPSS versión 26. Los resultados fueron presentados a través de tablas y figuras estadísticas adecuados al tipo y nivel del estudio.

Para el análisis de variables que correspondan a una escala de medición de intervalo, y de acuerdo con la naturaleza de la investigación, se empleó la

prueba de correlación de Pearson (r) debido a las características de las variables estudiadas.

Diseño de contrastación de hipótesis

Diseño Estadístico para la prueba de hipótesis (Tabla de Contingencia)

- Hipótesis

H0: Las dos variables de clasificación X e Y no tiene relación.

H1: Las dos variables de clasificación X e Y tiene relación, es decir, existe algún grado de asociación entre las dos variables.

- Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

- Estadístico de Prueba

$$r_{xy} = \frac{n \sum \sum n_{xy} X_1 Y_1 - (\sum n_x X_1)(\sum n_y Y_1)}{\sqrt{n \sum n_x X_1^2 - (\sum n_x X_1)^2} \sqrt{n \sum n_y Y_1^2 - (\sum n_y Y_1)^2}}$$

Que se distribuye aproximadamente como r de Pearson con $v = (f - 1)$

$(c - 2)$ grados de libertad.

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variable

Tabla 1

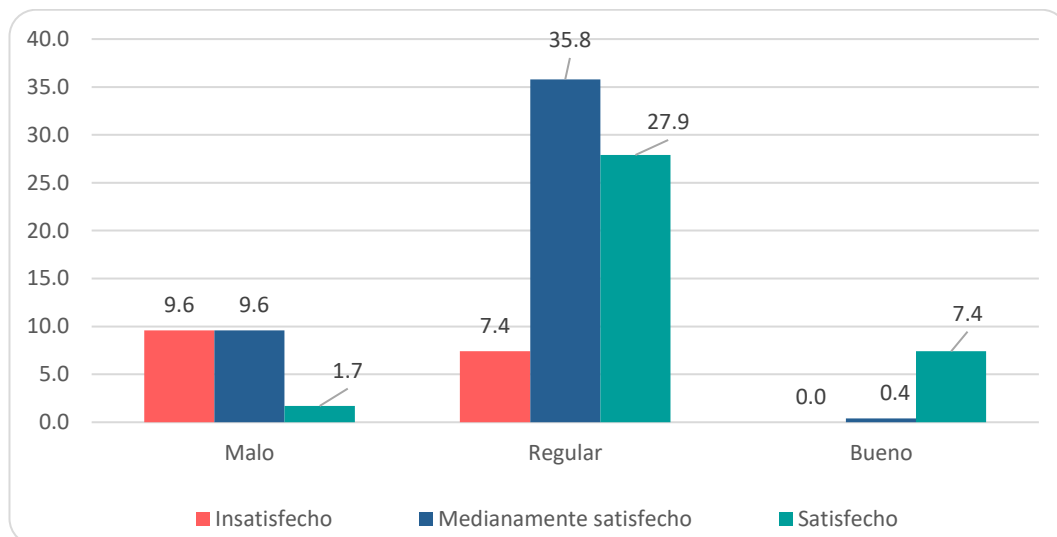
La calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Calidad de servicio							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	22	9.6	17	7.4	0	0.0	39	17.0
Medianamente satisfecho	22	9.6	82	35.8	1	0.4	105	45.9
Satisfecho	4	1.7	64	27.9	17	7.4	85	37.1
Total	48	21.0	163	71.2	18	7.9	229	100.0

Nota: Tabla 1 La calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Figura 1

Gráfico de barras de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 1 Gráfico de barras de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 1 y figura 1, muestra la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023. Se analizaron 229 usuarios, categorizando su percepción de la calidad del servicio en tres niveles: malo, regular y bueno, y su nivel de satisfacción en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. La mayoría de los usuarios evaluó la calidad del servicio como regular (71.2%), lo que se refleja en que el mayor porcentaje de usuarios (45.9%) se encuentra medianamente satisfecho. Solo un 7.9% percibió la calidad del servicio como buena, y dentro de este grupo, la mayoría expresó satisfacción. Sin embargo, el 21.0% de los usuarios consideró que la calidad del servicio es mala, lo que se traduce en un 17.0% de usuarios insatisfechos, esto indica que, aunque la mayoría de los usuarios no muestra una insatisfacción total, existe un margen de mejora en

la calidad del servicio para lograr mayores niveles de satisfacción en la atención brindada.

