

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD



TESIS

**“Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención
que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco,
diciembre 2023”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD

AUTORA: Alomia Vitor, Candelaria Del Pilar

ASESORA: Palacios Zevallos, Juana Irma

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Cuidado de enfermería según los escenarios de intervención

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, Financiamiento)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44201995

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22418566

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0003-4163-8740

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Preciado Lara, María Luz	Doctora en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3763-5523
2	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
3	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magíster en educación gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
ESCUELA DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10. horas del día 30. del mes de JULIO del año 2024, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dra. María Luz PRECIADO LARA (PRESIDENTA)
- Dra. Maricela MARCELO ARMAS (SECRETARIA)
- Mg. Celia SALAZAR ROJAS (VOCAL)

Nombrados mediante Resolución N°347-2024-D-EPG-UDH, de fecha 25 de julio de 2024, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO DE SALUD HUACAYBAMBA, HUÁNUCO, DICIEMBRE 2023**"; presentado (a) por el/la graduando **Candelaria del Pilar ALOMIA VITOR**, para optar el Grado Académico de Maestro con mención en Gerencia en Servicios de Salud.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 100 y cualitativo de DISCISETS.

Siendo las 11:10 horas del día 30 del mes de JULIO del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

Dra. María Luz PRECIADO LARA
Código ORCID: 0000-0002-3753-5523
DNI: 22465462

SECRETARIA

Dra. Maricela MARCELO ARMAS
Código ORCID: 0000-0001-8585-1436
DNI: 04049506

VOCAL

Mg. Celia SALAZAR ROJAS
Código ORCID: 0000-0002-0562-3712
DNI: 22415399

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD TURNITIN



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ALOMIA VITOR CANDELARIA DEL PILAR, de la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023", con asesora JUANA IRMA PALACIOS ZEVALLOS, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 216-2017-D-EPG-UDH del P. A. de la MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 15 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 20 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

PRIMERA HOJA DEL RESULTADO DE TURNITIN

1 ALOMIA VITOR CANDELARIA DEL PILAR.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico al único Dios creador. A mis padres, y a mis hijos, Ayrton, Brillith y Pierina, por ser mi mayor fuente de inspiración y a mis docentes, por su incansable labor y por iluminar mi camino académico.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por proveerme sabiduría y enfrentar cada desafío.

A mis padres, Sonia Vítor y Rolando Alomia, por su incondicional cariño y soporte en cada paso que doy. Sin su guía y sacrificio, este logro no habría sido posible.

A mis hijos, Ayrton, Brillith y Pierina, quienes son mi inspiración diaria y motivo para seguir adelante. Su paciencia y comprensión durante este proceso han sido invaluableles.

A mis docentes, por sus enseñanzas que han sido fundamentales para mi desarrollo académico y profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

2.3.1. SATISFACCIÓN	28
2.3.2. CALIDAD	33
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	38
2.5. BASES FILOSÓFICAS	39
2.6. HIPÓTESIS.....	40
2.6.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	40
2.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	40
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
CAPITULO III.....	42
MARCO METODOLÓGICO	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.1. ENFOQUE.....	42
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	42
3.1.3. DISEÑO.....	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. POBLACIÓN.....	43
3.2.2. MUESTRA	43
3.2.3. MUESTREO	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.3.1. TÉCNICAS	44
3.3.2. INSTRUMENTOS	44
3.4. ASPECTOS ÉTICOS	45
CAPITULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	47
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	68
CAPITULO V	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de la edad de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	47
Tabla 2. Descripción del sexo de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	48
Tabla 3. Descripción de la procedencia de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	49
Tabla 4. Descripción de la situación laboral de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	50
Tabla 5. Descripción del grado de instrucción de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	51
Tabla 6. Descripción de razón por la que escogió venir al establecimiento de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	52
Tabla 7. Nivel de satisfacción de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	53
Tabla 8. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad clínica, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	54
Tabla 9. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad administrativa, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	55
Tabla 10. Descripción de la calidad de atención percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	56
Tabla 11. Descripción de la calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	57
Tabla 12. Descripción de la calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	58
Tabla 13. Descripción de la calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	59
Tabla 14. Descripción de la calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	60
Tabla 15. Descripción de la calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	61

Tabla 16. Satisfacción del usuario y calidad de atención, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	62
Tabla 17. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	63
Tabla 18. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	64
Tabla 19. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	65
Tabla 20. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	66
Tabla 21. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	67
Tabla 22. Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023 ..	68
Tabla 23. Relación de satisfacción con la fiabilidad, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.	68
Tabla 24. Relación de satisfacción con la capacidad de respuesta, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.....	69
Tabla 25. Relación de la satisfacción con la seguridad, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023	69
Tabla 26. Relación de la satisfacción con la empatía, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023	70
Tabla 27. Relación de la satisfacción con los aspectos tangibles, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Descripción de la edad de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	47
Figura 2. Descripción del sexo de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	48
Figura 3. Descripción de la procedencia de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	49
Figura 4. Descripción de la situación laboral de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	50
Figura 5. Descripción del grado de instrucción de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	51
Figura 6. Descripción de razón por la que escogió venir al establecimiento de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	52
Figura 7. Nivel de satisfacción de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	53
Figura 8. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad clínica, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	54
Figura 9. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad administrativa, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	55
Figura 10. Descripción de la calidad de atención percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	56
Figura 11. Descripción de la calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	57
Figura 12. Descripción de la calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	58
Figura 13. Descripción de la calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	59
Figura 14. Descripción de la calidad de atención, dimensión empatía, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	60

Figura 15. Descripción de la calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	61
Figura 16. Satisfacción del usuario y calidad de atención, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	62
Figura 17. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	63
Figura 18. Satisfacción del usuario y calidad de atención, en su dimensión capacidad de respuesta, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	64
Figura 19. Satisfacción del usuario y calidad de atención, en su dimensión seguridad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	65
Figura 20. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023 ..	66
Figura 21. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión aspectos tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023	67

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue establecer la conexión entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023. Fue un estudio cuantitativo, de nivel relacional y de tipo prospectivo, analítico y transversal; teniendo como muestra de 92 beneficiarios. Cada variable se midió mediante la aplicación de 3 cuestionarios y el análisis inferencial se efectuó a través de la estadística del Chi Cuadrado. Los resultados muestran que en mayoría de los usuarios del C.S. Huacaybamba son mujeres (57.6%) y provienen de zonas rurales (67.4%), principalmente amas de casa (35.9%) y agricultores (29.3%) con educación primaria (44.6%), y tienen entre 31 y 45 años (33.7%). Eligen el centro por falta de alternativas (43.5%) y porque es gratuito (27.2%). El 39.1% está satisfecho con el servicio, 33.7% insatisfecho y 27.2% indiferente. El nivel de trato fue considerada usual por el 41.3%, buena por el 30.4% y mala por el 28.3%. Se concluye que con un p-valor de 0.023, hay una relación considerable entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.

Palabras Clave: satisfacción, calidad, atención, usuario, percepción

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between user satisfaction with the quality of care they receive at the Huacaybamba Health Center, Huánuco, during December 2023. It was a quantitative study, at a relational level and of a prospective, analytical and transversal type. ; with a sample of 92 users. To measure each variable, there were 3 questionnaires and for the inferential analysis, the Chi Square statistical test was applied. The results show that the majority of users of the Huacaybamba Health Center are rural women (57.6% and 67.4%), mainly housewives (35.9%) and farmers (29.3%) with primary education (44.6%), and they are between 31 and 45 years old (33.7%). They choose the center due to lack of alternatives (43.5%) and because it is free (27.2%). 39.1% are satisfied with the service, 33.7% dissatisfied and 27.2% indifferent. The quality of care was considered regular by 41.3%, good by 30.4% and poor by 28.3%. It is concluded that with a p-value of 0.023, there is a significant relationship between user satisfaction with the quality of care they receive at the Huacaybamba Health Center, Huánuco, during December 2023, so the null hypothesis had to be rejected.

Keywords: satisfaction, quality, care, user, perception

INTRODUCCIÓN

La excelencia en la atención sanitaria es fundamental para asegurar el bienestar de la población y promover la confianza en el sistema de salud. En este contexto, satisfacer al paciente es uno de los indicadores esenciales en la evaluación y progreso de los trabajos realizados. La complacencia del beneficiario no solo refleja la percepción del paciente sobre la atención recibida, sino que también influye en su adherencia a los tratamientos, la continuidad de los cuidados y por último en el resultado de la salud.

El Centro de Salud Huacaybamba, ubicado en la región Huánuco, es una institución clave en la provisión de servicios de salud para la comunidad local. Evaluar la satisfacción de los usuarios en este centro permite identificar fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo al desarrollo de estrategias que optimicen la calidad de la atención brindada.

El presente estudio se centra en analizar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba durante el mes de diciembre de 2023. A través de esta investigación, se busca proporcionar una visión detallada de las experiencias y percepciones de los pacientes, así como identificar los factores determinantes que influyen en su satisfacción.

El análisis de la satisfacción del usuario abarca diversos aspectos, como la accesibilidad, el tiempo de espera, la actitud y competencia del personal de salud, la disponibilidad de recursos, y la infraestructura del centro de salud. Estos factores, entre otros, conforman la percepción global del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

La importancia de este estudio radica en su potencial para ofrecer recomendaciones basadas en evidencia que pueden ser implementadas para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud Huacaybamba. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento del sistema de salud local y se promueve una atención más eficiente y centrada en las necesidades del paciente.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

Desde que se estableció la carrera médica, las circunstancias en donde se brinda atención de salud fueron objeto de preocupación continua. Los administradores y gestores sanitarios enfrentan el desafío de diseñar políticas efectivas, contar con personal competente e involucrar a todos los trabajadores del sector para garantizar la calidad de los servicios. El objetivo principal es resolver los problemas de salud de la población, asegurando su bienestar y satisfacción (1).

Las entidades de salud ya sean del sector público o privado, están obligadas a efectuar los estándares de calidad sanitaria para ofrecer atenciones adecuadas y eficientes. (2). La falta de cumplimiento de estos indicadores, junto con la inacción para mejorar las deficiencias, puede poner en peligro la protección y la salud de los pacientes, generar desconfianza y malestar, y llevar a que los usuarios busquen atención en otros lugares. Esto no solo implica un gasto extra para los pacientes, sino que también puede perjudicar la situación económica, y en consecuencia la imagen del centro sanitario se puede ver perjudicado (3).

En un contexto global, se observan problemas significativos en la calidad de atención, como diagnósticos inexactos, tratamientos inadecuados e instalaciones deficientes, según la OMS aproximadamente el 15% de las muertes en países de ingresos bajos y medianos se deben a deficiencias en la calidad de atención médica, lo que equivale a entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos. Esta situación genera una pérdida de productividad estimada en casi 1,5 billones de dólares anuales (4).

En las naciones de altos ingresos, el 7% de los pacientes internados corre el peligro de adquirir una contaminación hospitalaria; en las naciones de accesos bajos y medianos, este porcentaje aumenta en un 10% (5); mientras que, en los países con ingresos bajos y medianos, la situación es aún más crítica, con altas tasas de infecciones intrahospitalarias y mortalidad atribuida a deficiencias en la atención.

A nivel nacional, el MINSA ha intentado mejorar las condiciones a través de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud, pero aún persisten deficiencias importantes, especialmente evidenciadas en la época de confinamiento a causa del COVID-19. Recientes estudios realizados en diversas regiones del país revelan problemas de infraestructura, equipamiento, capacidad de respuesta y empatía del personal, todos factores que contribuyen a la insatisfacción de los pacientes (6).

En la ciudad de Pisco, logró comprobarse que la confianza, la conducta amable y la formación de los personales son elementos fundamentales para un trato de calidad, influyendo positivamente en la complacencia del paciente (7). Por otro lado, En Ferreñafe, se encontró que el centro de salud ofrece un servicio de calidad media, con la fiabilidad como la dimensión más deficiente. Los pacientes desean confiar en los personales de la enfermería y la obstetricia, que sepan atender con profesionalidad para que así se sientan seguros con el tratamiento que recibe (8).

El compromiso con ofrecer servicios de calidad y garantizar la tranquilidad del paciente es una prioridad esencial en toda área de los centros de salud. En las naciones desarrolladas, se valora significativamente las opiniones de los pacientes sobre la clase de servicio recibido y su nivel de agrado. Estas valoraciones se consideran componentes esenciales del proceso asistencial y se incorporan en los procedimientos de calidad. Este enfoque centrado en el paciente utiliza su percepción y experiencia para impulsar mejoras continuas en la calidad del servicio, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos para una atención de salud eficaz y humana (9).

Hasta el momento, el Centro de Salud Huacaybamba no ha llevado a cabo una valoración formal sobre la calidad de cuidado que brinda. Es esencial examinar la satisfacción de los pacientes tanto internos como externos y emplear estos resultados para efectuar sistemas de gestión de calidad sólida. Este análisis permitirá detectar áreas que necesitan mejora y asegurar una atención de calidad, cumplir con las regulaciones establecidas y, finalmente, obtener la acreditación de calidad para sus servicios de salud.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué datos sociodemográficos presenta el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Cómo es el nivel de satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Cuál es la calidad de la atención que recibe el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Qué relación hay entre la seguridad y la satisfacción el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Cómo se relacionan la empatía y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?
- ¿Qué vínculo existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los datos sociodemográficos presenta el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Analizar la calidad de la atención que recibe el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Examinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Examinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.
- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Lo que permitió a formular el presente estudio, es debido a la preocupación de las autoridades en la alta dirección del Centro de salud Huacaybamba, por lo que se pone en marcha un nuevo plan de gestión de la calidad, prioritario para poder llevar adelante la misión y alcanzar la visión propuesta.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La percepción de la calidad es un pilar esencial en la calidad total que orienta las decisiones de la alta dirección. Este enfoque es vital para la mejora continua, ya que motiva a todos los miembros de la organización a colaborar en equipo y a identificar los procesos clave (3).

La satisfacción de los pacientes en los servicios de salud es una cuestión de gran relevancia en la literatura académica y en la práctica clínica. Existen numerosos estudios que demuestran la estrecha relación sobre el nivel de atención recibida y el nivel de agrado por los pacientes. Esta relación influye directamente en diversos aspectos, como la adherencia al tratamiento, la percepción de bienestar y la imagen del centro de salud.