Tabla 2

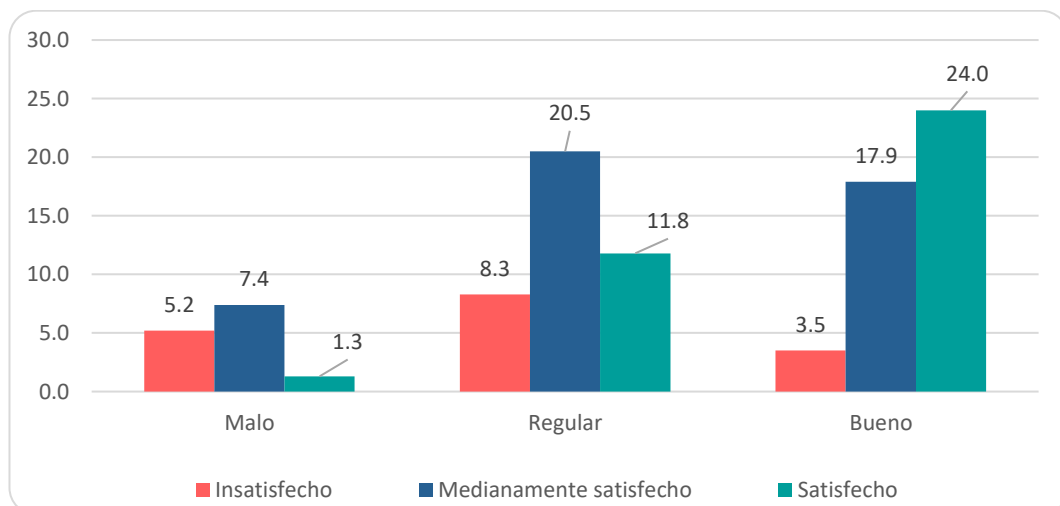
Tabla 2 Elementos tangibles de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Elementos tangibles de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Elementos tangibles							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	12	5.2	19	8.3	8	3.5	39	17.0
Medianamente satisfecho	17	7.4	47	20.5	41	17.9	105	45.9
Satisfecho	3	1.3	27	11.8	55	24.0	85	37.1
Total	32	14.0	93	40.6	104	45.4	229	100.0

Figura 2

Gráfico de barras de los elementos tangibles de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 2 Gráfico de barras de los elementos tangibles asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 2 y figura 2 muestran la relación entre los elementos tangibles de la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023. Se encuestaron 229 usuarios,

con niveles de los elementos tangibles del servicio en malo, regular y bueno, y el grado de satisfacción en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. La mayoría de los usuarios (45.4%) percibió los elementos tangibles del servicio como buenos, mientras que el 40.6% los consideró regulares y un 14.0% los calificó como malos. Se observa que a medida que mejora la percepción de los elementos tangibles, aumenta la satisfacción del usuario. Sin embargo, aún existe un 17.0% de usuarios insatisfechos, lo que sugiere la necesidad de mejorar ciertos aspectos físicos y materiales del servicio para incrementar la satisfacción general.

Tabla 3

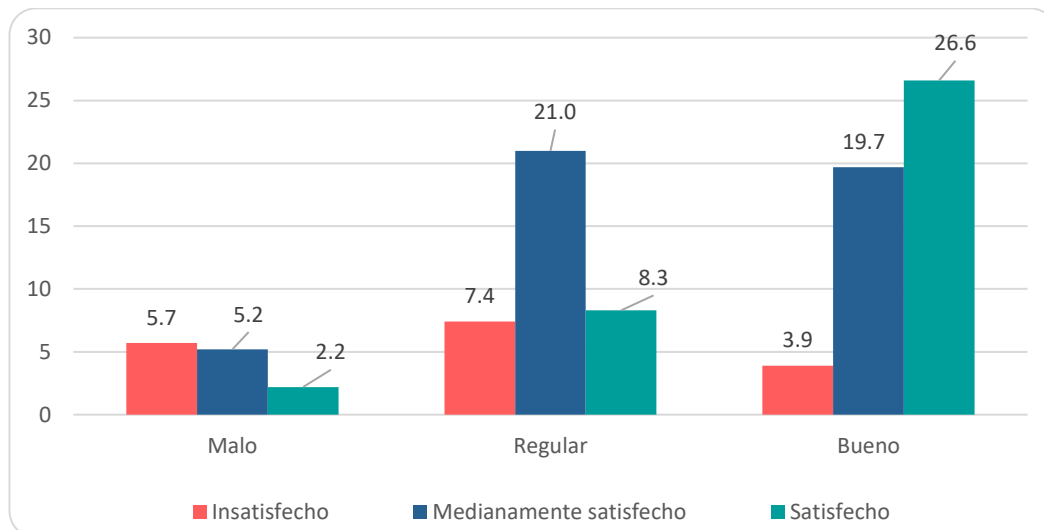
Tabla 3 Fiabilidad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Fiabilidad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Fiabilidad							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	13	5.7	17	7.4	9	3.9	39	17
Medianamente satisfecho	12	5.2	48	21.0	45	19.7	105	45.9
Satisfecho	5	2.2	19	8.3	61	26.6	85	37.1
Total	30	13.1	84	36.7	115	50.2	229	100