La teoría respalda la idea de que un trato de calidad, centrada en la necesidad y expectativa del paciente, no solo mejora el resultado clínico, sino que además fortalece la seguridad del paciente y así se crea un vínculo de confianza entre el personal médico y el usuario. Este estudio se apoya en el enfoque de la atención centrada en el paciente, que enfatiza la importancia de involucrar al usuario en todas las etapas de su atención médica para mejorar su satisfacción y resultados de salud.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología propuesta para este estudio se basa en un enfoque cuantitativo. La cual permite una comprensión profunda y holística de la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Huacaybamba. El uso de encuestas estructuradas proporcionó datos cuantitativos sobre la satisfacción general y aspectos específicos de la atención, mientras que las entrevistas en profundidad permitieron explorar las percepciones y experiencias de los usuarios de manera más detallada.

La recopilación de datos se llevó a cabo de manera ética y respetando la confidencialidad de los participantes.

Asimismo, se utilizaron herramientas de análisis estadístico y software especializado para el procesamiento y la interpretación de los datos recopilados.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio tiene importantes implicaciones prácticas para la gestión y mejorar de la calidad en el C.S Huacaybamba. Al identificar

las áreas de fortaleza y debilidad en la atención brindada, se podrán implementar intervenciones específicas dirigidas a mejorar la experiencia del usuario y, en última instancia, su satisfacción.

Los resultados de este estudio servirán como una herramienta valiosa para la toma de decisiones a nivel institucional, permitiendo a los responsables del centro de salud priorizar recursos y diseñar estrategias destinadas a optimizar el nivel de servicio. Además, al involucrar a cada paciente en la apreciación de los servicios de salud, se fomentará la intervención activa y el empoderamiento colectivo en el proceso de mejora continua.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación no tuvo limitación alguna.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación incluye encuestas a los usuarios, análisis de estadísticas hospitalarias, evaluación de procedimientos administrativos y revisión del desempeño del personal de salud. La participación de cada usuario externo está destinada a perfeccionar el trato y reducir la insatisfacción

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Haciendo revisiones de investigaciones por otros autores sobre el tema a investigar se presenta los antecedentes:

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En México, 2022, Campos realizó una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF NO 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí”. El propósito era evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que fueron recibidos en consultas externas de Medicina Familiar de la UMF 47. El estudio se llevó a cabo de manera observacional, descriptiva y transversal, realizándose simultáneamente con el trato hacia los pacientes en la consulta externa de la UMF. El resultado mostró que un 63% calificaron como positivos los diferentes aspectos evaluados en la encuesta, indicando un nivel general de satisfacción que alcanzó un 22% de calificación excelente, siendo la orientación sobre el tratamiento médico el aspecto mejor evaluado, con un 40% de excelencia. En las conclusiones, se resaltó que, según las respuestas de los participantes, la orientación brindada por los médicos y sus conocimientos fueron puntos fuertes de la Unidad Médica Familiar No. 47 y resultaron satisfactorios para los usuarios. No obstante, se identificaron áreas de mejora, como la revisión médica al paciente y el sistema mensual de citas, los cuales obtuvieron calificaciones muy bajas en sus respectivos ítems (10).

En Ecuador, 2020, Ayoví, estudio sobre: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”, Este estudio tuvo como finalidad examinar el nivel de trato y la satisfacción de las atenciones en el área de emergencias. Para ello, se utilizó un método cuantitativo, con diseño transversal. Los datos se recolectaron mediante encuestas con un

cuestionario de catorce preguntas cerradas. La población del estudio consistió en 9,285 usuarios que se atendieron en el periodo de mayo y junio de 2020. Trabajaron con muestras probabilísticas de 436 personas de ambos sexos, asociados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Los hallazgos indicaron que el 58.03% indicaron su satisfacción con el servicio brindado en la sección de emergencias, mientras que el 41.97% expresó insatisfacción debido a diversos factores, como el tiempo que tienen que esperar, la calidad de las atenciones de los trabajadores y el estado del edificio, entre otras condiciones. En conclusión, este estudio permitió la valoración del nivel de trato en las atenciones de la sección de urgencias del Hospital Básico de Esmeraldas, evidenciando el acatamiento de la normativa y esquemas de calidad para preservar la comodidad de los usuarios. Esto genera confianza en el servicio de salud proporcionados por el personal médico, administrativo y todos los involucrados en esta área hospitalaria (11).

En Ecuador, 2020, Romero realizó un estudio llamado "Evaluación de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil". El objetivo fue examinar la conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica ofrecida en la clínica de cirugía. Este estudio empleó una metodología descriptiva y analítica, incluyendo un análisis de 118 personas que asistieron a recibir atención odontológica en la clínica mencionada. La obtención de datos se realizó mediante un sondeo que se fundamentó en el cuestionario SERVQUA. Como resultado, se pudo evidenciar que el 41.10% de los pacientes expresaron insatisfacción con los tratos. En relación con los aspectos tangibles, el 42.42% indicó que los estudiantes carecían de capacidad de respuesta, mientras que el 45.42% señaló fallos en la fiabilidad del servicio proporcionado. En conclusión, a raíz de las deficiencias identificadas en el servicio, se propone un planeamiento de control para optimizar la atención odontológica en la clínica. Esta estrategia se centraría en el proceso de mejora continua en gestión de calidad, la

mejora de la infraestructura, la implementación de equipos, el establecimiento de indicadores de seguimiento y la capacitación continua de los estudiantes (12).

En Nicaragua, 2019, Castellón llevó a cabo una investigación titulada "Propósito: Evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención en medicina interna durante las consultas externas en el Hospital Bautista de Managua, Nicaragua, en junio de 2019". Se llevó a cabo un estudio descriptivo de tipo transversal con la finalidad de analizar dicho nivel de satisfacción. El estudio de la población comprendió a 550 pacientes y un grupo de 227 usuarios formó parte de la muestra. Se empleó un cuestionario fundamentado en SERVQUAL como instrumento para llevar a cabo la evaluación adaptado para servicios de salud. Los resultados revelaron que el 54.6% de los usuarios eran mujeres y el grupo etario más representado fue el de 50 a 59 años, con un 34.3%. Observó que la mayor satisfacción en términos de expectativas fue en el aspecto de empatía con un 95.0%, mientras que, en la percepción, la confiabilidad alcanzó el porcentaje más elevado, situándose en un 89.49%. Por otro lado, la capacidad de respuesta mostró porcentajes más bajos, tanto en expectativas (89.3%) como en percepción (74.24%). La brecha más significativa era en el nivel de respuesta, con una diferencia de 0.75 puntos, resultando en un índice de calidad de servicio de -0.46. En las conclusiones, se destacó que el grupo con mayor presencia fue el de mujeres y el rango de edad más representativo fue entre 50 y 59 años. Respecto a las expectativas, el aspecto mejor evaluado fue Bienes tangibles, mientras que el menos valorado fue capacidad de respuesta. En la percepción, empatía tuvo el porcentaje más alto, y la capacidad de respuesta el más bajo. El índice de calidad de servicio fue inferior a uno, indicando que el servicio recibido se considera satisfactorio (13).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En el Callao, 2023, Arévalo-Marcos realizó un estudio titulado: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en

un hospital público del Perú”. El objetivo fue determinar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, situado en Callao, Perú. Se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo observacional y transversal, utilizando una muestra de 100 pacientes. Para medir la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, se utilizaron dos escalas validadas y confiables. Los resultados mostraron que el 51 % de los pacientes observaron que el nivel de trato y recibimiento eran regular, mientras que el 39 % la consideró buena. Respecto a la satisfacción, el 39 % se mostró medianamente satisfecho, el 29 % satisfecho y el 32 % disgustado con los servicios proporcionados por los personales del centro de salud. Conclusión, se evidenció la correlación directa y demostrativa (rho de Spearman de 0,626 con un nivel de significancia de 0,001) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (14).

En Chota, 2022, Vásquez realizó un estudio titulado: “Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2022”. El estudio se centró en examinar la conexión entre el nivel del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en un centro específico. Se realizó una encuesta SERVQUAL a 152 usuarios. Los resultados mostraron que, de la totalidad de usuarios atendidos, 67 recibieron un trato adecuado de salud de excelente calidad, evidenciando respuesta positiva, igual o superior al 66%, en los aspectos de calidad técnica, en términos de calidad en el trato humano y del ambiente. De los encuestados, 80 expresaron satisfacción con el trato otorgado. En términos de conformidad, más del 60% se mostró contento en áreas como confiabilidad, capacidades de dar respuestas, seguridades, empatías y figuras perceptibles. Respecto a las características sociodemográficas la mayoría de los usuarios tenía entre 18 y 43 años (88%), el 91% eran mujeres, el 70% contaba con educación secundaria o superior, y el 99% estaba protegido por el Seguro Integral de Salud. La atención inicial fue

brindada principalmente por médicos (34%), seguida por enfermeras (27%) y obstetras (23%). La conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción fue sólida y positiva. (Somers de 0,728), indicando que un aumento en la calidad de atención tiende a mejorar la satisfacción de los usuarios (15).

En Ayacucho, 2021, Huamaní realizó una investigación denominada "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021". El estudio tuvo como objetivo examinar la conexión de la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el Centro de Salud Totos - Cangallo durante 2021. Utilizando un enfoque cuantitativo, se encuestaron 194 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 49,5% recibió atención de calidad regular, con una satisfacción mayormente regular (37,1%), alta (9,3%) o baja (3,1%). El 27,3% experimentó atención de alta calidad, con una satisfacción alta (16,49%) o regular (10,31%). El 23,2% recibió atención de baja calidad, con una satisfacción principalmente baja (13,4%). El coeficiente Rho de 0,596 indicó una conexión auténtica y mesurada entre el nivel de calidad de trato y el contentamiento del paciente, confirmando la hipótesis alternativa (16).

En Lambayeque, 2020, Paredes llevó a cabo una investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud en una zona rural peruana". El propósito fue determinar la conexión de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Se realizó un análisis descriptivo, transversal y correlacional, sin un enfoque experimental. La población incluyó a 240 usuarios que acudieron a la consulta externa, de los cuales se consideró una examinación de 148 personas atendidos en mayo y junio de 2019. Se emplearon 2 instrumentos desarrollados por la licenciada, diseñados según la operacionalización de las variables para recopilar los datos necesarios. Los descubrimientos revelaron una correlación significativa entre las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización con la satisfacción del usuario externo. Como conclusión se

identifica conexión entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. (17).

En Lambayeque, 2019, Reaño realizó una investigación con el título "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019". El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Unidad de Gestión del usuario del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo durante el año 2019. El método utilizado fue descriptivo-correlacional con un diseño transversal no experimental. El estudio incluyó a 351 usuarios y se recaudaron información por medio de las encuestas. Los resultados indicaron una correlación estadísticamente demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una capacidad de semejanza de Spearman de 0.815 y un grado de significancia doble de 0.05. En conclusión, el estudio determinó que la conformidad de cada usuario es mengua, principalmente debido a la alta carga de pacientes en el hospital y la falta de preparación del personal, lo que afecta negativamente la percepción de la calidad del servicio. (18).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, 2023, Ramos realizó una investigación con el título "Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2022". La finalidad principal fue evaluar cómo el nivel atención proporcionada por el personal de enfermería y obstetricia inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud I-3 San Rafael. El método empleado en el proyecto fue de enfoque cuantitativo, caracterizada por su naturaleza explicativa observacional, con un diseño prospectivo, transversal y analítico. La población analizada comprendió a 254 usuarios, y la muestra se seleccionó mediante encuestas utilizando dos cuestionarios validados por expertos, los cuales demostraron niveles adecuados de validez y confiabilidad. Los resultados señalaron que el 57,1% de los pacientes apreciaron que el personal de enfermería y

obstetricia brindó un nivel de calidad de trato calificado como bueno, seguidamente por un 30,7% con nivel regular y un 12,2% con nivel deficiente. En relación con la satisfacción, el 58,7% expresó estar satisfecho, el 29,1% se consideró medianamente satisfecho y el 12,2% mostró insatisfacción con la atención recibida. Los análisis estadísticos arrojaron un valor de χ^2 calculado de 23,270 con un p-valor de 0,000 ($<0,05$), lo que llevó al desprecio de la hipótesis nula y a la validación de la hipótesis de investigación. En conclusión, se demostró que la calidad de atención proporcionada por los personales de la enfermería y la obstetricia tiene una influencia significativa en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael (19).

En Huánuco, 2020, Bonilla realizó una investigación con el título "Calidad de atención proporcionada por enfermeras y satisfacción de los usuarios en el programa de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019". El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la calidad de atención proporcionada por las enfermeras y obstetras y el nivel de conformidad de los pacientes en los Programas de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha. El enfoque del proyecto fue observacional y prospectivo con una muestra de 72 pacientes, a los cuales se les empleó una escala de calidad de atención y un interrogatorio de conformidad del paciente. El estudio descriptivo se basó en figuras cualitativas de frecuencias y porcentajes, mientras que para el análisis inferencial se empleó la prueba de Chi Cuadrado con un valor de significancia estadística establecido en $p \leq 0,05$. Los resultados indicaron que el 63.9% de los pacientes apreciaron que las enfermeras y las obstetras brindan una atención de calidad, y el 73.6% manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. Además, el análisis inferencial mostró una considerable conexión entre la calidad de atención otorgada por las enfermeras y obstetras así como la conformidad de los pacientes [$\chi^2 = 14.468$; $p = 0,001$]. Asimismo, se halló aspectos específicos como las conexiones interpersonales ($p = 0,001$), la calidad técnico-científica ($p = 0,004$) y el espacio físico ($p =$

0.012) se correlacionaron considerablemente con la comodidad de la muestra estudiada. En conclusión, se demostró que el nivel de trato proporcionado por las enfermeras y las obstetras está relacionado con el bienestar de los pacientes en el programa de control de Tuberculosis. (20).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MODELO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Donabedian (1984) define la calidad en la atención médica como la capacidad de proporcionar el mayor beneficio posible al paciente con el menor riesgo. Su enfoque se basa en dos dimensiones interconectadas: las técnicas y la interpersonal. La dimensión técnica se enfoca en la utilización efectiva de las ciencias y tecnológicas médicas para lograr resultados óptimos en la salud, mientras que la dimensión interpersonal se centra en cómo se adhieren a los principios, reglas y expectativas de los usuarios. Aunque el modelo de Donabedian subraya la importancia de un enfoque técnico en la evaluación de la calidad, su alcance es limitado para capturar la calidad desde la perspectiva del paciente, ya que se enfoca principalmente en la evaluación de los profesionales y no refleja completamente la experiencia y percepción del paciente. (21).

2.2.2. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

La teoría de los dos factores de Herzberg o de los factores de satisfacción e insatisfacción sostiene que:

- ✓ La satisfacción en el puesto de trabajo se relaciona con las tareas en sí mismas o con las actividades desafiantes y motivadoras que realiza la persona en su cargo: estos son factores motivacionales o de satisfacción.
- ✓ La insatisfacción laboral está relacionada con el entorno del trabajo, que incluye el ambiente laboral, la remuneración, los beneficios, la supervisión, las relaciones con los colegas y el contexto general del puesto. Estos elementos se consideran de insatisfacción.