Figura 3

Gráfico de barras de la fiabilidad de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 3 Gráfico de barras de la fiabilidad asociado a la satisfacción del usuario externo en el puesto de salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 3 y figura 3 muestran la relación entre la fiabilidad de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023. Se analizaron 229 usuarios, categorizando su percepción de la fiabilidad del servicio en malo, regular y bueno, y su nivel de satisfacción en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. Un porcentaje mayoritario de los usuarios evaluó la fiabilidad del servicio como buena (50.2%), lo que se refleja en que el mayor porcentaje de usuarios (37.1%) se encuentra satisfecho. Sin embargo, el 36.7% de los encuestados calificó la fiabilidad del servicio como regular, lo que está alineado con el alto porcentaje de usuarios medianamente satisfechos (45.9%); sin embargo, un 13.1% de los usuarios considera la fiabilidad del servicio como mala, ya que esto influye en que un 17.0% de los usuarios esté insatisfecho. Esto indica que, aunque la mayoría de los usuarios percibe la fiabilidad del servicio como buena, aún existen áreas de mejora en el

cumplimiento de los servicios ofrecidos para garantizar una mayor satisfacción y confianza en la calidad del servicio brindado.

Tabla 4

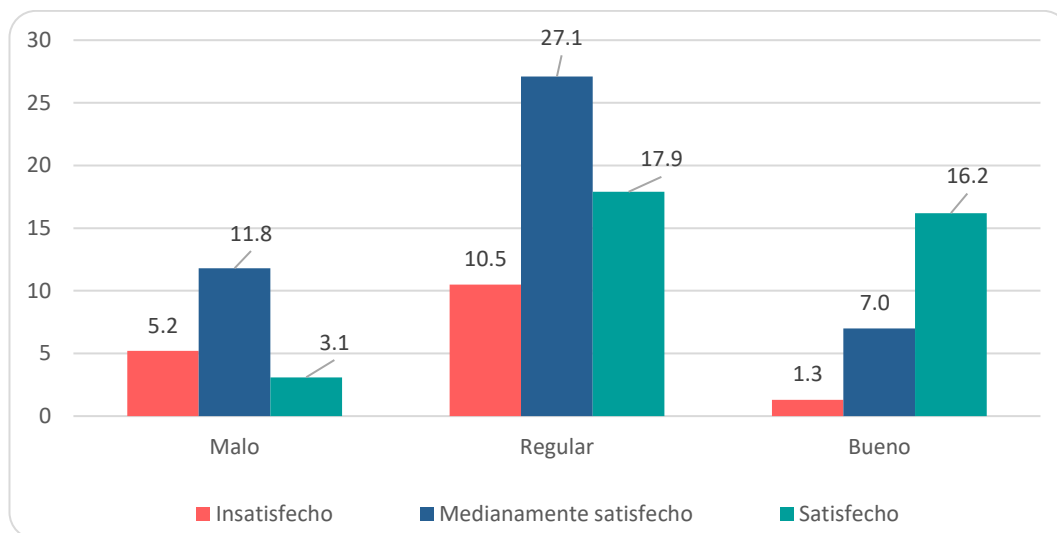
Tabla 4 Capacidad de respuesta de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Capacidad de respuesta de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	12	5.2	24	10.5	3	1.3	39	17
Medianamente satisfecho	27	11.8	62	27.1	16	7.0	105	45.9
Satisfecho	7	3.1	41	17.9	37	16.2	85	37.1
Total	46	20.1	127	55.5	56	24.5	229	100

Figura 4

Gráfico de barras de la capacidad de respuesta de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 4 Gráfico de barras de la capacidad de respuesta asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 4 y figura 4 muestran la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023. Se observaron 229 usuarios,

categorizando su percepción de la capacidad de respuesta del servicio en malo, regular y bueno, y su nivel de satisfacción en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. La mayoría de los usuarios evaluó la capacidad de respuesta del servicio como regular (55.5%), lo que se refleja en que el mayor porcentaje de usuarios (45.9%) se encuentra medianamente satisfecho. Sin embargo, un 24.5% de los encuestados calificó la capacidad de respuesta como buena, y dentro de este grupo, la mayoría expresó satisfacción. Un 20.1% de los usuarios considera la capacidad de respuesta como mala, ya que esto influye en que un 17.0% de los usuarios esté insatisfecho. Esto indica que, aunque la mayoría de los usuarios percibe la capacidad de respuesta del servicio como buena, aún existen áreas de mejora para garantizar una mayor satisfacción y confianza en la calidad del servicio brindado.