Para fomentar la motivación laboral, Herzberg sugiere el uso del enriquecimiento de tareas, que implica reemplazar las tareas más rutinarias y sencillas con tareas más desafiantes y gratificantes, favoreciendo el desarrollo personal del empleado. Según Herzberg, este enfoque puede aumentar la motivación y productividad, reducir el ausentismo y la rotación de personal. Sin embargo, este método no ha sido universalmente aceptado. Sus críticos argumentan que puede causar efectos adversos, como mayor ansiedad y conflictos entre las expectativas personales y los resultados laborales en las nuevas tareas. Además, se observa una sensación de explotación si las tareas enriquecidas no van acompañadas de un incremento salarial, y se menciona una posible disminución en las relaciones interpersonales debido a la naturaleza de las nuevas responsabilidades.

Herzberg le otorga escasa relevancia al estilo de gestión, considerándolo como un factor higiénico, perspectiva que ha sido objeto de críticas contundentes. Esta teoría resulta particularmente interesante en situaciones de reorganización con el propósito de incrementar la productividad, siempre y cuando no sea imperativo evaluar la situación de manera integral. Algunos posibles efectos del enriquecimiento del cargo. (22)

Efectos deseables

- Aumento de la motivación
- Aumento de la productividad
- Reducción del ausentismo
- Reducción de la rotación del personal

Efectos indeseables

- Aumento de la ansiedad
- Aumento del conflicto
- Enriquecimiento
- Sentimiento de explotación
- Reducción de las relaciones interpersonales

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. SATISFACCIÓN

Se trata de la valoración que el usuario efectúa acerca de diversos productos o servicios, basándose en la medida en que satisface sus necesidades y expectativas. La satisfacción abarca al menos tres áreas diferentes: los aspectos organizativos, que incluyen el tiempo de espera y el entorno; el nivel de trato y sus efectos sobre la salud de los usuarios; y el trato brindado por el personal durante el transcurso de la atención. Existen diversas definiciones de satisfacción en la literatura.

Oh y Parks (23) describen la satisfacción como un proceso complejo que involucra dinámicas cognitivas, afectivas y otros factores psicológicos y fisiológicos aún no completamente entendidos. Por su parte, Philip Kotler lo puntualiza como el grado de felicidad que un sujeto demuestra al contrastar el servicio apreciado de un producto y este acorde a su expectativa (24). Hall y Dornan señalan que la satisfacción está vinculada a múltiples variables, como el nivel emocional del que brinda salud, la total de búsqueda proporcionada por el proveedor, su competencia técnica, el tiempo de espera, y elementos sociodemográficos como la edad y el sexo, entre otros (25).

La literatura tradicional mantiene que la satisfacción está relacionada con el tamaño y las anticipaciones iniciales en relación con la vivencia de una asistencia o producto. La conformidad del paciente está determinada por las características específicas (producto o servicio) y las percepciones de la calidad. (26). Las respuestas emocionales desempeñan un papel importante en la satisfacción. Se refiere a la evaluación de las peculiaridades intrínsecas de los productos o servicios, creando un nivel de disfrute para el consumidor, en el cual las emociones del usuario también tienen un impacto significativo.

Es importante considerar que las satisfacciones no se basan únicamente en el nivel de servicio, sino que además incluye las expectativas del cliente. Un cliente se siente satisfecho cuando el servicio recibido cumple o supera sus expectativas (27)

Calidad y satisfacción

Dado que satisfacción y calidad del servicio están íntimamente relacionados, algunos autores los consideran equivalentes, Podría considerarse que los guías de satisfacción sean denominados modelos de buenos servicios percibidos, ya que su enfoque principal radica en el análisis de servicios más que en productos. Otros investigadores opinan que no es necesario diferenciar entre estos conceptos en el ámbito de la intervención profesional. En términos generales, una gran cantidad autores coinciden en que la satisfacción del consumidor conlleva a tener un propósito deseado, evaluar dicho objetivo utilizando un criterio de comparación, y considerar dos elementos en este proceso: el resultado obtenido y un estándar de referencia con el cual comparar dicho resultado. (28).

Satisfacción del Usuario

Actualmente, la medición de la satisfacción del paciente se utiliza como uno de los indicadores clave de evaluación del desempeño del servicio en salud. Esta evaluación ofrece una perspectiva sobre la calidad en diferentes áreas, como la infraestructura, los procesos y los resultados asociados con los servicios, con un enfoque particular en la atención de emergencias. Es crucial tener en cuenta diversos aspectos importantes al determinar la satisfacción del usuario (29).

- a) **Estructura:** Incluye el recurso tangible y medible necesario en la proporción de un servicio con calidad, como infraestructuras, equipos, medicamentos, suministros médicos, vehículos, personal, fondos y sistemas organizacionales.
- b) **Proceso:** Representa un aspecto esencial para asegurar la calidad, ya que abarca las etapas y métodos utilizados en la atención al paciente.
- c) **Resultado:** Se refiere a la finalización efectiva del proceso de atención, logrando una conclusión adecuada dentro del tiempo y con los recursos asignados.

Importancia

Es crucial cumplir con la necesidad y expectativa del usuario, dado que diferentes grupos, incluyendo a los propios pacientes, sus familiares y amigos, valoran la calidad de los servicios médicos. Cada uno de estos grupos tiene expectativas particulares respecto al servicio ofrecido por los hospitales (29).

Componentes de la satisfacción

Para diseñar herramientas efectivas que evalúen el desempeño de los servicios de salud, es crucial entender cómo los usuarios perciben la buena atención médica. Se tiene que incluir componentes fundamentales de esta percepción las cuales son:

- ❖ **Disponibilidad del Servicio** en el área de las atenciones médicas se refiere a la capacidad del sistema de salud para estar operativo y ofrecer atención de manera continua, sin interrupciones, siempre que los pacientes lo requieran. Esto incluye la disponibilidad de recursos humanos, como médicos y enfermeras, así como de infraestructura, equipos médicos y suministros. Una alta disponibilidad asegura que los pacientes puedan acceder a los servicios necesarios sin demoras significativas, lo cual es crucial para la atención oportuna y eficaz, especialmente en situaciones de emergencia o para la gestión de enfermedades crónicas.
- ❖ **La accesibilidad del servicio** se alude a la facilidad con la que cada paciente puede obtener atención médica de calidad cuando la necesitan. Esto no solo implica la proximidad geográfica de las instalaciones de salud, sino también la capacidad de los pacientes para navegar por el sistema de salud, que puede incluir la disponibilidad de transporte, la comprensión de los procedimientos administrativos y la eliminación de barreras económicas o sociales. Una buena accesibilidad asegura que los pacientes no enfrenten dificultades indebidas para recibir el cuidado necesario, promoviendo una equidad en el acceso a los servicios de salud.

- ❖ **La cortesía del personal de salud** es un punto esencial de la calidad de la atención médica, que engloba la forma en que los profesionales interactúan con los pacientes. Esta dimensión incluye la amabilidad, el respeto y la empatía demostrados hacia los pacientes. La cortesía implica no solo tratar a los pacientes con dignidad, sino también reconocer y responder adecuadamente a sus emociones y preocupaciones. Un personal cortés contribuye a un entorno de atención más positivo, reduce el estrés del paciente y fomenta una relación de confianza, lo que puede mejorar la experiencia global del paciente y fomentar la adherencia al tratamiento.
- ❖ **La agilidad en la atención** se refiere a la rapidez y eficacia con que se gestionan las solicitudes y necesidades de los pacientes. Esto incluye la capacidad para realizar diagnósticos rápidos, iniciar tratamientos de manera oportuna y responder a las solicitudes de información o asistencia de los pacientes. La agilidad en la atención es crucial para minimizar tiempos de espera, evitar demoras innecesarias y garantizar que los pacientes reciban la atención necesaria en el momento adecuado, lo que puede impactar positivamente en los resultados clínicos y en el agrado del usuario.
- ❖ **La confianza en el proveedor de salud** se relaciona con la percepción que tienen los pacientes sobre la capacidad del profesional para ofrecer servicios de manera precisa y confiable. Esto incluye la habilidad del proveedor para cumplir con los compromisos asumidos, así como la competencia y el profesionalismo demostrado en el ejercicio de su labor. La confianza se construye a través de la consistencia en la calidad del servicio, la transparencia en la comunicación y la capacidad de proporcionar resultados que cumplan con las expectativas del paciente. Un alto nivel de confianza contribuye a una mayor satisfacción del paciente.
- ❖ **La competencia profesional** se trata de la capacidad y conocimiento especializado que los personales en la salud deben demostrar para ofrecer una atención adecuada y efectiva. Esto

abarca no solo la formación académica y las credenciales profesionales, sino también la habilidad para aplicar conocimientos y habilidades en la práctica clínica. La competencia incluye el uso de técnicas actualizadas y la capacidad para tomar decisiones clínicas acertadas. La percepción de alta competencia por parte del proveedor está estrechamente relacionada con la confianza y satisfacción del paciente, ya que asegura que el cuidado recibido es de alta calidad y basado en las mejores prácticas médicas.

- ❖ **La efectividad en la comunicación** se centra en la habilidad del personal de salud para transmitir información de manera clara, comprensible y accesible para los pacientes. Esto incluye el uso de un lenguaje sencillo, la explicación detallada de los diagnósticos y tratamientos, y la disposición para responder preguntas y aclarar dudas. Una comunicación efectiva es esencial para asegurar que los pacientes comprendan su estado de salud, las opciones de tratamiento y los pasos a seguir, lo que facilita la toma de decisiones informadas y contribuye a una experiencia de atención más satisfactoria. La calidad de la comunicación puede influir en la adherencia al tratamiento y en el proceso de recuperación del paciente. (29)

Cliente

El denominador común del éxito de las empresas en la actualidad es el cliente. Su demanda es el motor que impulsa la actividad de las mismas. Ya no sirve solo producir o brindar un servicio de calidad, sin pensar en la necesidad, deseo y satisfacción de quien lo demanda. La oferta y la competitividad saturaron los mercados y complacer al cliente es el requisito fundamental para alcanzar su fidelidad. (30)

Las empresas deben identificar los segmentos de clientes y mercados que han elegido para desarrollar su actividad, que serán quienes cumplan los objetivos financieros de las mismas. Las perspectivas de los clientes permitirán desarrollar los indicadores claves

sobre la satisfacción, fidelidad, retención, adquisición y rentabilidad de cada segmento de clientes y mercados seleccionados (31)

Al enunciar la misión y visión rutinariamente el objetivo es ser el número uno a la hora de entregar valor añadido a nuestros clientes y convertirse en el proveedor número uno de nuestros clientes.

Usuario

Un usuario es aquel individuo que emplea o interactúa con algún objeto, o que recibe algún servicio, ya sea público o privado, empresarial o profesional. En informática este término se utiliza con especial relevancia. Que usa ordinariamente algo. (32)

Niveles de satisfacción. Son 3:

- **Insatisfacción:** se presenta cuando el rendimiento de las asistencias de la salud no cumple las expectativas del usuario, resultando en una experiencia negativa y descontento con la atención recibida.
- **Satisfacción:** se logra cuando el rendimiento de cada servicio de salud corresponde a lo que esperaba el usuario, indicando que el cuidado recibido se alinea con lo que se esperaba.
- **Indiferencia:** aparece cuando el rendimiento del trabajo en el área de la salud generalmente cumple con las expectativas del usuario sin causar una impresión destacada, lo que sugiere una experiencia adecuada, pero sin aspectos sobresalientes.

2.3.2. CALIDAD

La preocupación por la calidad en la atención sanitaria tiene una antigüedad que se remonta a los inicios de la práctica médica. Su origen se puede rastrear en documentos antiguos como los Papiros egipcios y el Código de Hammurabi. En este texto, la búsqueda del mejor interés para el paciente es fundamental, destacándose la relación indisoluble entre ética y calidad en la práctica médica. (33)

Es necesario tener claros los conceptos que a continuación se detallan para entender el proceso de evaluación realizado al usuario interno y externo en servicios de salud, como estrategia de gestión de calidad. (33)

Tipos de calidad

En el caso de las instituciones de salud su producto son servicios que tienen las características de ser intangibles y se pueden identificar dos tipos de calidad: calidad técnica y calidad sentida

- **Calidad Técnica:** Implica el uso de la ciencia y tecnología médica para optimizar los beneficios en la salud, sin acrecentar de manera proporcional los riesgos asociados con la atención. El objetivo es ofrecer al usuario externo el mayor bienestar integral posible, alcanzando un balance positivo entre los peligros y las ventajas involucrados.
- **Calidad Sentida:** Trata de la adecuada satisfacción de las necesidades de cada paciente externo tras hacer uso de los servicios de calidad proporcionados por la institución. Es un aspecto subjetivo que debe ser expresado por los propios usuarios.

Calidad total

Es una estrategia de gestión organizacional destinada a cumplir con los requerimientos y expectativas de los pacientes, empleados, propietarios y la comunidad en general. Esto se logra mediante el uso eficiente de todos los recursos disponibles, incluyendo personal, materiales, tecnología y sistemas de producción (34).

Calidad en salud

Este concepto se fundamenta en 5 pilares clave: excelencia profesional, uso eficiente de recursos, reducción de los riesgos para el usuario, alto bienestar del usuario y el impacto general en la salud. La calidad en salud no se restringe a uno o varios de estos elementos; abarca la combinación de factores técnicos y procesos tanto objetivos como subjetivos, con el propósito de garantizar el agrado del paciente y la efectividad del centro de salud (35).

Según Deming, la calidad en salud se define como satisfacer las expectativas del usuario, proporcionando recursos que respondan

adecuadamente a sus necesidades. Es una filosofía de gestión que destaca el respeto, la confianza y el trabajo en equipo como principios esenciales (36)

Calidad en servicios de salud

La concepción de calidad en la atención médica ha evolucionado a lo largo del tiempo. Según Lee y Jones, la buena atención se define como la práctica médica realizada y enseñada por expertos reconocidos en un período específico, subrayando que la calidad se refiere al consentimiento con reglas que no son necesarias, pero que cambian entre diferentes sociedades (37).

Otra definición describe la calidad de la atención como el proporcionar asistencia adecuada a los usuarios, basada en discernimientos médicos y elementos éticos actuales, con el fin de cumplir tanto con las urgencias de salud como con las expectativas del paciente, del proveedor y del centro de salud. Avedis Donabedian ofrece una visión clásica del nivel de trato en el área médica, definiéndola como la capacidad de la atención para maximizar los beneficios para el paciente mientras se minimizan los riesgos. Según Donabedian, esta capacidad se define en función de lo que es posible alcanzar con los recursos accesibles y las normas generales prevalecientes (38).