Tabla 5

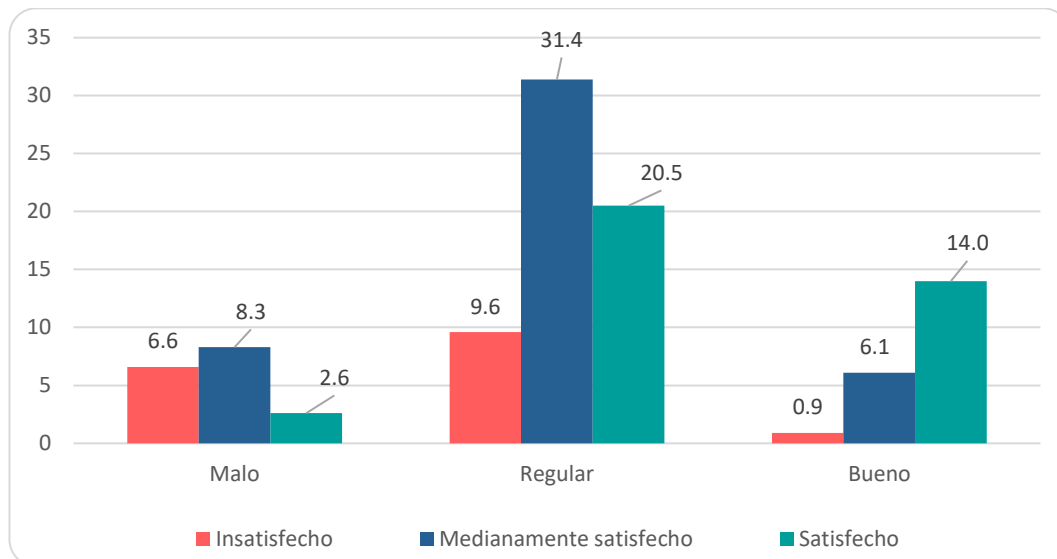
Tabla 5 Seguridad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Seguridad de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Seguridad							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	15	6.6	22	9.6	2	0.9	39	17
Medianamente satisfecho	19	8.3	72	31.4	14	6.1	105	45.9
Satisfecho	6	2.6	47	20.5	32	14	85	37.1
Total	40	17.5	141	61.6	48	21	229	100

Figura 5

Gráfico de barras de la seguridad de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 5 Gráfico de barras de seguridad asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 5 y figura 5 presenta la correlación entre la seguridad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, ubicado en Yunguyo, durante el año 2023. Para ello, se consideró una muestra de 229 usuarios, con niveles de la seguridad del servicio como mala, regular o buena, y el grado de satisfacción como insatisfecho, medianamente satisfecho o satisfecho. La mayoría de los usuarios calificó la seguridad del servicio como regular (61.6%), lo que se refleja en que el porcentaje más alto de encuestados (45.9%) se encuentra medianamente satisfecho. Por otro lado, el 21.0% de los participantes percibió la seguridad del servicio como buena, y dentro de este grupo, la mayoría manifestó estar satisfecho. No obstante, el 17.5% de los usuarios ha evaluado la seguridad del servicio como mala, lo que repercute en que el 17.0% de ellos se sienta insatisfecho, esto sugiere mejorar la seguridad del servicio para fortalecer la confianza y elevar los niveles de satisfacción en la atención y para ello,

el Puesto de Salud debe enfocarse en reforzar los protocolos de seguridad, capacitar al personal en la prevención de riesgos, garantizar el adecuado mantenimiento de equipos e infraestructura.

Tabla 6

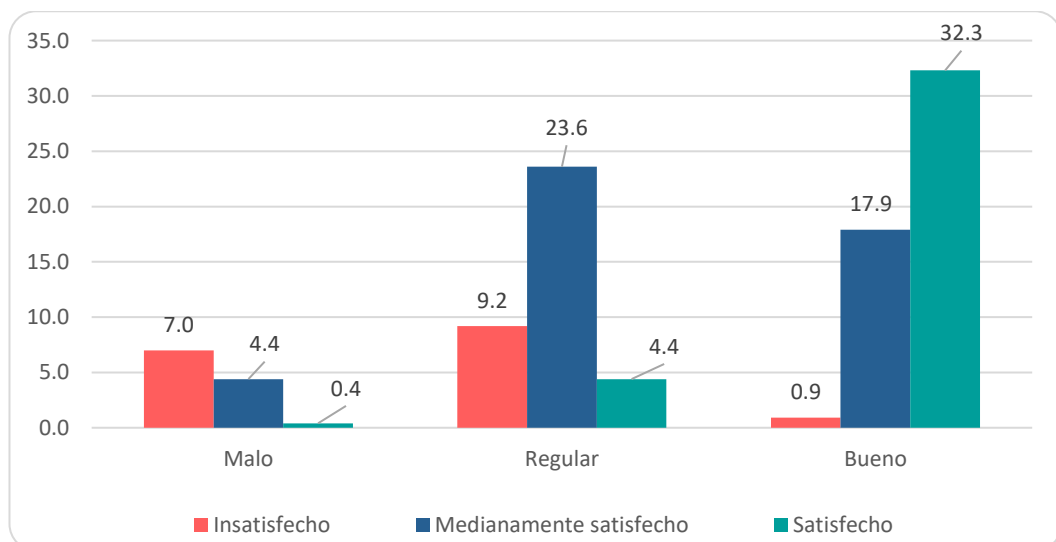
Tabla 6 Empatía de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Empatía de la calidad de servicios de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

Satisfacción del usuario	Empatía							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	16	7.0	21	9.2	2	0.9	39	17
Medianamente satisfecho	10	4.4	54	23.6	41	17.9	105	45.9
Satisfecho	1	0.4	10	4.4	74	32.3	85	37.1
Total	27	11.8	85	37.1	117	51.1	229	100

Figura 6

Gráfico de barras de la empatía de salud asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo



Nota: Figura 6 Gráfico de barras de la empatía asociado a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 Yunguyo

La tabla 6 y figura 6 presenta la relación entre la empatía en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, en Yunguyo, durante el año 2023. Para el análisis, se consideró una muestra de 229 usuarios, quienes calificaron la empatía del servicio como mala, regular o buena, y expresaron su nivel de satisfacción como insatisfecho, medianamente satisfecho o satisfecho. El mayor porcentaje de los usuarios evaluó la empatía del servicio como buena (51.1%), lo que se refleja en que el mayor porcentaje de usuarios (37.1%) se encuentra satisfecho con la atención. Sin embargo, un 11.8% de los encuestados consideró que la empatía del servicio es mala, lo que influye en que un 17.0% de los usuarios esté insatisfecho. Es positivo que más de la mitad de los usuarios perciba un trato empático por parte del personal de salud, ya que la empatía es un factor clave en la experiencia del paciente. Sin embargo, aún existe un sector que percibe deficiencias en este aspecto, por lo que se deben reforzar estrategias para mejorar la comunicación y la atención personalizada, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios.

4.2 Contrastación de hipótesis

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre la calidad de servicio del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación significativa entre la calidad de servicio del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con $n-2$ grados de libertad

3. Regla de decisión. - Como la ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4. Estadístico de prueba

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 7

<i>Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario</i>				
			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

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

Nota: Tabla 7 Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario

5. Decisión: Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.745$; $p_valor=0.000<0.05$) lo que significa, la calidad de servicio del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA UNO

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con n-2 grados de libertad

3. Regla de decisión.- Como la ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4. Estadístico de prueba

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 8

Correlación de los elementos tangibles y satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

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

Nota: Tabla 8 Correlación de los elementos tangibles y satisfacción del usuario

- 5. Decisión:** Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.448$; $p\text{-valor}=0.000<0.05$) lo que significa, los elementos tangibles del personal asistencial se relacionan significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA DOS

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con $n-2$ grados de libertad

- 3. Regla de decisión.-** Como la ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4. Estadístico de prueba

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 9*Correlación de la fiabilidad y satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

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

Nota: Tabla 9 Correlación de la fiabilidad y satisfacción del usuario

5. **Decisión:** Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.427$; $p\text{-valor}=0.000<0.05$) lo que significa, la fiabilidad del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA TRES

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con n-2 grados de libertad

3. **Regla de decisión.**- Como la (p valor = 0,000 < 0,05), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4. **Estadístico de prueba**

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 10

Correlación de la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	229
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	229

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

Nota: Tabla 10 Correlación de la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

5. **Decisión:** Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.477$; p -valor= $0.000 < 0.05$) lo que significa, la capacidad de respuesta del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA CUATRO

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con $n-2$ grados de libertad

3. Regla de decisión. - Como la (p valor = $0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4. Estadístico de prueba

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 11

Correlación de la seguridad y satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

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

Nota: Tabla 11 Correlación de la seguridad y satisfacción del usuario

5. **Decisión:** Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.543$; $p\text{-valor}=0.000<0.05$) lo que significa, la seguridad del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA CINCO

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una r con $n-2$ grados de libertad

3. **Regla de decisión.** - Como la ($p\text{ valor} = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4. Estadístico de prueba

Por ser datos no paramétricos, se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 12*Correlación de la empatía y satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	229	229
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	229	229

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

Nota: Tabla 12 Correlación de la empatía y satisfacción del usuario

5. **Decisión:** Como se aprecia el valor del coeficiente de *Rho de Spearman* ($Rho=0.726$; $p\text{-valor}=0.000<0.05$) lo que significa, la empatía del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente en la satisfacción del usuario externo, del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023.