Donabedian enfatiza la evaluación del nivel mediante el análisis de las estructuras, los procesos y el resultado, considerando 3 espacios: calidad técnica, calidad en la interacción interpersonal y bienestar. Hay otras direcciones recientes en cuanto a la descripción del nivel de trato médico, una de ellas dada por el Instituto de Medicina de los Estados Unidos de Norteamérica, que dice: la calidad de la atención médica es el nivel en que los servicios de salud brindados a personas y comunidades aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud favorables, alineados con el conocimiento profesional vigente. (39)

Naturaleza de la calidad

Avedis Donabedian destaca que el enfoque industrial de la calidad se centra en el consumidor como el evaluador definitivo. En este

modelo, es el consumidor quien finalmente determina si el servicio o trato satisface su necesidad y expectativa. El objetivo no se restringe a alcanzar el gusto del cliente, sino que además pretende generar emociones, confianza y lealtad a largo plazo. En la industria, se pone un énfasis constante en entender los anhelos de los pacientes y convertirlos en principios tangibles de los productos (40).

En un enfoque bien diseñado, los pacientes se integran casi como parte del proceso de producción. Al usar un producto o servicio, el consumidor evalúa su calidad, proporcionando información crucial para su mejora continua. Aunque los conocimientos científicos y técnicos suelen ayudar a ofrecer tratos de nivel, es el paciente quien va dar el visto bueno, en última instancia, esa calidad. Donabedian también señala que la figura de vocación en la salud comparte ciertas semejanzas con el modelo industrial, como la importancia de garantizar el agrado de los usuarios a través de la provisión de trato que sea conveniente, aceptable y satisfactorio.

Con mayor énfasis que en el modelo industrial, se otorga gran importancia a las elecciones del usuario informado, ya sea en términos de resultados como de proceso. Este enfoque es fundamental en cualquiera que fuera la definición del nivel del servicio sanitario. No obstante, la figura de servicio en salud se distingue al demandar la incorporación de una gama más extensa de compromisos hacia los pacientes y la colectividad, lo que enriquece y complica la conceptualización de la calidad en este ámbito. Según Donabedian, no somos meramente distribuidores de bienestar, ya que los usuarios a menudo carecen de la capacidad para diferenciar entre una atención de calidad y una deficiente (41). Las enfermeras y obstetras deben asumir un rol de confianza en representación de cada paciente, garantizando que sus situaciones sean atendidas de la mejor manera posible. Dado que la atención sanitaria involucra aspectos íntimos, sensibles y cruciales de la vida, nuestros conceptos sobre cómo gestionar las relaciones interpersonales en este contexto son considerablemente más

complejos que los intercambios entre clientes y proveedores en el ámbito empresarial.

Estructura

Esta característica abarca las particularidades del entorno donde se llevan a cabo las actividades de salud, incluyendo los recursos materiales como las instalaciones, el equipamiento médico y el presupuesto asignado. Además, comprende los recursos humanos, es decir, la cantidad y formación del personal, así como la organización institucional, que se refiere a la estructura del equipo médico, los métodos de evaluación entre colegas y los sistemas de compensación.

Proceso

Incluye las actividades reales involucradas en la prestación y recepción de los servicios, cubriendo tanto las acciones que el paciente sigue al necesitar servicio médico como las gestiones del profesional al realizar diagnósticos, ofrecer recomendación.

Resultado

Se refiere al efecto que las atenciones tienen sobre la salud de los usuarios y las localidades en general.

Gilmore describe la calidad como la capacidad de cumplir o superar consistentemente las expectativas de los clientes. Esto implica una comparación entre la realidad y un estándar o marco de referencia, seguida de evaluaciones sistemáticas para verificar si se ha alcanzado dicho estándar. La calidad, según la OMS, se define por un elevado nivel de competencia y habilidad del personal, la utilización eficiente de recursos, la minimización de los riesgos hacia el usuario, un rango elevado de satisfacción de los usuarios.

Además, el término calidad en la atención médica comúnmente incluye características como eficiencia, cuidado y efectividad.

Herzberg sugiere que:

- La gratificación en el puesto de trabajo está relacionada con el contenido y las tareas desafiantes del puesto, considerados factores motivacionales.
- La insatisfacción está vinculada al entorno laboral, incluyendo

salario, beneficios, supervisión, compañeros y el contexto general del trabajo, que son factores higiénicos (42).

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Satisfacción

La satisfacción se ve afectada por las particularidades específicas de los productos o servicios, así como por las percepciones de nivel. Las respuestas emocionales también influyen en la satisfacción.

- **Satisfacción del usuario:** se trata de un procedimiento de recopilación de información relevante sobre la atención integral que recibe el usuario y actúa como punto inicial para llevar a cabo la atención al personal de salud.
- **Tangibles:** Esta dimensión de la satisfacción del paciente se basa en la percepción del nivel de servicio de los elementos físicos relacionados con el servicio. Incluye el aspecto de la infraestructura, equipos e insumos, talento humano y los medios comunicativos. Esto significa que el servicio de salud debe contar con equipos que se vean modernos, personal con una presentación profesional y materiales como folletos y estados de cuenta que sean estéticamente atractivos.
- **Limpieza:** se refiere a la actividad y resultado de eliminar la suciedad, imperfecciones o defectos de algo.
- **Tiempo:** es una cantidad física que utilizamos para medir la duración o el intervalo entre eventos en sistemas que experimentan cambios, es decir, el lapso de tiempo que pasa entre los estados del sistema.

Calidad de atención médica

Se evalúa a través de múltiples acciones diseñadas para asegurar que los servicios sean factibles y justas, brindando un rendimiento profesional excelente. Esto implica el uso eficiente de los recursos disponibles y la obtención de la aceptación de usuarios.

- **Cortesía:** se trata de un comportamiento humano basado en buenas costumbres, siendo la expresión práctica de estas últimas.
- **Confianza:** implica una opinión positiva sobre la capacidad de una

persona o grupo para comportarse adecuadamente en una situación específica. La confianza representa la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo.

- **Eficacia:** la eficacia se define como una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado.
- **Comunicación:** se refiere al proceso de transmitir mensajes entre diferentes entidades para modificar o enriquecer la comprensión del receptor.
- **Respeto:** implica reconocer los intereses y sentimientos del otro en una relación.
- **Oportunidad:** es aquel momento que resulta ser propicio para algo, para llevar a cabo un negocio, para concretar una relación amorosa o bien para realizar la famosa travesía que siempre se anheló y postergó.
- **Seguridad:** ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. (42)

2.5. BASES FILOSÓFICAS

La base filosófica para la investigación sobre la satisfacción de los usuarios en el C.S. Huacaybamba puede ser abordada desde distintas corrientes filosóficas aplicadas al ámbito de la salud. Se puede explorar la ética de la atención médica, considerando principios como la autonomía del paciente y la justicia; también se puede examinar la epistemología médica para comprender cómo se adquiere y valida el conocimiento en este campo. Además, es importante reflexionar sobre la ontología de la salud y la enfermedad, indagando en las concepciones filosóficas sobre estos conceptos y cómo influyen en la práctica clínica y la percepción del usuario. Integrar estas perspectivas filosóficas en el estudio permitirá una comprensión más profunda y crítica de los aspectos éticos, epistemológicos y ontológicos relacionados con el nivel de agrado del paciente en el contexto del trato médico.

2.6. HIPÓTESIS

2.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.

2.6.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

H0₁: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

Hi₁: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

H0₂: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

Hi₂: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

H0₃: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

Hi₃: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción el usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

H0₄: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

Hi₄: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

H0₅: No existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

Hi₅: Existe relación los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Dependiente: Satisfacción del usuario	Calidad clínica	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente	Cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario
	Calidad administrativa	Satisfecho Muy Satisfecho	
Independiente: Calidad de atención	Fiabilidad	Totalmente en desacuerdo	Cuestionario sobre Calidad de atención recibida
	Capacidad de respuesta	En desacuerdo	
	Seguridad	Indeciso	
	Empatía	De acuerdo	
	Aspectos tangibles	Totalmente de acuerdo	
Sociodemográficos	Edad	18-30 años	Cuestionario de características sociodemográficas
		31-45 años	
		46-60 años	
		61 y mas	
	Sexo	Masculino, Femenino	
	Procedencia	Urbano, Rural	
		Urbano marginal	
	Situación laboral	Estudiante Trabajador dependiente Ama de casa Agricultor	
	Grado de instrucción	Primaria	
		Secundaria Superior No estudia	
	Razón por la que escogió venir a este establecimiento	Es más cerca, No hay otro establecimiento adonde acudir, Es gratuito, Hay buena atención	

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue:

- Observacional porque mide y reporta el nivel de satisfacción sin modificar el comportamiento de las variables.
- Prospectivo debido a que se recolectó los datos en el momento y la fuente de recolección de datos fue la primaria
- Transversal, porque las variables fueron medidas en un solo momento, además que los datos fueron recolectados en un solo momento

3.1.1. ENFOQUE

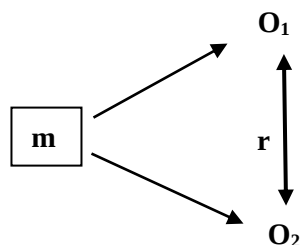
Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo; porque este enfoque permite analizar estadísticamente los datos que se recolectaron.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo con el nivel es relacional, porque mide la relación o asociación de las variables descritas

3.1.3. DISEÑO

Esta investigación por el diseño fue no experimental transversal, Gráficamente se denota:



Donde:

m = Muestra de investigación

O₁ = Variable independiente

O₂ = Variable dependiente

R = Relación entre las dos variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Fueron todas las personas atendidas en el C.S. Huacaybamba durante el mes de diciembre 2023; teniéndose en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

- Usuarios > 18 años.
- Usuarios que han recibido atención en el C.S. Huacaybamba al menos una vez en los últimos seis meses.
- Usuarios que han recibido servicios de consulta médica, atención de emergencia, servicios de enfermería, o atención dental en el Centro de Salud Huacaybamba.
- Usuarios que acepten participar voluntariamente en el estudio, proporcionando consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios <18 años.
- Usuarios que no han recibido atención en el C.S. Huacaybamba en los últimos seis meses.
- Usuarios que solo han recibido servicios administrativos (p. ej., tramitación de documentos) y no servicios médicos directos.
- Usuarios con condiciones cognitivas o psicológicas que impidan la comprensión y respuesta adecuada a la encuesta de satisfacción.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio o no proporcionen el consentimiento informado.

3.2.2. MUESTRA

Se tomó como muestra referencial a 92 encuestados, las cuales fueron seleccionadas aleatoriamente.

3.2.3. MUESTREO

Se aplicó el no probabilístico, por conveniencia se elige para esta investigación debido a restricciones de recursos y tiempo, así como a la accesibilidad a los usuarios del Centro de Salud Huacaybamba. Además, este enfoque se justifica por su naturaleza exploratoria, que busca comprender la satisfacción del usuario en lugar de la representatividad exacta. Facilita la inclusión de una muestra diversa de usuarios para reflejar diferentes experiencias y perspectivas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

La encuesta fue la técnica aplicada

3.3.2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación fueron:

- **Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 3)**

Incluye edad, sexo, procedencia, situación laboral, grado de estudio y razón por la que eligió acercarse a este centro de salud.

- **Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción del Usuario (Anexo 4)**

El instrumento fue tomado como guía de Gamarra (43), la cual consta de 12 ítems, esto subdividido en 2 dimensiones (calidad clínica y administrativa). Cada ítem tuvo una escala de Likert (muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho) con una valoración del 1 al 5. Las cuales fueron adaptadas para la presentación de resultados como insatisfecho, indiferente y satisfecho

- **Cuestionario sobre calidad de atención recibida (Anexo 5)**

El instrumento fue tomado como guía de Gamarra (43), la cual consta de 22 ítems, esto subdividido en 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Cada ítem tuvo una escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo) con una

valoración del 1 al 5 Las cuales fueron adaptadas para la presentación de resultados como una calidad mala, regular y buena.

TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos fueron aplicados por la investigadora realizando el siguiente procedimiento:

- Se tramitó la autorización correspondiente de la Dirección por el jefe del C.S. Huacaybamba
- Se realizó una coordinación con el área administrativa del C.S. Huacaybamba sobre el conocimiento de la cantidad de usuarios hospitalizados y atendidos en el centro y que ejercían con razonamientos de inclusión.
- Los instrumentos se aplicaron a los durante los turnos mañana, tarde y noche, indicándose que proporcionen información sobre la calidad de cuidado que perciben por parte del personal sanitario
- Por otro lado, para procesar y analizar la estadística inferencial se utilizó las herramientas informáticas (SPSS, hoja de cálculo de Excel), asimismo, para obtener los resultados inferenciales se utilizó el método estadístico de chi-cuadrado (χ^2).

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio se basa en principios éticos establecidos por la Declaración de Helsinki, que proporciona directrices sobre el respeto a los derechos y el bienestar de los participantes en la investigación. Los investigadores están comprometidos con la adherencia a estos principios, que incluyen la obtención del consentimiento informado, la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos, y la minimización de riesgos para los participantes. Además, se asegura la equidad en la selección de participantes y la transparencia en la comunicación de los resultados. Este compromiso con los estándares éticos garantiza que la investigación se realice con el máximo respeto y responsabilidad hacia los participantes y la comunidad.

Se tuvo en consideración los elementos de beneficencia, no maleficencia, libertad y confidencialidad; la información fue recolectada por los investigadores y los auxiliares de investigación.

A cada uno de los participantes se le solicitó el consentimiento informado; se les brindó información sobre el objetivo del estudio, como también el derecho a renunciar en el momento que lo deseará

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Características sociodemográficas

Tabla 1. Descripción de la edad de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Descripción de la edad	fi	n= 92
		%
28-30 años	26	28.3
31-45 años	31	33.7
46-60 años	22	23.9
>61 años	13	14.1
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

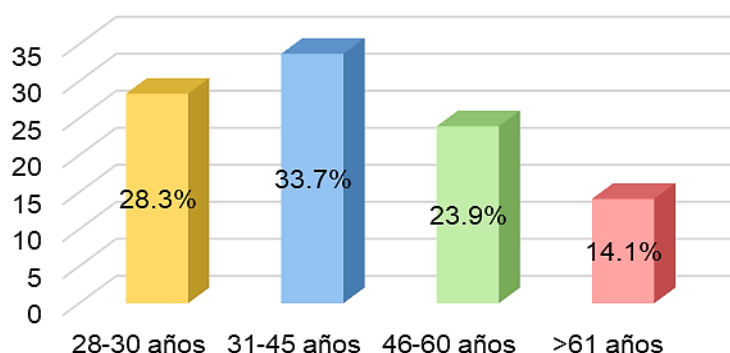


Figura 1. Descripción de la edad de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución de edades revela que el grupo más numeroso es el de 31 a 45 años, representando el 33.7% de la muestra, seguido por los de 28 a 30 años con el 28.3%, y los de 46 a 60 años con el 23.9%. Los usuarios mayores de 61 años constituyen el 14.1% restante. Estos resultados indican que los adultos jóvenes y de mediana edad son los principales usuarios del centro.

Tabla 2. Descripción del sexo de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Descripción del sexo	n= 92	
	fi	%
Femenino	53	57.6
Masculino	39	42.4
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

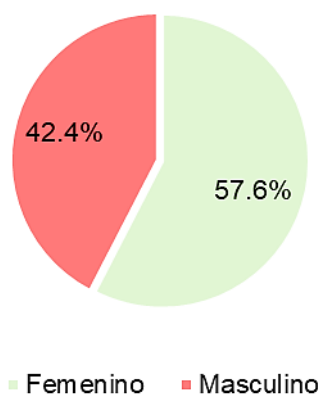


Figura 2. Descripción del sexo de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución por sexo de los 92 usuarios del C.S. Huacaybamba en diciembre de 2023 muestra que el 57.6% son mujeres y el 42.4% son masculinos. Estos datos indican una mayor utilización de los servicios de salud por parte de las mujeres, lo cual podría reflejar diferencias en las necesidades de atención médica entre géneros, o una mayor disposición de las mujeres a buscar atención sanitaria.

Tabla 3. Descripción de la procedencia de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Procedencia	n= 92	
	fi	%
Urbano	23	25.0
Rural	62	67.4
Urbano marginal	7	7.6
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

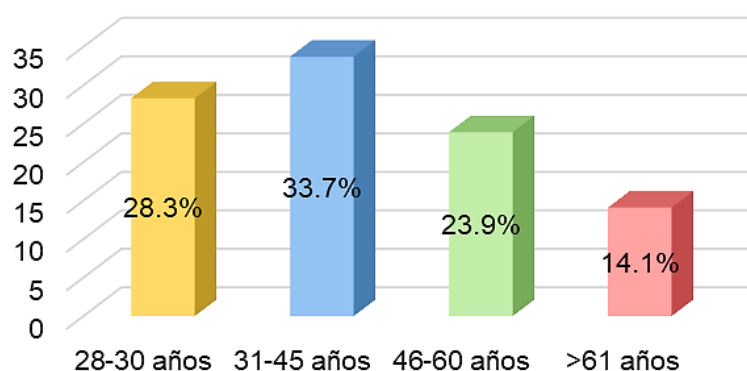


Figura 3. Descripción de la procedencia de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución de procedencia de los 92 usuarios del C.S. Huacaybamba en diciembre de 2023 indica que la mayoría proviene de áreas rurales, representando el 67.4% de la muestra. Los usuarios de áreas urbanas constituyen el 25.0%, mientras que aquellos de zonas urbano-marginales representan el 7.6%. Estos resultados sugieren que el centro de salud es una fuente importante de atención médica para la población rural, subrayando la necesidad de servicios accesibles y adecuados para estas comunidades.

Tabla 4. Descripción de la situación laboral de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Situación laboral	n= 92	
	fi	%
Estudiante	10	10.9
Trabajador dependiente	22	23.9
Ama de casa	33	35.9
Agricultor	27	29.3
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

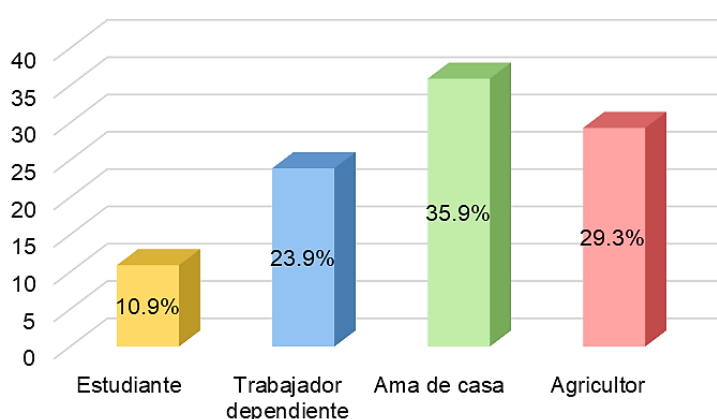


Figura 4. Descripción de la situación laboral de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución de la situación laboral de los 92 usuarios del C.S. Huacaybamba en diciembre de 2023 revela que el grupo más numeroso está compuesto por amas de casa, representando el 35.9% de la muestra. Le siguen los agricultores con un 29.3%, los trabajadores dependientes con un 23.9%, y los estudiantes con un 10.9%. Estos datos indican una alta afluencia de amas de casa y agricultores, lo que puede reflejar las características socioeconómicas de la región y destacar la importancia de brindar atención médica accesible a estas poblaciones.

Tabla 5. Descripción del grado de instrucción de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Grado de instrucción	n= 92	
	fi	%
No estudia	17	18.5
Primaria	41	44.6
Secundaria	20	21.7
Superior	14	15.2
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

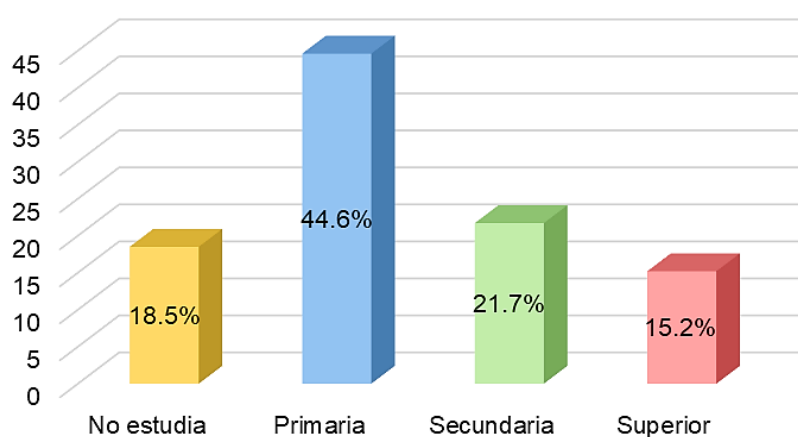


Figura 5. Descripción del grado de instrucción de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución del grado de instrucción muestra que la mayoría posee educación primaria, representando el 44.6%. Los usuarios con nivel secundaria constituyen un 21.7%, mientras que aquellos sin estudios alcanzan el 18.5%. Finalmente, el 15.2% de los usuarios ha recibido educación superior. Estos datos reflejan un predominio de usuarios con niveles educativos bajos, lo cual puede influir en sus necesidades y expectativas respecto a la atención sanitaria y destaca la importancia de adaptar los servicios de salud para ser accesibles y comprensibles para personas con diferentes niveles de instrucción.

Tabla 6. Descripción de razón por la que escogió venir al establecimiento de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Razón por la que escogió venir al establecimiento	n= 92	
	fi	%
Es más cerca	18	19.6
No hay otro establecimiento adonde acudir	40	43.5
Es gratuito	25	27.2
Hay buena atención	9	9.8
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 3

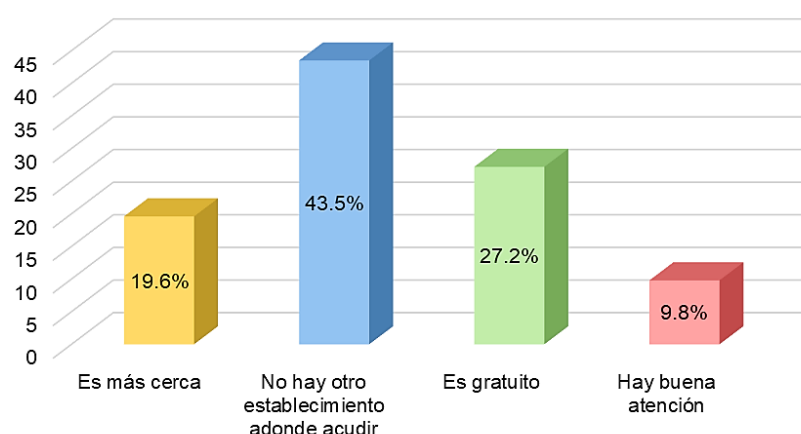


Figura 6. Descripción de razón por la que escogió venir al establecimiento de los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución de las razones por las cuales los usuarios escogieron acudir al C.S. revela que la razón principal es la falta de alternativas, con un 43.5% de los usuarios indicando que no hay otro establecimiento al que puedan acudir. Un 27.2% elige el centro porque es gratuito, mientras que un 19.6% lo hace por su proximidad. Solo el 9.8% menciona la buena atención como motivo. Estos datos subrayan la importancia de este centro como una opción crucial de acceso a la salud en la región, especialmente debido a la falta de alternativas y la necesidad de servicios gratuitos.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92	
	fi	%
Insatisfecho	31	33.7
Indiferente	25	27.2
Satisfecho	36	39.1
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 4

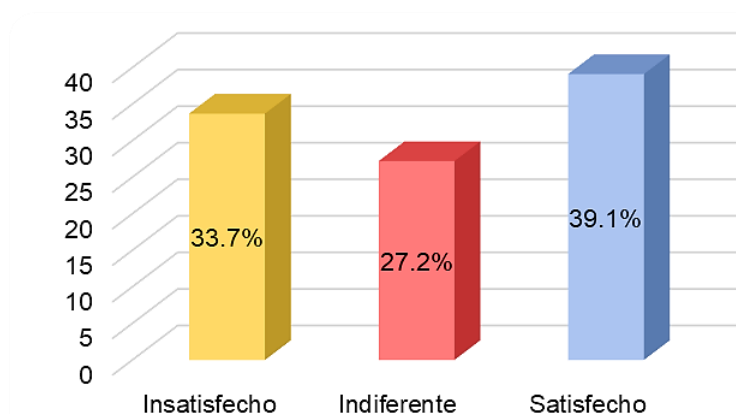


Figura 7. Nivel de satisfacción de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La distribución del nivel de satisfacción de 92 pacientes del C.S. Huacaybamba en diciembre de 2023 indica que el 39.1% dijeron estar satisfechos con el servicio recibido. Sin embargo, un 33.7% se declara insatisfecho, y el 27.2% se muestra indiferente.

Tabla 8. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad clínica, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Calidad clínica	n= 92	
	fi	%
Insatisfecho	26	28.3
Indiferente	24	26.1
Satisfecho	42	45.7
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 4

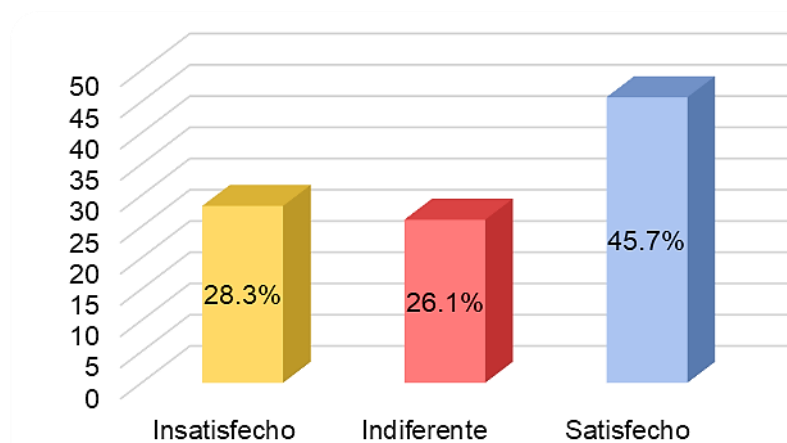


Figura 8. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad clínica, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla muestra el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de calidad clínica en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023. De los 92 usuarios encuestados, el 45.7% se encuentra satisfecho con la calidad clínica recibida. No obstante, un 28.3% de los usuarios está insatisfecho y el 26.1% se muestra indiferente. Estos resultados destacan que, aunque casi la mitad de los usuarios está satisfecha con la calidad clínica, hay un porcentaje considerable de usuarios que perciben deficiencias o que no tienen una opinión definida, lo que sugiere la necesidad de mejoras continuas en esta área crucial de atención.

Tabla 9. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad administrativa, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Calidad administrativa	n= 92	
	fi	%
Insatisfecho	36	39.1
Indiferente	26	28.3
Satisfecho	30	32.6
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 4

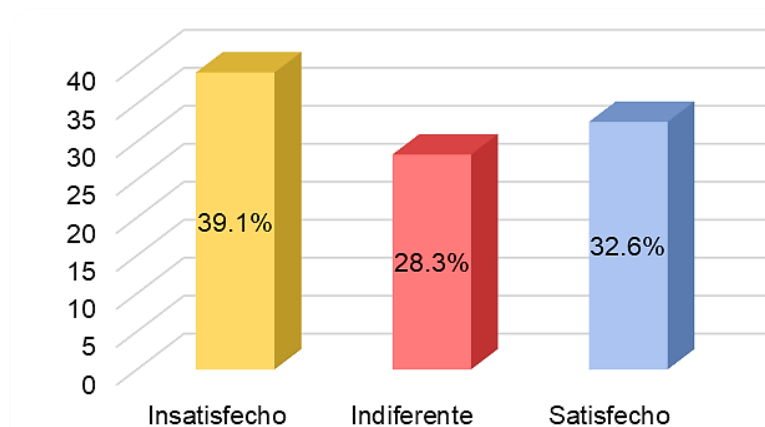


Figura 9. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad administrativa, de usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla presenta el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de calidad administrativa en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023. De los 92 usuarios encuestados, el 32.6% está satisfecho con la calidad administrativa del centro. Sin embargo, un 39.1% de los usuarios se encuentra insatisfecho y el 28.3% se muestra indiferente. Estos datos indican que una proporción significativa de usuarios no está satisfecha con los aspectos administrativos del servicio.

Tabla 10. Descripción de la calidad de atención percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Calidad de atención	n= 92	
	fi	%
Mala	26	28.3
Regular	38	41.3
Buena	28	30.4
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

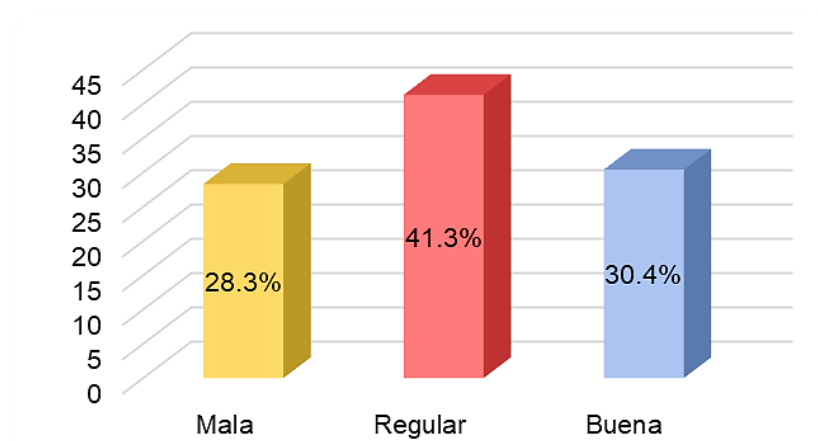


Figura 10. Descripción de la calidad de atención percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla presenta la descripción de la calidad de atención percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023.

De los 92 usuarios encuestados, el 41.3% califica como regular a la calidad, seguido del 30.4% que la considera buena. Sin embargo, un 28.3% de los usuarios la percibe como mala. Estos resultados muestran una distribución equilibrada en la apreciación de la calidad de servicio, una proporción considerable la consideran tanto regular como buena.

Tabla 11. Descripción de la calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Fiabilidad	n= 92	
	fi	%
Mala	22	23.9
Regular	39	42.4
Buena	31	33.7
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

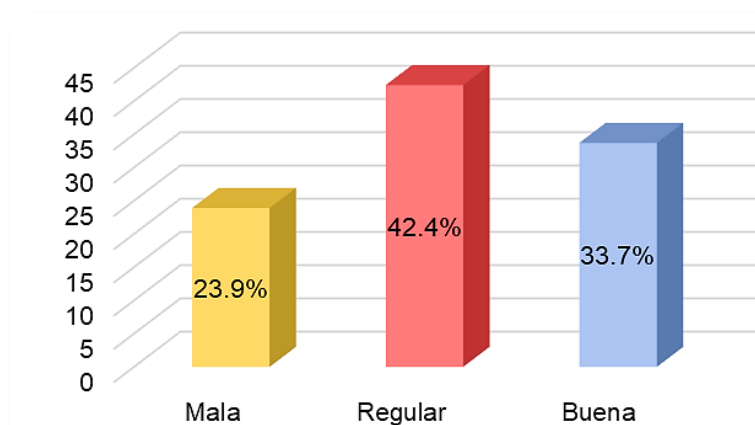


Figura 11. Descripción de la calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla presenta la descripción de la calidad de atención en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios. De los 92 usuarios encuestados, el 42.4% la califica como regular, seguido por el 33.7% que la considera buena. Sin embargo, un 23.9% de los usuarios la percibe como mala.

Estos resultados indican que una parte significativa de los usuarios tiene una percepción negativa o neutral en cuanto a la fiabilidad de la atención, lo que destaca la necesidad de implementar medidas para mejorar este aspecto y aumentar la confianza del usuario.

Tabla 12. Descripción de la calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Capacidad de respuesta	n= 92	
	fi	%
Mala	39	42.4
Regular	27	29.3
Buena	26	28.3
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

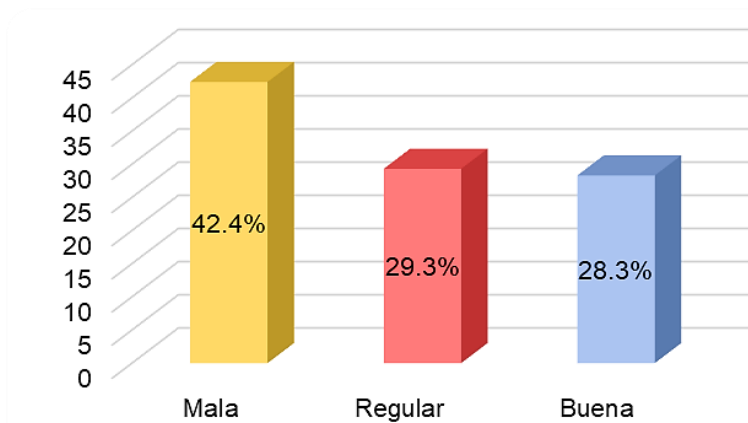


Figura 12. Descripción de la calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla presenta la descripción de la calidad de atención en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por usuarios, el 42.4% la califica como mala, seguido por el 29.3% que la considera regular. Por otro lado, el 28.3% de los usuarios la percibe como buena. Estos resultados sugieren que un alto porcentaje tiene una percepción negativa, destacando la necesidad de mejorar la eficiencia y prontitud de manera más efectiva.

Tabla 13. Descripción de la calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Seguridad	n= 92	
	fi	%
Mala	20	21.7
Regular	44	47.8
Buena	28	30.4
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

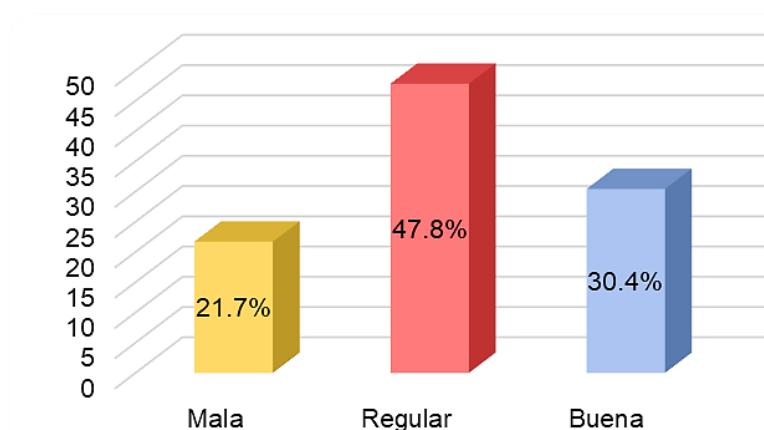


Figura 13. Descripción de la calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla 13 se describe la descripción de la calidad de atención en su dimensión de seguridad en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023. De los 92 usuarios encuestados, el 47.8% la califica como regular, seguido por el 30.4% que la considera buena. Por otro lado, el 21.7% de los usuarios la percibe como mala. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar medidas adicionales para mejorar la seguridad, lo que podría contribuir a aumentar su confianza en los servicios de atención médica proporcionados.

Tabla 14. Descripción de la calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Empatía	n= 92	
	fi	%
Mala	19	20.7
Regular	38	41.3
Buena	35	38.0
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

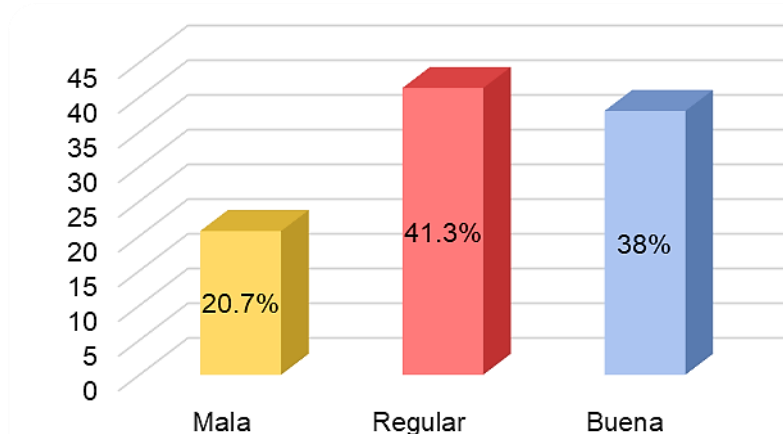


Figura 14. Descripción de la calidad de atención, dimensión empatía, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla 14 ofrece una descripción de la calidad de atención en su dimensión de empatía en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023. De los 92 usuarios encuestados, el 41.3% la califica como regular, mientras que el 38.0% la considera buena. Por otro lado, el 20.7% de los usuarios la percibe como mala. Dichos hallazgos sugieren la mejora de la capacidad de los personales de la salud para mostrar empatía hacia los pacientes, lo que podría contribuir a una experiencia más satisfactoria y a una relación médico-paciente más positiva.

Tabla 15. Descripción de la calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Aspectos tangibles	n= 92	
	fi	%
Mala	29	31.5
Regular	42	45.7
Buena	21	22.8
Total	92	100.0

Fuente. Anexo 5

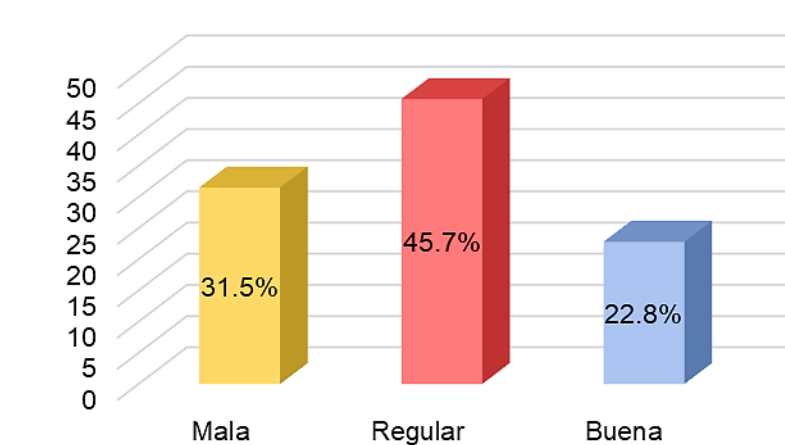


Figura 15. Descripción de la calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla proporciona una descripción de la calidad de atención en su dimensión de aspectos tangibles, tal como la perciben los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre de 2023. De los 92 usuarios encuestados, el 45.7% la califica como regular, el 22.8% la considera buena y el 31.5% la percibe como mala. Estos resultados señalan áreas específicas que podrían requerir mejoras, como la infraestructura física, el equipamiento y otros elementos visibles dentro del centro de salud.

Tabla 16. Satisfacción del usuario y calidad de atención, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Calidad						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	15	16.3	8	8.7	8	8.7	31	33.7
Indiferente	4	4.3	12	13.0	9	9.8	25	27.2
Satisfecho	7	7.6	18	19.6	11	12.0	36	39.1
Total	26	28.3	38	41.3	28	30.4	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

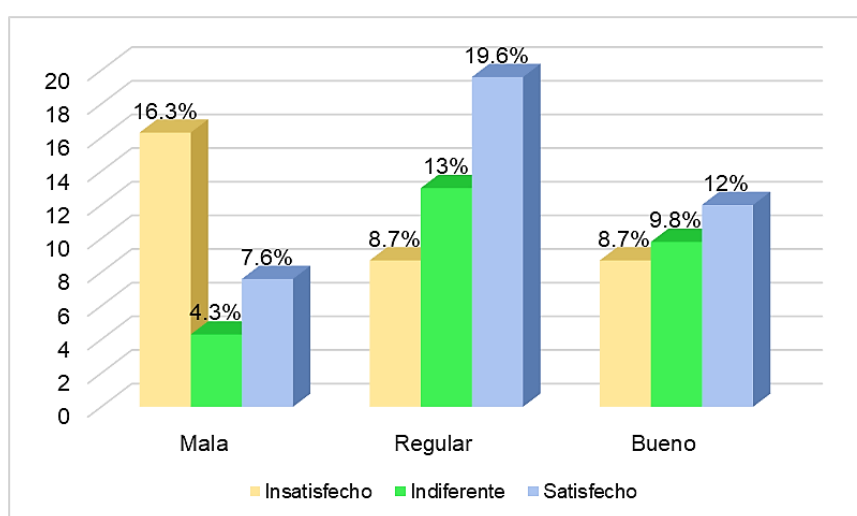


Figura 16. Satisfacción del usuario y calidad de atención, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla 16 presenta la relación entre las dos variables de estudio. Se observa que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la condición de "Regular" calidad de atención, con un 19.6%. Por otro lado, el porcentaje más alto de usuarios insatisfechos se registra en la condición de "Mala" calidad, con un 16.3%. Esto indica que hay una relación entre ambas variables, en la cual aquellos que perciben una atención relativamente regular tienden a estar más satisfechos en comparación con aquellos que perciben una calidad de atención mala.

Tabla 17. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Fiabilidad						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	11	12.0	12	13.0	8	8.7	31	33.7
Indiferente	4	4.3	16	17.4	5	5.4	25	27.2
Satisfecho	7	7.6	11	12.0	18	19.6	36	39.1
Total	22	23.9	39	42.4	31	33.7	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

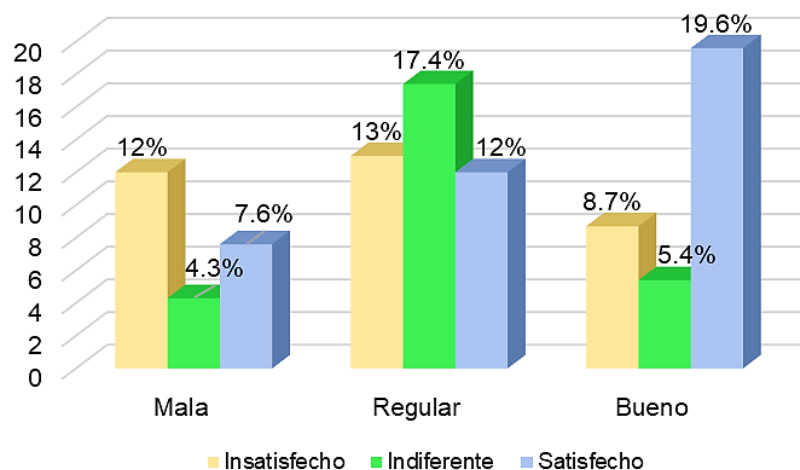


Figura 17. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión fiabilidad, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla muestra la relación entre la satisfacción y la fiabilidad donde se destaca que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la categoría de "Bueno" en cuanto a fiabilidad, con un 19.6%.

Por otro lado, el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos se registra en la categoría de "Mala" en términos de fiabilidad, con un 12.0%. Esto sugiere que existe una conexión entre la percepción de la fiabilidad y el grado de satisfacción, donde aquellos que perciben una fiabilidad buena tienden a estar más satisfechos.

Tabla 18. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Capacidad de respuesta						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	21	22.8	3	3.3	7	7.6	31	33.7
Indiferente	11	12.0	6	6.5	8	8.7	25	27.2
Satisfecho	7	7.6	18	19.6	11	12.0	36	39.1
Total	39	42.4	27	29.3	26	28.3	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

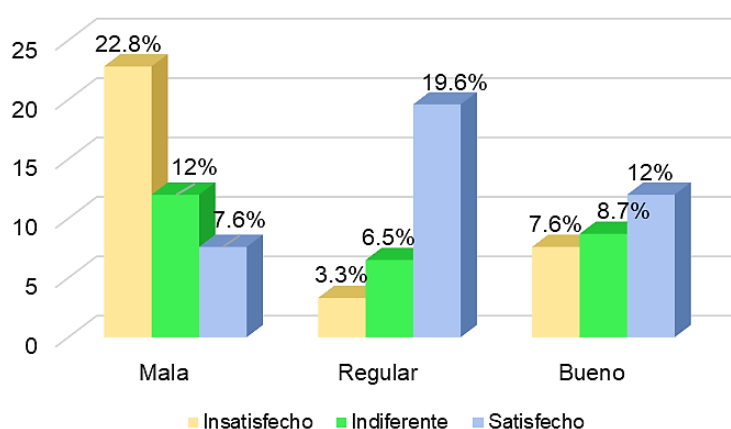


Figura 18. Satisfacción del usuario y calidad de atención, en su dimensión capacidad de respuesta, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla 18 muestra la relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta. Se observa que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la categoría de "Bueno" en cuanto a capacidad de respuesta, con un 12.0%. Por otro lado, el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos se registra en la categoría de "Mala" en términos de capacidad de respuesta, con un 22.8%. Además, se nota que un porcentaje considerable de usuarios se encuentra "Regularmente" satisfecho, con un 19.6%, y un porcentaje similar se muestra "Indiferente", con un 12.0%.

Tabla 19. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión seguridad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Seguridad						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	11	12.0	14	15.2	6	6.5	31	33.7
Indiferente	5	5.4	13	14.1	7	7.6	25	27.2
Satisfecho	4	4.3	17	18.5	15	16.3	36	39.1
Total	20	21.7	44	47.8	28	30.4	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

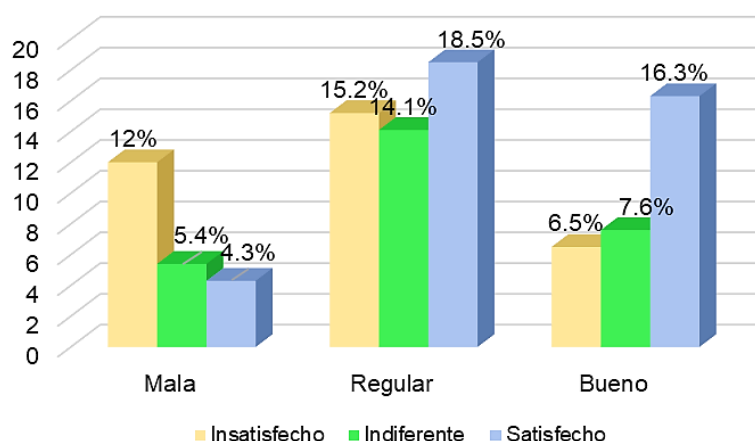


Figura 19. Satisfacción del usuario y calidad de atención, en su dimensión seguridad, percibida por los usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla muestra la relación entre la satisfacción y la seguridad. Se destaca que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la categoría de "Bueno" en términos de seguridad, representando el 16.3% del total. Por otro lado, el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos se encuentra en la categoría de "Mala" en cuanto a seguridad, con un 12.0%. Además, se observa que una parte considerable de los pacientes se muestra "Regularmente" satisfecho, con un 18.5%, y un porcentaje similar se muestra "Indiferente", con un 14.1%.

Tabla 20. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Empatía						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	12	13.0	16	17.4	3	3.3	31	33.7
Indiferente	5	5.4	11	12.0	9	9.8	25	27.2
Satisfecho	2	2.2	11	12.0	23	25.0	36	39.1
Total	19	20.7	38	41.3	35	38.0	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

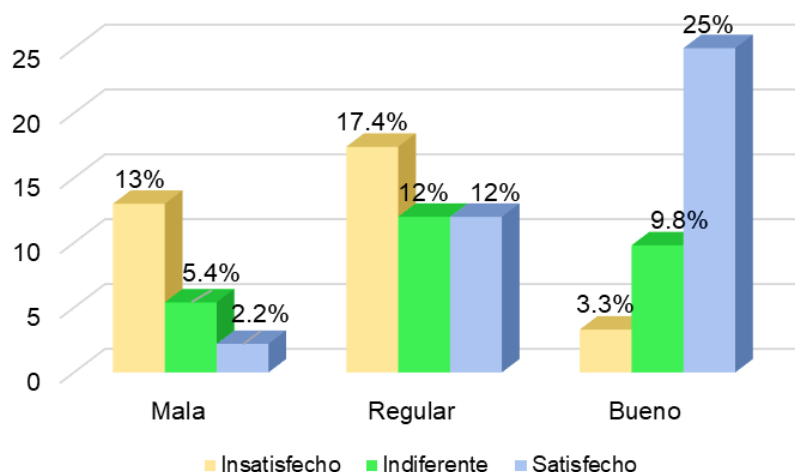


Figura 20. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión empatía, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La Tabla 20 presenta la relación entre la satisfacción y la empatía. Se destaca que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la categoría "Bueno" en términos de empatía, representando el 25.0% del total. Por otro lado, el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos se encuentra en la categoría "Mala" en cuanto a empatía, con un 13.0%.

Además, un porcentaje significativo de usuarios se muestra "Regularmente" satisfecho, con un 17.4%, mientras que un porcentaje similar se muestra "Indiferente", con un 12.0%

Tabla 21. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión aspecto tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

Nivel de satisfacción	n= 92							
	Aspectos tangibles						Total	
	Mala		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	4	4.3	23	25.0	4	4.3	31	33.7
Indiferente	8	8.7	11	12.0	6	6.5	25	27.2
Satisfecho	17	18.5	8	8.7	11	12.0	36	39.1
Total	29	31.5	42	45.7	21	22.8	92	100.0

Fuente. Anexo 4 y 5

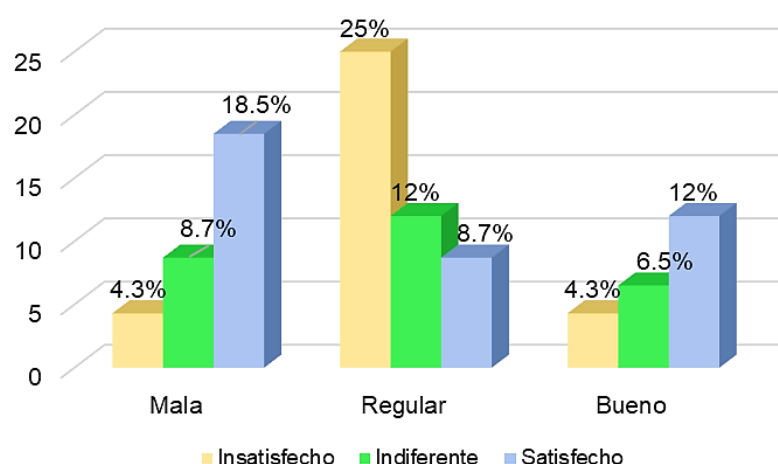


Figura 21. Satisfacción del usuario y calidad de atención, dimensión aspectos tangibles, percibida por usuarios del C.S. Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023

La tabla presenta la relación entre la satisfacción y los aspectos tangibles. Se observa que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la categoría "Bueno" en términos de aspectos tangibles, representando el 12.0% del total. Por otro lado, el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos se encuentra en la categoría "Regular" en cuanto a aspectos tangibles, con un 25.0%.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 22. Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

Relación		Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
1	Satisfacción del usuario	15.570	0,023
	Calidad de atención		

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el C.S. Huacaybamba para diciembre de 2023. El valor de Chi cuadrado obtenido es de 15.570, con un nivel de significancia de 0.023. Esta prueba estadística indica que existe una relación importante entre las 2 variables analizadas en el C. S. Huacaybamba, durante el período mencionado.

Tabla 23. Relación de satisfacción con la fiabilidad, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

Relación		Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
2	Satisfacción del usuario	20.123	0,009
	Fiabilidad		

La tabla 23 presenta los resultados de la relación entre la satisfacción y la fiabilidad, en el C.S. Huacaybamba durante diciembre de 2023. Se observa un valor de Chi cuadrado de 20.123, con una significancia de 0.009. Esto indica que hay una relación estadísticamente relevante entre la satisfacción y la fiabilidad ofrecida en el C. S. Huacaybamba durante el período estudiado.

Tabla 24. Relación de satisfacción con la capacidad de respuesta, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

	Relación	Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
3	Satisfacción del usuario	19.135	0,017
	Capacidad de respuesta		

La tabla 24 muestra la relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta, en el C.S. Huacaybamba durante diciembre de 2023. Se observa un valor de Chi cuadrado de 19.135, y un rango de significancia de 0.017. Estos hallazgos revelan una conexión estadísticamente relevante entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta ofrecida en el C. S. Huacaybamba durante el período investigado.

Tabla 25. Relación de la satisfacción con la seguridad, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

	Relación	Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
4	Satisfacción del usuario	21.537	0,003
	Seguridad		

La tabla 25 exhibe la relación entre la satisfacción y la seguridad, percibida en el C.S. Huacaybamba en Huánuco, durante diciembre de 2023. Los resultados revelan un valor de Chi cuadrado de 21.537, con una significancia de 0.003. Esto sugiere que hay una asociación estadísticamente significativa entre satisfacción y la seguridad recibida en el C. S. Huacaybamba durante el periodo analizado

Tabla 26. Relación de la satisfacción con la empatía, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

	Relación	Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
5	Satisfacción del usuario	16.340	0,021
	Empatía		

La tabla 26 presenta la relación entre la satisfacción y la empatía, percibida en el C.S. Huacaybamba en Huánuco, durante diciembre de 2023. Los resultados indican un valor de Chi cuadrado de 16.340, con una significancia de 0.021. Esto sugiere que hay una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la empatía recibida en el C. S. Huacaybamba durante el período considerado.

Tabla 27. Relación de la satisfacción con los aspectos tangibles, percibida en el C.S. Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023

	Relación	Chi cuadrado	Sig. (bilateral)
6	Satisfacción del usuario	22.578	0.000
	Aspectos tangibles		

La tabla 27 presenta la relación entre la satisfacción y los aspectos tangibles, percibida en el C.S. Huacaybamba en Huánuco durante diciembre de 2023. Los resultados revelan un valor de Chi cuadrado de 22.578 con una significancia de 0.000. Esta significancia estadística indica una asociación altamente significativa entre la satisfacción y los aspectos tangibles proporcionados en el C. S. Huacaybamba durante el período analizado.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio arrojó resultados significativos que destacan la importancia de la calidad de atención percibida en el C.S. Huacaybamba durante diciembre de 2023. Los hallazgos revelaron una relación estadísticamente relevante entre la variable satisfacción del paciente y diversas dimensiones del nivel de servicio, incluyendo fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estos hallazgos demuestran que la manera en que los pacientes estiman la calidad de atención, está estrechamente asociada con su grado de contento.

La asociación significativa encontrada entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención resalta la importancia de enfocarse en mejorar los diferentes aspectos de la atención médica. Es crucial que las instituciones de salud tomen medidas para abordar las áreas identificadas como deficientes por los usuarios, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Además, los aspectos tangibles también emergen como un factor crucial en la satisfacción de los usuarios, lo que indica la importancia de mantener instalaciones y recursos físicos adecuados para garantizar una experiencia positiva para los pacientes.

En estudios similares como el de Ayovi (11), en Ecuador, observó que el 58.03% de Los beneficiarios ostentaron su agrado con el nivel de servicio brindado en la sección de emergencias , mientras que el 41.97% expresó insatisfacción debido a diversos factores, como el tiempo de espera, la calidad de atención del personal y el estado del edificio, entre otras condiciones evidenciando el cumplimiento de normativas y estándares de calidad para preservar la comodidad de cada usuario generando confianza en la atención de la salud proporcionados por el personal médico, administrativo y todos los involucrados en esta área hospitalaria.

Por otro lado, Castellón (13) halló que 54.6% de los usuarios eran mujeres y el grupo etario más representado fue el de 50 a 59 años, con un 34.3%. Y que la mayor satisfacción en términos de expectativas fue en el aspecto de

empatía con un 95.0%, mientras que, en la percepción, la confiabilidad alcanzó el porcentaje más elevado, situándose en un 89.49%. Por otro lado, la capacidad de respuesta mostró porcentajes más bajos, tanto en expectativas (89.3%) como en percepción (74.24%). La mayor discrepancia se observó en la capacidad de contestación, con una diferencia de 0.75 puntos, resultando en un índice de calidad de atención de -0.46.

Por su parte, Romero (12), encontró que el 41.10% de los usuarios estaban insatisfechos con los aspectos tangibles, el 42.42% indicó que los estudiantes carecían de capacidad de respuesta, mientras que el 45.42% señaló fallos en la fiabilidad del servicio proporcionado.

Sin embargo, es importante destacar que este estudio tiene limitaciones, como su naturaleza transversal y el tamaño de la muestra. Futuras investigaciones podrían beneficiarse de un diseño longitudinal y un tamaño de muestra más grande para validar aún más estos hallazgos. Además, sería valioso explorar más a fondo los elementos subyacentes que contribuyen al bienestar del paciente y cómo pueden ser abordados de manera más efectiva para optimizar el nivel de servicio en el Centro de Salud Huacaybamba y otras instituciones similares.

CONCLUSIONES

- La mayoría de usuarios del C.S. Huacaybamba son mujeres (57.6%) y provienen de áreas rurales (67.4%). El rango de edad más representado es el de 31 a 45 años (33.7%). Las ocupaciones principales son amas de casa (35.9%) y agricultores (29.3%). En términos educativos, predominan los usuarios con educación primaria (44.6%). La razón principal para elegir el centro es la falta de alternativas (43.5%), seguida por la gratuidad del servicio (27.2%).
- Respecto al nivel de satisfacción, 39.1% se sienten satisfechos con los servicios recibidos, mientras que el 33.7% están insatisfechos y el 27.2% se muestran indiferentes.
- Respecto a la calidad de atención, el 41.3% califican la atención a modo regular, el 30.4% la considera buena y el 28.3% la percibe como mala
- De forma específica, hay conexión entre la fiabilidad y el agrado en el C.S. Huacaybamba durante diciembre de 2023; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (20.123) con p-valor de 0.009.
- Asimismo, se identificó una conexión entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (19.135) con p-valor de 0,017, y se niega la hipótesis prescrita.
- Además, hay una correlación entre la dimensión de seguridad en el nivel de servicio y el grado de bienestar del paciente; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (21.537) con p-valor de 0,003.
- También, hay conexión demostrativa entre la empatía y el bienestar; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (16.340) con p valor de 0,021.
- Igualmente, hay relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (22.578) con p-valor de 0,000.
- De manera general, hubo relación significativa entre la satisfacción del paciente y el nivel de servicio de la salud en el C.S. Huacaybamba durante diciembre de 2023; dado que el valor de chi cuadrado es significativo (15.570) con p valor de 0.023.

RECOMENDACIONES

Se tiene algunas recomendaciones dirigidas a diferentes partes interesadas:

A. Director del Centro de Salud:

- Establecer un liderazgo comprometido con la calidad y la excelencia en las diferentes atenciones en salud
- Asignar recursos adecuados para implementar mejoras en recursos materiales y talento humano.
- Fomentar la transparencia y la asunción de responsabilidades mediante la divulgación de resultados y la participación activa de la comunidad.

B. Personal Administrativo del C.S.:

- Implementar programas de capacitación continua para el personal administrativo en áreas como atención al usuario, gestión de quejas y resolución de problemas.
- Desarrollar estrategias de comunicación interna para garantizar una coordinación eficiente entre los diferentes departamentos y mejorar la eficacia operativa.

C. Personal de Salud:

- Fortalecer la formación en habilidades de comunicación y empatía para mejorar el trato entre el personal de salud y el paciente aumentando el contentamiento del usuario.
- Promover una cultura de calidad centrada en el paciente, donde se priorice la seguridad, la confianza y el respeto hacia los usuarios.

D. Comunidad Científica:

- Realizar estudios adicionales para profundizar en las causas subyacentes de las variables en estudio.
- Colaborar con instituciones académicas y organizaciones de salud para desarrollar e implementar intervenciones efectivas
- Compartir los hallazgos y las mejores prácticas obtenidas en este estudio a través de publicaciones científicas y presentaciones en conferencias para contribuir al avance del conocimiento en el campo de la salud pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Servicios sanitarios de calidad. Who.int. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: 2020. Disponible en <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>
3. Del Carmen Sara J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Perú Med Exp Salud Pública [internet].2019. Disponible en <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
4. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
5. Mundial B. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Internet]. Banco Mundial. 2018. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-qualityhealthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
6. Flores Camayo R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte [Internet] 2019. Disponible en https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Morales Vizcarra MJ, Salvatierra Atuncar F. La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del ESSALUD Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019. [Internet] 2022. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/61190190716-19467-1996bof.pdf>
8. Ramírez G, Elizabeth C. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84035?show=full>
9. Ramos Domínguez B.N. Control de calidad de la atención de salud [Internet]. La Habana: ECIMED, 2008. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/35266>
10. Campos, L. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF NO 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. 2022. Disponible en:

<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

11. Ayoví, L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. Ecuador. 2020. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdfOPS>. Geohelminthiasis. Consultado en: <https://www.paho.org/es/temas/geohelminthiasis>
12. Romero, K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Ecuador. 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POS-MGSS-263.pdf>.
13. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>.
14. Arévalo-Marcos, R. A. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica. 2023, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>.
15. Vásquez D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona De Chota, 2021. 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
16. Huamaní, Y. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de medicina del Centro de Salud Totos - Cangallo, Ayacucho 2021. Disponible en: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4943/1/TM%20GS28_Hua.pdf.
17. Paredes, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.
18. Reaño, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>.
19. Ramos, N. Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2022. 2023.

- Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8779/PAGS00187R24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. Bonilla, N. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 2020. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5870/TEN01157B73.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 21. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. 1984. Disponible en: <https://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
 22. Ruiz J., Izquierdo M., Piñera T. El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales, En: Actas de las VI Jornadas Españolas de la Documentación, Valencia, Fesabid, 1998.
 23. Oh, H. y Parks, S. C. Customer satisfaction and quality: A critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20, 35E64. 1997.
 24. Kotler, Philip y Armstrong, Gary. Marketing: Edición para Latinoamérica. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall, 2003.
 25. Costa Fost J. evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de teoría económica. Universidad de Barcelona 2000. p. 52
 26. Rodríguez-Legido CI. La medida de la satisfacción con la atención en salud Andalucía 1984-1992 gas sanit 1995. p.311
 27. Gutiérrez, E. Satisfacción del usuario Interno y calidad de atención en Salud en el control pre vacacional Hospital Rebagliati. Lima (Tesis) 2008”.
 28. Diprete L., Mille L., Rafeh N., Hatzell T., Garantía de la calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2ª edición USA. 1990.
 29. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud osé Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004. p.90.
 30. Ministerio De Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.4.
 31. Kaplan, Robert Y Norton, David. Cuadro de mando integral. Gestión 2.000. Barcelona. Octubre 2.000.
 32. Fernández E. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. (Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud). UPCH. Lima. Perú. 2003.

33. Garcia Alberto. Calidad de la atención Médica en Medicina Familiar. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol 33, N°4. 1995. pp: 405- 408.
34. Lorenzo, S., Evidencias de aplicación del modelo EFQM de Excelencia al sector sanitario en nuestro medio. Rev Calidad Asistencial, 2000, 15:129-130
35. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1990
36. W. Edwards Deming, La definición más integral de calidad 1990
37. Vero, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A
38. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana; 1998
39. Krajewski, Lee J; Ritzman, Larry P. Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis. 5ta. Edición, México; PRENTICE HALL, 1999.
- Gutiérrez, Humberto; Calidad Total y Productividad. México, MACGRAW-HILL, 1997
40. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. Vol. 2:3 p. 8 y 9
41. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990:20-33
42. Donabedian A. Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. México: Fondo de Cultura Económica; 1988
43. Gamarra S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios. Chiclayo. 2023. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf;jsessionid=D5C3DE2B27780AC7116994FA1C9AD782?sequence=1

CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Alomia CP. Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023. [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024. [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023?	• Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, durante diciembre 2023.	Hipótesis general: Ha: Existe relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención que reciben o.	Dependiente: Satisfacción del usuario Dimensiones: Calidad clínica Calidad administrativa	Tipo de investigación. observacional, prospectivo Nivel de investigación Relacional Enfoque. Cuantitativo.
Problemas específicos • ¿Qué datos sociodemográficos presenta el usuario en estudio? • ¿Cómo es el nivel de satisfacción del usuario en estudio? • ¿Cuál es la calidad de la atención que recibe el usuario en estudio? • ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en estudio? • ¿Cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudio? • ¿Qué relación hay entre la seguridad y la satisfacción el usuario en estudio? • ¿Cómo se relacionan la empatía y la satisfacción del usuario en estudio? • ¿Qué vínculo existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en estudio?	Objetivos específicos: • Describir los datos sociodemográficos presenta el usuario en estudio. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario en estudio. • Analizar la calidad de la atención que recibe el usuario en estudio. • Examinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en estudio. • Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudio. • Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción el usuario en estudio. • Examinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en estudio. • Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en estudio	Hipótesis específicas: Hi ₁ : Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en estudio. Hi ₂ : Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en estudio. Hi ₃ : Existe relación entre la seguridad y la satisfacción el usuario en estudio. Hi ₄ : Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en estudio. Hi ₅ : Existe relación los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en estudio.	Independiente: Calidad de atención Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles Sociodemográficos: Edad Sexo Procedencia Situación laboral Grado de instrucción Razón por la que escogió venir a este establecimiento:	Diseño de investigación. No experimental Muestra 92 encuestados. Técnicas e instrumentos Técnicas. Encuesta Instrumentos. Cuestionario de datos sociodemográficos Cuestionario sobre satisfacción del usuario Cuestionario sobre calidad de atención recibida

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Título de la investigación: “Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023”

Instrucciones: Estimado (a), esta encuesta es estrictamente anónima, por tanto, agradezco que responda con sinceridad y seriedad, Marcando con una (X).

DATOS GENERALES

1. Edad:

- A. 18-30 años
- B. 31-45 años
- C. 46-60 años
- D. 61 y mas

2. Sexo:

- A. Masculino
- B. Femenino

3. Procedencia:

- A. Urbano
- B. Rural
- C. Urbano marginal

4. Situación laboral:

- A. Estudiante
- B. Trabajador dependiente
- C. Ama de casa
- D. Agricultor

5 . Grado de instrucción:

- A. Primaria
- B. Secundaria
- C. Superior
- D. No estudia

6. Razón por la que escogió venir a este establecimiento:

- A. Es más cerca
- B. No hay otro establecimiento adonde acudir
- C. Es gratuito
- D. Hay buena atención

ANEXO 3

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Título de la investigación: “Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023”

Instrucciones: Estimado (a), esta encuesta es anónima, por tanto, agradezco que responda con sinceridad y seriedad, Marcando con una (X).

Escala de Likert: Muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), indiferente (3), satisfecho (4), muy satisfecho

Nº	PREGUNTAS	Medición				
		1	2	3	4	5
I.	Dimensión: calidad clínica					
1.	Está conforme con la información recibida acerca de su condición de salud					
2.	El médico le explicó con claridad sobre el tratamiento a seguir					
3.	Está conforme con la información brindada por el médico					
4.	Está conforme con el trato por parte del médico y enfermera					
5.	Está conforme con la duración de la consulta					
6.	Se tuvo cuidado de su intimidad personal durante la atención médica					
II.	Dimensión: calidad administrativa					
7.	Está conforme con el tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica					
8.	El Centro de Salud Huacaybamba cuenta con la señalización y carteles de orientación en la clínica					
9.	Está conforme con los trámites que realizó en el área de admisión					
10.	Está conforme con el tiempo que permaneció en espera de ser atendido					
11.	El Centro de Salud Huacaybamba cuenta con la comodidad en sala de espera					
12.	El Centro de Salud Huacaybamba cuenta con la facilidad para sacar una nueva cita o cita de control					

ANEXO 4

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA

Instrucciones: Por favor, marque con un aspa (x) su respuesta.

Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5)

Nº	PREGUNTAS	Medición				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Fiabilidad						
1.	El personal de informes se mostró amable y le brindó información de manera clara sobre los trámites a realizar para ser atendido en consulta médica.					
2.	Su consulta médica se realizó respetando el horario programado.					
3.	Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica.					
4.	Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible.					
II. Dimensión: Capacidad de respuesta						
5.	En el área de admisión, fue atendida(o) inmediatamente.					
6.	En el área de caja, fue atendida(o) inmediatamente.					
7.	En el área de triaje, fue atendida(o) inmediatamente.					
8.	Al salir de consulta médica, contó con personal de informes y orientación.					
III. Dimensión: Seguridad						
9.	Durante su consulta médica, se respetó su privacidad.					
10.	Durante su consulta médica, considera que el médico realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que presentó.					
11.	En relación a su problema de salud, considera que el médico le ofreció el tiempo necesario para responder sus preguntas o dudas.					
12.	Durante su consulta, el médico le inspiró confianza.					
13.	Usted considera que el médico le explicó con claridad sobre su actual condición de salud.					
14.	Usted considera que el médico le explicó con claridad sobre el tratamiento que recibirá: tratamiento farmacológico o de rehabilitación.					
15.	Usted considera que el médico le explicó con claridad los procedimientos y/o estudios auxiliares que necesita realizarse.					
IV. Dimensión: Empatía						
16.	Durante su consulta, considera que el médico fue amable, respetuoso y paciente.					
17.	Durante su consulta, considera que el médico que le asistió demostró interés por su problema de salud.					
V. Dimensión: aspectos tangibles						
18.	Usted considera que es fácil obtener citas médicas.					
19.	Usted considera que están adecuadamente visibles los letreros, carteles y flechas de orientación al usuario.					
20.	Considera que los consultorios médicos se encuentran adecuadamente equipados y disponen de los elementos necesarios para su atención.					
21.	Considera que el área de sala de espera y consultorios cumplen con los estándares de limpieza y comodidad.					
22.	Los servicios higiénicos se encontraron limpios y están adaptados para pacientes con discapacidad.					

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

Yo, _____, con DNI N° _____,
de profesión _____, ejerciendo actualmente
como _____, en la Institución

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
validación del instrumento **(Cuestionario de características
sociodemográficas)** a los efectos de su aplicación
_____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Huánuco, a los _____ días del mes de _____ del _____

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____, con DNI N° _____,
de profesión _____, ejerciendo actualmente
como _____, en la Institución

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
validación del instrumento (**Cuestionario sobre nivel de satisfacción del
usuario**) a los efectos de su aplicación
_____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Huánuco, a los _____ días del mes de _____ del _____

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____, con DNI N° _____,
de profesión _____, ejerciendo actualmente
como _____, en la Institución

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
validación del instrumento (**Cuestionario sobre Calidad de atención
recibida**) a los efectos de su aplicación
_____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Huánuco, a los _____ días del mes de _____ del _____

Firma

Concordancia de las respuestas de los jueces

ÍTEMS	Valoración de jueces							Prueba binomial (valor p)
	1	2	3	4	5	6	7	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
TOTAL								
Significancia de la concordancia (valor p)								

Se considerará:

0 = Sí la respuesta es negativa.

1 = Sí la respuesta es positiva.

Considerando que exista concordancia significativa cuando el valor “p” es menor que 0,05; el instrumento será válido, según el juicio de expertos, si alcanzará un valor p significativo.

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



RED DE SALUD
HUAMALIES

MICRO RED DE SALUD
HUACAYBAMBA



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huacaybamba, 18 de marzo del 2024

AUTORIZACIÓN

SR. : OBS. LUIS LOYOLA GARCÍA

JEFE DE LA MICRORED HUACAYBAMBA (C.S HUACAYBAMBA)

PRESENTE

Por medio del presente documento autorizo al investigador/a **Candelaria del Pilar Alomia Vitor**, responsable del proyecto Titulado "**Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023**", correspondiente a un estudio Descriptivo – Correlacional. Entiendo que el objetivo principal de la investigación es Analizar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en el Centro de Salud Huacaybamba, además comprendo que las personas invitadas, lo hacen de manera voluntaria previo consentimiento informado, independiente de mi autorización. También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados. La información obtenida será utilizada sólo con fines de investigación. Permito la recopilación de información. Para formalizar el permiso en este estudio, firmo a continuación.

 
Obst. Luis P. Loyola García
COP. 25887

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente es un trabajo de investigación titulado **“Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023”**, realizado por la Lic. Enf. Alomia Vitor Candelaria del Pilar, bajo la autorización de la Universidad de Huánuco, Unidad de Pos Grado.

Es una investigación sin fines de lucro y tiene como objetivo Analizar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en el Centro de Salud Huacaybamba, Huánuco, diciembre 2023. Su participación será anónima y sus respuestas serán confidenciales. Durante el procedimiento se solicitará que llene un cuestionario sobre nivel de satisfacción y la calidad de atención recibida; para lo cual pediremos que responda con total sinceridad.

Su participación en este trabajo de investigación es voluntaria, su decisión será respetada y anónima.

Tiene derecho a retirarse del mismo modo en cualquier momento sin que este ocasione sanciones y/o represalias contra su persona

Fecha:

.....

Firma de la participante

.....

Firma del investigador