4.3 Discusión de resultados

En esta investigación al determinar la relación entre la calidad de los servicios de salud del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo durante el año 2023, de acuerdo al análisis estadístico se encontró que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.745, con un p-valor de $0.000 < 0.05$; esto evidencia una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio brindado por el personal asistencial y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, ubicado en Yunguyo. Los resultados obtenidos en este estudio se corroboran con Campos (2023) quien halló un coeficiente de Spearman de 0.760 ($p=0.000$), lo

que indica una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en los consultorios externos. Este resultado es similar al del presente estudio ($Rho=0.745$), reafirmando que la calidad del servicio es un factor clave en la satisfacción del usuario; de la misma forma coincide con los resultados obtenidos por Álvarez (2020) quien concluye que la gestión de procesos de calidad en consulta externa guarda una relación significativa con la satisfacción del usuario, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.795. Por el contrario, Carlos (2022) encontró una relación baja entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.341$), lo que indica que, en algunos contextos, la calidad del servicio no es el único factor que influye en la percepción de los usuarios. Sin embargo, en la presente investigación, la relación encontrada es más fuerte ($Rho = 0.745$), lo que indica que en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 la calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del usuario externo. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la importancia de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los usuarios externos, si bien la mayoría de los usuarios considera que la calidad del servicio es regular, existe un porcentaje menor que la percibe como deficiente, lo que repercute en ciertos niveles de insatisfacción; esto refuerza la necesidad de implementar estrategias orientadas a implementar mecanismos de mejora continua en la calidad del servicio, asegurando que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera efectiva.

El primer objetivo específico de esta investigación consistió en establecer la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 de Yunguyo durante el año 2023.

El análisis de la primera hipótesis específica mostró un coeficiente de Rho de Spearman de 0.448, con un p-valor de 0.000, menor a 0.05 evidenciando una relación significativa y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1. Estos resultados concuerdan con Fernández (2024) quien encontró que la calidad del servicio, en relación con los elementos tangibles, ayuda a incrementar la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.554; este valor es muy similar al hallado en este estudio (0.448), pues en ambos casos se confirma una relación positiva moderada. Sin embargo, se han hallado resultados de investigaciones como la de Carlos (2022) donde la tangibilidad obtuvo un Rho de 0.288, mostrando una relación baja en comparación con la encontrada en este estudio, lo que sugiere que en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 los aspectos tangibles tienen un mayor impacto en la satisfacción del usuario, así mismo Campos (2023) halló una relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,725 esta relación es alta con respecto a la hallado en el estudio, esta diferencia sugiere que en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, los elementos tangibles como calidad de la infraestructura, los recursos disponibles aún requieren mejoras para aumentar su influencia en la satisfacción del usuario.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó establecer la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 de Yunguyo en el año 2023 encontrando un coeficiente de Spearman de $Rho=0.427$ y un p-valor de 0.000 (<0.05) la cual indica la existencia de una relación significativa positiva moderada entre la fiabilidad del personal

asistencial y la satisfacción del usuario externo. Estos hallazgos son corroborados por Fernández (2024) el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,481; lo cual significa que la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una relación positiva significativa con la satisfacción de los usuarios, en ambos casos estas relaciones son moderadas, estos resultados sugieren que, aunque la fiabilidad del servicio es evaluada en su mayoría como buena, existen algunos aspectos por mejorar para reducir el porcentaje de usuarios insatisfechos. Fortalecer la capacitación del personal en atención al paciente, mejorar la comunicación sobre tiempos de espera y garantizar el cumplimiento de procedimientos médicos son estrategias importantes para incrementar la percepción de fiabilidad y, con ello, la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, Campos (2023) halló un resultado similar a la investigación con un Rho de Spearman 0,735 encontrando una relación directa y significativa pero alta entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario, aunque en ambos casos la relación entre la fiabilidad del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo es significativa y positiva, la magnitud de dicha relación es mayor en el estudio de Campos.

Los hallazgos del tercer objetivo específico determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo nos muestran que el coeficiente de correlación de Spearman fue $Rho=0.477$ con un p-valor de 0.000 (<0.05), lo que indica una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo. Estos resultados son semejantes a los encontrados por Carlos (2022) quien encontró relación directa y significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del

usuario externo con un $Rho=0.249$, de la misma manera concuerda con Fernández (2024) donde su $Rho=0.180$. Aunque en ambos estudios se confirma que la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario externo, la diferencia en la magnitud de los coeficientes de correlación sugiere que la influencia de esta dimensión varía según el contexto; factores como la cantidad de personal disponible, los tiempos de espera promedio y la carga asistencial pueden haber influido en la percepción de la capacidad de respuesta y, por ende, en la fuerza de su relación con la satisfacción del usuario. Esto resalta la importancia de considerar factores locales y específicos al evaluar la calidad del servicio de salud y su impacto en la percepción de los usuarios.

En el cuarto objetivo específico al determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo se encontró que el valor del coeficiente de Rho de Spearman ($Rho=0.543$; $p\text{-valor}=0.000<0.05$) lo que significa, la seguridad del personal asistencial se relaciona significativamente y positivamente con la satisfacción del usuario externo, Los hallazgos de este resultado tienen similitud con los estudios de Fernández (2024) donde el $p\text{-valor}= 0,000 < 0,05$ obteniendo un $Rho=0.651$ lo que indica una correlación positiva y significativa media entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud San Judas Tadeo - Distrito de Carquín. Asimismo, los hallazgos de Campos (2023) se asemejan a los resultados encontrados en la investigación, mostrando un $Rho=0.775$ y una correlación positiva y significativa de mayor magnitud en comparación con los otros dos estudios. Si bien los tres estudios evidencian una correlación positiva y significativa, la diferencia en los coeficientes de Spearman refleja que existen aspectos adicionales que pueden influir en la relación, tales como la confianza en

el personal, la credibilidad de la atención, los valores institucionales y las condiciones en que se brinda el servicio de salud.

El quinto objetivo específico establece la relación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo, con base en la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva de 0.726 y un nivel de significancia estadística de $p = 0.000 < 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario. Estos resultados son concordantes con Campos (2023) quien obtuvo un coeficiente de Spearman ($Rho=0.745$), un p -valor = $0.000 < 0.05$ evidenciando una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande en 2021. Ambos estudios presentan coeficientes de correlación muy similares, tanto este estudio como el de Campos (2023) confirman una relación positiva fuerte entre empatía y satisfacción del usuario la cual indica que los pacientes valoran enormemente cuando el personal asistencial se pone en su lugar, escucha sus preocupaciones y actúa con humanidad.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA: Se determinó que los niveles de la calidad de servicio del personal asistencial se relaciona directamente y es estadísticamente significativa en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo; por la contrastación de hipótesis general ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$), además la calidad de servicio presenta alta asociación en un 74.5% con la satisfacción del usuario, así mismo el 45.9% de los usuarios están satisfechos medianamente y a la vez mencionan que la calidad es regular en un 71.2%.

SEGUNDA: Los elementos tangibles relacionados con la calidad del servicio muestran una relación significativa y directa con la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo. Esto se confirma mediante la prueba de hipótesis específica uno, donde se obtuvo un valor de $p = 0.001$, que es menor que 0.05. Además, se observa una correlación moderada del 44.8% entre los elementos tangibles y la calidad del servicio. Por otro lado, el 40.6% de los usuarios calificaron el nivel de los elementos tangibles como regular.

TERCERA: Después de un análisis estadístico se identificó que los diferentes niveles de fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo; por el desarrollo de la prueba de hipótesis específica dos ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$); asimismo la fiabilidad en el servicio de calidad tiene moderada asociación con la satisfacción del usuario en un 42.7%; los diferentes usuarios presentan un nivel regular de fiabilidad con un 36.7%.

CUARTA: La capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona significativamente y directamente con la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo; por el proceso de la prueba de hipótesis específica tres ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$), además el grado de correlación de la cualidad de respuesta es moderado con la satisfacción en un 47.7% y el nivel de capacidad que indican los usuarios es el de regular en un 55.5%.

QUINTA: Tras llevar a cabo el análisis estadístico, se determinó que los distintos niveles de seguridad en la calidad del servicio guardan una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo, según los resultados de la prueba de hipótesis específica cuatro ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$). Asimismo, la seguridad en la calidad del servicio muestra una asociación moderada con la satisfacción del usuario en un 54.3%. Además, se identificó que el 61.6% de los usuarios percibe un nivel de seguridad regular.

SEXTA: Los niveles de empatía en la calidad del servicio están significativa y directamente relacionados con la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo. Esto se demuestra mediante la prueba de

hipótesis específica cinco, que arrojó un valor de $p = 0.001$, inferior a 0.05. Asimismo, se encontró un alto grado de interdependencia entre la empatía y la calidad del servicio, con un 72.6%. Además, el 51.1% de los usuarios calificaron el nivel de empatía como bueno.

5.2 Recomendaciones

PRIMERA.- La importancia de invertir en la calidad del servicio del personal asistencial como un factor clave para la satisfacción del usuario, además es fundamental implementar programas de capacitación periódicos para fortalecer habilidades técnicas, comunicativas que ayudará a mantener y mejorar los estándares de atención, no solo mejorará la percepción de los usuarios, sino que también contribuirá a un servicio de salud más eficiente y humano. Además, implementar programas de reconocimiento para el personal asistencial que destaque por su calidad de servicio, significa que mejorará la moral del equipo e incentivará un desempeño sobresaliente.

SEGUNDA.- Aplicar estrategias que fortalezcan la relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, garantizando espacios limpios, cómodos y bien señalizados para brindar una mejor experiencia a los usuarios e implementar herramientas modernas que optimicen la atención y generen confianza en los usuarios externos del Puesto de Salud Espíritu Santo I-1 en Yunguyo.

TERCERA.- Reforzar el vínculo entre la confianza en el servicio y la satisfacción de los usuarios externos, garantizando una atención de alta calidad y confiabilidad en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, ubicado en Yunguyo, brindar formación continua al personal de salud para asegurar un servicio confiable, reducir errores y mejorar la atención. Implementar y reforzar protocolos claros para la atención de los pacientes, asegurando que todos los procedimientos sean uniformes y eficientes, garantizar que los tiempos de espera, horarios de atención y disponibilidad de servicios sean consistentes y predecibles.

CUARTA.- Aportar al refuerzo de la conexión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo, garantizando un servicio más eficaz y digno de confianza en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, ubicado en Yunguyo, se debe optimizar la gestión de citas y atención para minimizar los tiempos de espera y brindar respuestas más rápidas a los usuarios, así mismo diseñar y aplicar protocolos que permitan agilizar la atención de casos urgentes, asegurando así una respuesta rápida y eficiente.

QUINTA.- Incrementar la seguridad en la calidad del servicio y mejorar la satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, en Yunguyo, capacitando al personal de salud en medidas de seguridad brindando formación continua en bioseguridad, manejo de emergencias y prevención de riesgos para asegurar una atención eficaz, y asegurando las instalaciones y equipos médicos cumplan con los estándares de seguridad y mantenimiento adecuados.

SEXTA.- Promover la empatía como parte esencial de la calidad del servicio y potenciar la satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Espíritu Santo I-1, en Yunguyo, fomentar una cultura de simpatía promoviendo un ambiente de trabajo donde el personal valore la importancia de comprender las emociones y necesidades de los usuarios; así mismo entrenar al personal en habilidades de comunicación, escucha activa y trato cordial para generar confianza y cercanía con los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, B. (2020). *Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18055>

Álvarez, L. (2020). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. (7.^a ed.). Editorial Epísteme.

https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edic2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf

Bautista, J. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un Hospital Nacional de Lima, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138522>

Cabrejos, J. y Geysels, L. (2019). *Fortalecimiento de las oficinas de atención al asegurado del Seguro Integral de Salud – SIS*. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 229–233.

<https://doi.org/10.15381/anales.802.15782>

Campos, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11831>

Carlos, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101917>

Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad*. (3ra edición). Ediciones Gestión 2000 Planeta de Agostini Profesional y Formación, S.L.

https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas

ESAN (2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Conexión Esan.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al cliente- Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Biblioteca Nacional del Perú.

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro*. Revista científica *INSPILIP*, 2(2), 1-25.

<http://dx.doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.97>

Fernández, A. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9066>

Guerra, F., Lama, R., Guerra, M., & Elera, R. (2023). *Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de*

Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021.

Horizonte Médico (Lima) 2023, 23(1). 31-38.

<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/2147>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (6.a ed.). Edamsa Impresiones S.A. de C.V.

Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control de calidad? La Modalidad Japonesa*. Editorial Norma SA, Colombia.

Jaramillo, C., Fabara, G., & Facón, R. (2020). *Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato)*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 4-23.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos, Madrid- España.

Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª Ed). Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Luna, V. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5906>

MINSA (2001). *Sistema de Gestión de la Calidad*. RM No 768- 2001.SA/DM del 20/12/01. Ministerio de Salud.

MINSA (2003). *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados*. Ministerio de Salud [citado 20 de mayo 2024].

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/285026-normas-tecnicas-de-estandares-de-calidad-para-hospitales-e-institutos-especializados>

Miyahira, J. (2001). *Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?*. Revista Médica Herediana, 12(3), 75-77.

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/2386>

OMS (2020). *Servicios Sanitarios de calidad*. Organización Mundial de la salud. [Citado 19 de mayo de 2024].

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pabón, M. & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis de Pre grado, Universidad de la Costa].

<https://hdl.handle.net/11323/6423>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* Journal of retailing, 64(1), 12-40.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/PZBSERVQUALJR88%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/PZBSERVQUALJR88%20(4).pdf)

Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana*. Rev. RECIEN. 2020, Vol. 9 / N° 1.

<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Paredes, P., & Santos Ortiz, E. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción en Hospitales del sistema de seguridad social*. RAC: revista angolana de ciencias, 4(1), e040110.

<https://doi.org/10.54580/R0401.10>

Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida*. Porto: Escola Superior de Enfermeria.

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin*. Tarapoto-San Martin-2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Mercadotecnia de Servicios*. (5.^a ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos.