

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE, CENTRO DE SALUD LA PECA,
AMAZONAS - 2023**

Autora: Bach. Dany Cubas Huancas

Asesor: MSc. Julio Mariano Chávez Milla

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

Dedicatoria

Primeramente, quiero dedicar esta tesis a Dios, porque sin él nada es posible, él es quien creó todo y nos permite estar en este mundo.

A mis padres, Ausberto y Rosa, por ser mi equipo de trabajo, mi fuerza y mi inspiración. Gracias por su apoyo inquebrantable, su amor y sus sacrificios para que yo pueda cumplir mis sueños. Esta tesis es un tributo a su dedicación y esfuerzo.

A mis adorados padres, por ser mi motivación diaria, mi estímulo y mi orgullo.

A mis hermanos, Edinson, Geisler, Mily, Jean Piere por su ejemplo, quienes me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional.

A mi hijo (Jhosep Snaider), que sé que desde el cielo me bendice y me ilumina mi camino para que siempre logre mis objetivos.

Agradecimiento

Al jefe del Centro de Salud la Peca-Bagua por brindarme las facilidades para realizar la investigación y de manera muy especial a los pacientes participantes de este estudio, les debo un agradecimiento especial por su tiempo y voluntad para contribuir a este proyecto.

Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis, MSc. Julio Mariano Chávez Milla, por cumplir con su labor como asesor; gracias a su apoyo y enseñanzas brindadas.

Muestro mi gratitud y reconocimiento a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por crear el ambiente adecuado para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, debo mi agradecimiento a mi familia, por su incondicional afecto, fuente inagotable de amor, apoyo y comprensión en cada fase de mi jornada. Su confianza en mí ha impulsado mi empeño y compromiso para alcanzar este significativo logro.

Mi gratitud a todos aquellos que de distintas formas han sido parte de esta travesía académica.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas.**

Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D.

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Yshoner Antonio Silva Diaz

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

Visto bueno del asesor de la tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

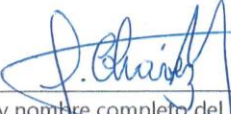
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Calidad de atención y Satisfacción del paciente, Centro de Salud La Peca, Amazonas - 2023.

del egresado Dany Cubas Huancas
de la Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Enfermería
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 15 de mayo de 2024


Firma y nombre completo del Asesor
MSc. Julio Mariano Chavez Milla.

Jurado evaluador de la tesis

(Resolución de Decanato N° 541-2023-UNTRM-VRAC/FACISA)



Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez

Presidente



Ms. Shirley Jhovanna Tuesta Mendoza

Secretaria



Mg. Carlos Alberto Farje Gallardo

Vocal

Constancia de originalidad de tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO DE SALUD LA PECA, AMAZONAS - 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (x) DANY CUBAS HUANCAS
de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA

con correo electrónico institucional 7343260961@untrm.edu.pe.

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de MAYO del 2024


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Reporte de Turnitin

FORME_TURNITING docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	


Ms. Sonia Huayra Gutierrez

Acta de sustentación de tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de JUNIO del año 2024, siendo las 10:30 horas, el aspirante: DANY CUBAS HUANCAS, asesorado por MSc. JULIO MARIANO CHÁVEZ MILLA defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO DE SALUD LA PECA, AMAZONAS - 2023", para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. SONIA CELEDONIA HUYNHUA GUTIERREZ

Secretario: Mg. SHIRLEY JOVANNA TUESTA MENDOZA

Vocal: Mg. CARLOS ALBERTO FARSE GALLARDO

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.	iv
Visto bueno del asesor de la tesis	v
Jurado evaluador de la tesis	vi
Constancia de originalidad de tesis.....	vii
Reporte de Turnitin.....	viii
Acta de sustentación de la tesis.....	ix
Índice	x
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas – 2023.	25
Tabla 2 Relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas – 2023.	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Calidad de atención según sus dimensiones, centro de salud La Peca, Amazonas- 2023.	27
Figura 2. Satisfacción del paciente según sus dimensiones, centro de salud La Peca, Amazonas- 2023.	28

Índice de Anexos

		Pág
ANEXO 1.	Matriz de consistencia	39
ANEXO 2.	Operacionalización de variables	40
ANEXO 3.	Cuestionario Calidad de atención	41
ANEXO 4.	Cuestionario de satisfacción del usuario	45
ANEXO 5.	Consentimiento informado	47
ANEXO 6.	Fiabilidad del instrumento	48
ANEXO 7.	Consentimiento informado virtual	49
ANEXO 8.	Solicitud al jefe del centro de salud La Peca	50
ANEXO 9.	Datos generales de los pacientes afiliados al SIS	51
ANEXO 10.	Prueba de normalidad	52
ANEXO 11.	Formulario Google sites	53
ANEXO 12.	Evidencias	54

Resumen

Actualmente a nivel mundial, la eficacia en el cuidado de los pacientes se encuentra deteriorada en los diversos lugares de prestación de la salud, causando insatisfacción en los ciudadanos, debido al tipo de atenciones recibidas de parte los profesionales de la salud, por lo cual la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023. Este estudio se genera bajo el enfoque cuantitativo, tipo observacional, nivel relacional, transversal, prospectivo y analítico, a partir de la participación de 252 pacientes, quienes fueron parte de la muestra. Se utilizó cuestionarios ya validados, calidad de atención (validez = 0.975 y confiabilidad = 0.896), así como el cuestionario satisfacción del usuario (validez = 0.896 y confiabilidad = 0.958). El análisis se realizó mediante el programa estadístico SPSS V-27 para analizar los datos codificados a través de la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman. Como resultado de la comprobación de la relación entre ambas variables se obtuvo que el 33.4% (84) presentaron una calidad de atención mala, el 34.5% (87) buena y el 32.1% (81) regular, además, el 51.9% (131) se encontraron insatisfechos. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Paciente, centro de salud, calidad de atención, satisfacción.

ABSTRACT

Currently, worldwide, the effectiveness of patient care is deteriorating in the various places where health is provided, causing dissatisfaction among citizens, due to the type of care received from health professionals, which is why the objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction at the La Peca Health Center, Amazonas-2023. This study is generated under a quantitative approach, observational type, relational, transversal, prospective and analytical level, based on the participation of 252 patients, who were part of the sample. Already validated questionnaires were used, quality of care (validity = 0.975 and reliability = 0.896), as well as the user satisfaction questionnaire (validity = 0.896 and reliability = 0.958). The analysis was performed using the SPSS V-27 statistical program to analyze the coded data through the Rho Spearman non-parametric statistical test. As a result of the verification of the relationship between both variables, it was obtained that 33.4% (84) presented a poor quality of care, 34.5% (87) good and 32.1% (81) fair, in addition, 51.9% (131) found themselves dissatisfied. It is concluded that there is a statistically significant relationship between both variables.

Keywords: Patient, health center, quality of care, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que la deficiente calidad de los servicios sanitarios está obstaculizando el avance en la mejora de la salud en numerosos países. Actualmente, son habituales los diagnósticos erróneos, los fallos en la administración de medicamentos, los tratamientos incorrectos, las instalaciones o prácticas profesionales deficientes o peligrosas, o los proveedores de atención médica sin la formación y experiencia necesarias, lo que afecta a las naciones de ingresos bajos y medianos (OMS, 2023).

En diversas investigaciones de ocho países caribeños y africanos con una alta mortalidad, el 15% de los gastos en atención médica en los países de altos ingresos se atribuye a errores médicos o a infecciones adquiridas durante el tratamiento, asimismo, los gobiernos deben liderar con políticas y estrategias nacionales efectivas para mejorar la calidad de los sistemas de salud, es crucial que estos sistemas se enfoquen en la pericia médica y la experiencia del paciente para asegurar la confianza en las instituciones sanitaria, considerando que los ciudadanos deben estar capacitados e informados para participar activamente en la toma de decisiones sobre su atención médica y en el desarrollo de nuevos modelos que satisfagan las necesidades de sus comunidades locales y los profesionales de la salud deben preocuparse por sus pacientes y comprometerse a utilizar y reportar datos que demuestren la eficacia y seguridad de los sistemas de salud (OMS, 2021).

En el contexto peruano, un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario llevado a cabo en la región Lambayeque reveló, tras encuestar a 148 usuarios en cuanto a la fiabilidad el 58.1% consideró que necesita mejoras, respecto a la capacidad de respuesta, el 13.5% opinó que está en proceso, el 45.9% creyó que debe mejorar y el 40.5% la encontró aceptable. Sobre la seguridad, el 7.4% percibió que la calidad está en proceso, el 48.0% manifestó que requiere mejoras y el 44.6% la valoró como aceptable. En la dimensión de empatía, el 7.4% de los usuarios opinó que la calidad está en proceso, el 59.5% pensó que debe mejorar y el 33.1% la consideró aceptable. Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles, el 25.0% de los encuestados señaló que la calidad está en proceso, el 40.5% la evaluó como necesitada de mejoras y el 34.5% la encontró aceptable (Paredes, 2020).

Existen muchos estudios que abordan el tema calidad de atención y nivel de satisfacción, sin embargo, se puede concluir que el logro de un cuidado integral y humanizado, independientemente de su necesidad de atención, se obtiene mediante la evaluación de los hechos sobre la satisfacción. En este marco de satisfacción se tienen en cuenta aspectos intangibles: valoraciones de los usuarios sobre la manera como han admitido por parte del personal, más la seguridad que les brinda la atención, cuando hablamos de elementos tangibles decimos que es una evaluación. de la infraestructura total del centro de tratamiento, incluyendo toda la limpieza y orden de las áreas de servicio y de los especialistas que las atiende (Cáceres y Rincón, 2023).

Es necesario destacar que la fiabilidad del servicio ofrecido al paciente, esto con la finalidad de analizar el grado de actitud que toma el profesional durante la atención, el cual debe ser preciso y minucioso, es decir, detallar el nivel de percepción del paciente sobre la capacidad de respuesta caracterizada por actitudes y habilidades para actuar en situaciones de emergencia, por parte de los médicos y enfermeros, aprovechando sus protocolos y planes de cuidados de enfermería (Paredes, 2020).

La dimensión de confiabilidad es crucial para la satisfacción del paciente, de acuerdo con una teoría fundamentada en la teoría del proveedor primario, la satisfacción del paciente se sustenta en tres aspectos: el tiempo de espera, el trato recibido por parte del médico y la atención del personal de enfermería. Por otro lado, cabe considerar que, entre las teorías de enfermería relevantes para el trabajo de investigación, tenemos la teoría humanista de enfermería de Watson, la cual se fundamenta en: la relación entre las partes, basada en la implementación de los valores bioéticos. ellos mismos. Sus responsabilidades de cuidado se basan en el conocimiento científico e implementa procedimientos y protocolos generales para el desempeño de sus funciones encaminadas a proteger, realzar y/o preservar la dignidad humana (Tello et al., 2023).

A nivel local en el establecimiento de salud La Peca, se apreció que las actividades técnicas y administrativas generan problema por la carga excesiva de responsabilidades diarias que recae en el personal de enfermería, reflejando incomodidad al paciente, cuyo motivos que fueron percibidos es por la falta de empatía cuando los pacientes se acercan a consultar, es decir la comunicación y explicación no era óptimo, favoritismo como también demora frecuente en la logística clínica y ausencia de los profesionales de salud,

por otras responsabilidades. En consecuencia, esto se debe a la deficiencia de una buena gestión y organización por quienes lo dirigen.

Dentro de este contexto, surge la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023? Que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023. Y los objetivos específicos fueron: Identificar la calidad de la atención del paciente según dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023, determinar el nivel de satisfacción del paciente según las dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad, Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023. La hipótesis alterna fue: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud la Peca, Amazonas – 2023. La hipótesis nula: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud la Peca, Amazonas – 2023.

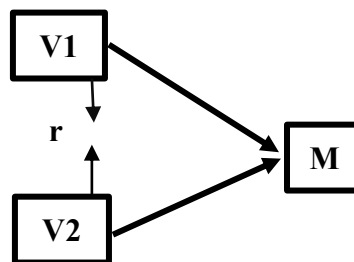
II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue básica porque se consiguió un nuevo conocimiento de manera sistemática a partir de una realidad concreta, con enfoque cuantitativo ya que se recolectó datos para la comprobación de hipótesis con base a medidas numéricas; se optó por un enfoque no experimental, dado que no se realizaron manipulaciones en las variables; asimismo, se clasificó como un estudio de tipo transversal debido a que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único momento, en un tiempo específico y determinado.

Por último, en el ámbito cuantitativo, el alcance de la investigación se definió como relacional, dado que se estableció una conexión entre las variables de satisfacción del paciente y la calidad de la atención. Estas variables fueron posteriormente cuantificadas, analizadas y se determinaron sus interrelaciones (Supo, 2020, pp.3-23).

Diagrama del estudio:



Donde:

M: Muestra

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del paciente

2.2. Población muestral y muestreo

a) Población

Estuvo constituida por 730 pacientes atendidos en el establecimiento asignado para el estudio durante el mes de diciembre del 2023 (Supo, 2020, p. 195).

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que acepten de manera voluntaria participar en el estudio, a través de la firma del consentimiento informado (Anexo 5).

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

b. Muestra

Estuvo conformada por 252 pacientes del Centro Salud la Peca, que cumplieron con los criterios de inclusión necesarios para la investigación, obtenido a través de la siguiente fórmula:

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

N = Tamaño de población 730

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

p = % de acierto (0.5)

q = % de fracaso (0.5)

E = Margen de error (0.05)

$$= \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (730)}{(0.05)^2 (730 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$= \frac{(3.8416) 2 (0.25) (730)}{(0.0025) (79) + (3.8416) (0.25)}$$

$$= \frac{701.092}{1.8225 0.9604}$$

n= 252 pacientes

c) Muestreo

El muestreo que se llevó a cabo fue probabilístico aleatorio simple (Supo, 2020, p.18).

Variables de estudio

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del paciente

Operacionalización de las variables (Anexo 2)

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Método y técnica:**

Se utilizó la técnica denominada encuesta, la cual fue estructurada de preguntas para la evaluación de las variables con puntajes y el procedimiento manejado fue el deductivo porque el estudio tuvo hipótesis preestablecidas, se evaluaron variables y se aplicó conforme al diseño preconcebido previamente (Castro, 2023, p.2).

- **Instrumentos de recolección de datos:**

Los instrumentos fueron cuestionarios que permitieron medir las variables a través de la recopilación de información primaria (Santos, 2023, p.3).

Para la variable 1: Calidad de atención

Es un cuestionario titulado "Calidad de atención", desarrollado por Guevara (2018), cuya validez fue confirmada mediante un juicio de expertos compuesto por cinco profesionales. La confiabilidad se determinó utilizando el alfa de Cronbach, con una estimación de 0.8, considerada aceptable. El cuestionario consta de cinco dimensiones con un total de 30 ítems, evaluados mediante una escala de Likert. Cada pregunta ofrece cuatro alternativas (1, 2, 3, 4 y 5), donde las respuestas varían desde "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta "Totalmente de acuerdo" (5 puntos).

La categorización para la variable fue:

- Malo = 1-67 puntos.
- Regular = 67-86 puntos.
- Bueno = 86 – 150 puntos.

La categorización para la dimensión elementos tangibles:

- Malo = 1-14 pts.
- Regular = 14-18 pts.

- Bueno =18-30 pts.

La categorización para la dimensión fiabilidad fue:

- Malo = 1-13 pts.
- Regular =13-17 pts.
- Bueno =17-30 pts.

La categorización para la dimensión capacidad de respuesta fue:

- Malo = 1-13 pts.
- Regular =13-16 pts.
- Bueno =16-30 pts.

La categorización dimensión seguridad fue:

- Malo = 1-13 pts.
- Regular =13-18 pts.
- Bueno =18-30 pts.

La categorización dimensión empatía fue:

- Malo = 1-13 pts.
- Regular =13-19 pts.
- Bueno =19-30 pts.

De haber realizado la prueba de confiabilidad para un instrumento politómico estructurado con una escala de Likert, también realizó la confiabilidad que fue determinada a través de la prueba alfa de Cronbach con un valor de 0,975 (aceptable) (anexo 6).

Para la variable 2: Satisfacción del usuario

En cuanto al segundo cuestionario diseñado por Guevara (2018) denominado “Satisfacción del usuario” y evaluado mediante juicio de 5 especialistas siendo así validado (Anexo 03) y para la confiabilidad realizó su prueba piloto con 25 participantes y a través del alfa de Cronbach cuya estimación fue de 0.896. Este instrumento consta de tres dimensiones y con 16 ítems para marcar a través de una escala de Likert, donde “Totalmente en desacuerdo” vale 1 punto y “Totalmente de acuerdo” vale 5 puntos.

La categorización para la variable fue:

- Satisfecho : 38 – 80 puntos

- Insatisfecho : 1– 38 puntos

La categorización para la dimensión confiabilidad fue:

- Satisfecho : 12 – 25
- Insatisfecho : 1– 12

La categorización para la dimensión validez fue:

- Satisfecho : 14 – 30
- Insatisfecho : 1– 14

La categorización dimensión lealtad fue:

- Satisfecho : 12– 25
- Insatisfecho : 1– 12

Para la prueba de confiabilidad para un instrumento politómico estructurado con una escala de Likert, que fue determinada a través de la prueba alfa de Cronbach valorizado 0,958 (aceptable) (anexo 6)

2.4 Procedimiento de recolección de datos:

Se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se envió un documento al jefe encargado del Centro de salud La Peca, situado en el distrito de Bagua, solicitando permiso para utilizar los instrumentos. (Ver Anexo 8)
2. Posteriormente, se presentó el objetivo del estudio a los pacientes en el mismo centro de salud, quienes expresaron algunas dudas antes de proceder a firmar el consentimiento informado. (Ver Anexo 7)
3. Además, se administró el cuestionario a los pacientes que recibieron atención durante su visita al centro de salud y cumplían con los criterios de inclusión. Esta actividad se llevó a cabo en una fecha programada durante la semana, de lunes a viernes. Luego, el cuestionario se aplicó al finalizar cada atención médica brindada a los pacientes en el establecimiento. Se solicitó la colaboración de los pacientes, pidiéndoles aproximadamente 20 minutos de su tiempo para completar los cuestionarios. Esto se hizo con aquellos pacientes que cumplían con los criterios de inclusión establecidos para la muestra del estudio.

4. También se aplicó el cuestionario a través de la plataforma Google Forms, para aquellos pacientes que tenían su celular e internet (Anexo 11)
5. Se examinó cada respuesta para verificar el progreso y fin de llenado de todas las respuestas del cuestionario.
6. Finalmente se codificó las respuestas en el Microsoft office Excel 18, seguido fueron exportados al programa estadístico SPSS V- 27.

2.5 Análisis de datos

Después de completar la recolección de datos, se procedió a codificar el instrumento asignándole valores numéricos y almacenándolos de manera organizada en una hoja de Excel 2016, posteriormente se exportaron al programa estadístico SPSS V-27 para analizar los datos codificados. En primer lugar, se verificó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Anexo 10). Luego, se elaboró una tabla de contingencia y se aplicó la prueba Rho Spearman para analizar la asociación entre variables, presentando los resultados en tablas cruzadas. Posteriormente, para evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción, se llevaron a cabo los análisis descriptivos e inferenciales y la prueba de hipótesis, presentando los resultados en tablas cruzadas y figuras. Todos los análisis estadísticos se llevaron a cabo con un nivel de significancia de $p < 0.05$.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas – 2023.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bueno	82	32.6	2	0.8	87	34.5
Regular	35	13.9	46	18.2	81	32.1
Malo	4	1.6	83	32.9	84	33.4
Total	121	48.1	131	51.9	252	100.0

Nota: Instrumentos aplicados

En la tabla 1 se observa que del 100% (252) de pacientes encuestados el 33.4% (84) presentaron una calidad de atención mala, el 34.5% (87) buena y el 32.1% (81) regular, además, el 51.9% (131) se encontraron insatisfechos y el 48.1% (121) satisfechos, cruce de datos de ambas variables se observa que el 32.9% presenta calidad de atención mala e insatisfacción, el 18.2% regular e insatisfecho, el 0.8% calidad de atención buena e insatisfecho, el 1.6% presenta una calidad de atención mala y satisfecho, además el 13.9% calidad de atención bueno y satisfecho el 32.6% bueno y satisfecho. Para verificar la hipótesis del estudio se sometió a la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman se obtuvo un valor =0.766 y un nivel de significancia de $p=0.05$ lo que indica que existe una relación fuerte estadísticamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Tabla 2

Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas – 2023.

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho	de Calidad	de Coeficiente de correlación	1,000	,766**
Spearman	atención	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	Satisfacción	de Coeficiente de correlación	,766**	1,000
	del paciente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

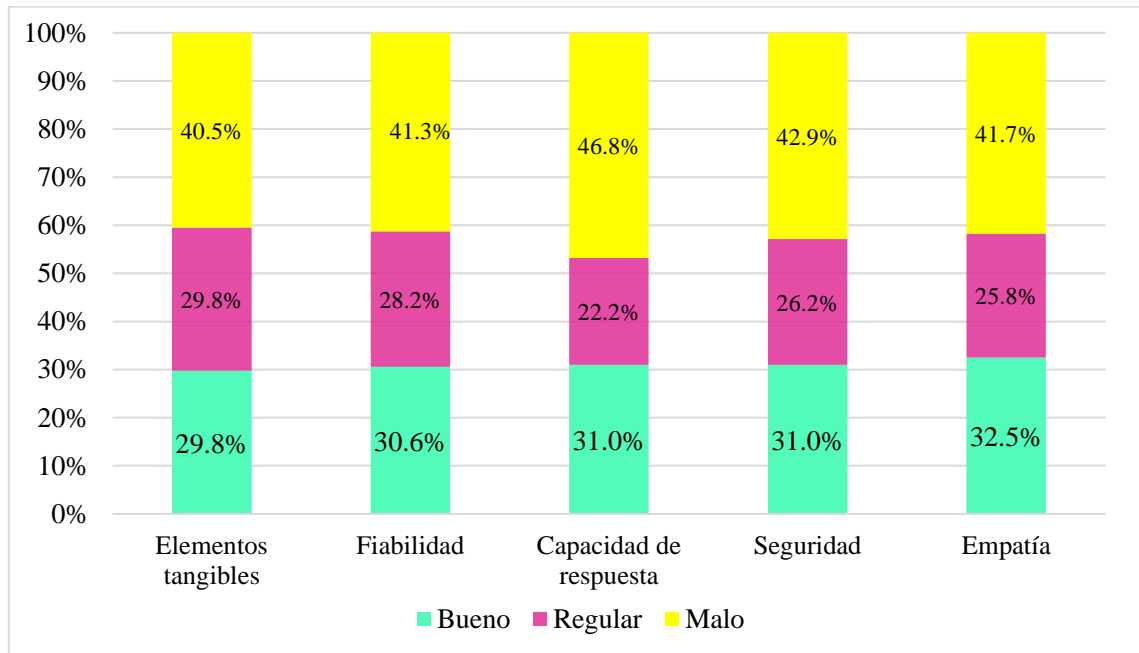
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Instrumentos aplicados

La Tabla 2 Según el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una correlación fuerte entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0.766 y un nivel de significancia de $p=0.05$.

Figura 1

Calidad de atención según sus dimensiones, Centro de Salud La Peca, Amazonas- 2023.

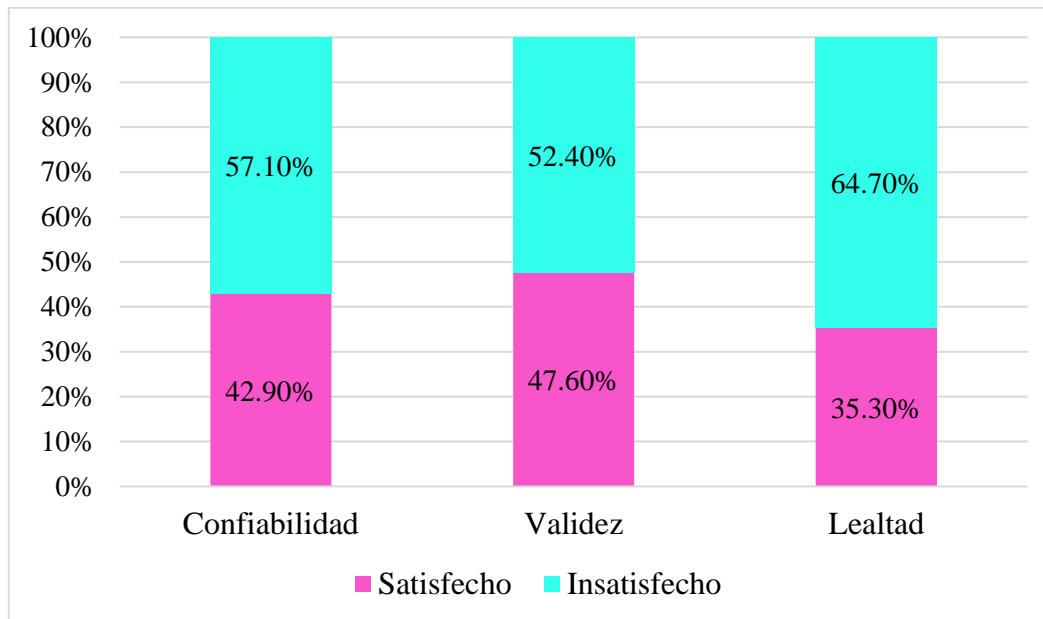


Nota. Instrumentos aplicados

En la figura 1 se observa que en la dimensión elementos tangibles predominó la calidad mala con un 40.5%, con 29.8% regular y un 29.8% bueno; en la dimensión fiabilidad predominó la calidad mala con 41.3%, seguido el regular con 28.2% y con 30.6% el bueno; en la dimensión capacidad de respuesta predominó la calidad mala con un 46.8%; con 22.2% regular y un 31.0% bueno, en la dimensión seguridad predominó la calidad mala con un 42.9%, seguido el regular con 26.2% y con 31.0% el bueno, en la dimensión empatía predominó la calidad mala con 41.7%, con 25.8% regular y con 32.5% bueno.

Figura 2

Nivel de satisfacción del paciente según sus dimensiones, Centro de Salud La Peca, Amazonas- 2023.



Nota. Instrumentos aplicados

Se obtuvo por resultados en cuanto a la satisfacción de los pacientes en las dimensiones confiabilidad, validez y lealtad predominó el insatisfecho (57.1%, 52.4% y 64.7%, respectivamente). Y seguido del nivel satisfecho para cada dimensión se encontró con 42.9%, 47.6% y 35.0%.

IV. DISCUSIÓN

En el estudio llevado a cabo, se empleó un análisis inferencial utilizando la prueba de hipótesis mediante el Rho de Spearman. Se observó una correlación positiva de nivel medio entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de Rho de 0,766 y un nivel de significación de $p=0,05$. Estos hallazgos posibilitaron la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula, evidenciando de este modo la existencia de una relación estadísticamente fuerte entre dichas variables. Esto resalta la importancia de mejorar de manera constante la calidad de la atención para incrementar la satisfacción de los pacientes en el ámbito sanitario.

En el análisis de la calidad de atención en el Centro de Salud La Peca, los resultados indicaron predominancia de evaluaciones negativas en múltiples dimensiones durante el año 2023. Para la calidad general de atención, un 53,6 % de las respuestas calificaron esta como mala. En cuanto a los elementos tangibles, el 40,5 % de los encuestados otorgaron una calificación de mala. La fiabilidad mostró un 41,3% en el nivel malo, y la capacidad de respuesta fue también mayoritariamente mala, con un 46,8%. La seguridad y la empatía siguieron esta tendencia con un 42,9% y un 41,7% de respuestas negativas, respectivamente.

En relación con la satisfacción del paciente, predominó la insatisfacción con un notable 52,0%. En la dimensión confiabilidad, el 57,1% de los pacientes expresaron insatisfacción, mientras que, en la dimensión de validez, el nivel de insatisfacción alcanzó el 52,4%. Asimismo, la lealtad del paciente reflejó una insatisfacción del 64,7%. Estos datos subrayan la existencia de desafíos significativos en las dimensiones evaluadas, destacando una percepción generalizada de insatisfacción con los servicios ofrecidos en el centro de salud. Además, coinciden con los hallazgos de Vásquez (2021) que mostró un alto grado de satisfacción en diversos aspectos de la calidad asistencial, como la empatía y la eficacia del tratamiento, por lo tanto, existe relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, resaltando que una atención médica humana y comprensiva tiende a elevar los niveles de satisfacción.

Este hallazgo resalta la importancia de poner énfasis en la excelencia del trato personal como una manera de aumentar la satisfacción general de los pacientes. En adición, Castro (2021) encontró una sólida correlación positiva entre la calidad de la atención y el nivel

de satisfacción de los pacientes. Se verificó que la disponibilidad de recursos y tecnología avanzada en los centros de salud desempeña un rol significativo en la mejora de la calidad de atención, lo que a su vez eleva la satisfacción del paciente. Por lo tanto, la utilización de equipos actualizados y tecnología de punta mejora notablemente la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención, reforzando así la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Esta correlación subraya que la inversión en tecnología avanzada y en recursos adecuados es esencial para elevar la percepción y satisfacción general de los pacientes, evidenciando que mejoras en infraestructura y equipamiento pueden tener un impacto directo y positivo en la calidad del servicio prestado.

En Perú, en la región de Amazonas, Guiop (2022) encontró resultados diferentes de niveles elevados de satisfacción y una percepción positiva acerca de la calidad de la atención, resaltando la importancia de una comunicación eficaz entre el personal médico y los pacientes. Se evidenció que cuando los profesionales de la salud se comunican de forma clara y comprensible, ofreciendo información pertinente sobre diagnósticos, tratamientos y cuidados posteriores, los pacientes tienden a expresar una mayor satisfacción con la atención recibida. Resalta la importancia de la comunicación en la percepción de calidad y en el aumento de la satisfacción del paciente, enfatizando su función crucial en la mejora de los servicios de salud.

En Chota, Perú, Guevara (2018) señaló los niveles elevados de satisfacción en múltiples aspectos, demostrando una correlación significativa entre las variables estudiadas; aspectos como la prontitud y la eficacia del servicio médico emergieron como elementos fundamentales para asegurar una experiencia satisfactoria para los pacientes. Se notó que cuando los pacientes recibían atención médica sin demoras innecesarias su percepción sobre la calidad del servicio mejoraba notablemente, lo que incrementaba su nivel de satisfacción. Este estudio destaca la importancia de la eficiencia y la prontitud en la mejora de la percepción de calidad y en el aumento de la satisfacción del paciente, enfatizando la necesidad de optimizar estos aspectos en la atención médica.

Posteriormente, López (2023) encontró resultados diferentes de satisfacción en aspectos como la fiabilidad (74.3 %) y la empatía (88.6 %), también resaltó niveles de descontento en eficacia (68.6%), seguridad (65.7%) y prestación de servicios (74.3%), señalando áreas

clave para futuras mejoras. Además, el estudio destacó la importancia de la accesibilidad y la facilidad de entrada a los servicios de salud como elementos cruciales en la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se observó que cuando los pacientes cuentan con un acceso sencillo y oportuno a los servicios médicos requeridos, a través de citas rápidas, horarios flexibles o ubicaciones estratégicas, su percepción sobre la calidad de la atención mejora de manera significativa. Este descubrimiento destaca la necesidad de mejorar la accesibilidad para elevar la satisfacción general del paciente y la calidad percibida de los servicios de salud.

Sin embargo, no se concuerda con lo encontrado por García y Barrera (2020) en Manabí, Ecuador, evidenció la complejidad de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Además, se identificó que la falta de un entorno seguro y acogedor en los centros de salud, tanto en el aspecto físico como emocional, puede contribuir a una correlación negativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Entornos sucios, desorganizados o poco acogedores pueden provocar incomodidad y malestar entre los pacientes, lo que afecta negativamente su percepción de la calidad y, por ende, su satisfacción general con el sistema de salud. Este hallazgo subraya la necesidad urgente de implementar mejoras en estas áreas para optimizar tanto la calidad del entorno hospitalario como la experiencia del paciente.

En Lima, Perú, Ore (2020) mostró una conexión muy sólida y positiva entre estas variables, indicando que una calidad de atención satisfactoria está estrechamente ligada a una mayor satisfacción del paciente, además, el estudio resaltó que el entorno físico y emocional del centro de salud desempeña un papel significativo en la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se observó que un entorno limpio, acogedor y sereno contribuye a una experiencia más favorable para el paciente. Por el contrario, un entorno caótico o poco acogedor puede causar malestar y afectar negativamente la satisfacción. Estos resultados enfatizan la importancia de mantener un entorno hospitalario adecuado para mejorar la satisfacción y la percepción de la calidad de atención en los servicios de salud.

Estos resultados no concuerdan con lo evidenciado por Sales (2020) mostró una insatisfacción generalizada entre los usuarios externos, señalando una necesidad urgente de mejorar la calidad de la atención. El estudio identificó que una comunicación

deficiente entre el personal médico y los pacientes es un factor crucial que afecta negativamente tanto la calidad de la atención como la satisfacción del paciente. La falta de claridad en la información proporcionada, la ausencia de empatía y la incapacidad de abordar adecuadamente las preguntas y preocupaciones de los pacientes pueden provocar confusión y ansiedad. Estos factores contribuyen a un deterioro significativo en la satisfacción de los pacientes con la atención recibida, subrayando la importancia de mejorar las habilidades de comunicación y la capacidad empática del personal médico para elevar la calidad de la atención en este centro de salud.

Por otro lado, si existe concordancia con los resultados de Javier (2019), reveló que la calidad de la atención tiene un impacto significativo en la satisfacción de los beneficiarios del centro estudiado, resaltando la importancia de aspectos como la continuidad y la coordinación en la atención médica. Estos factores resultan particularmente críticos en el manejo de enfermedades crónicas o tratamientos prolongados. Se observó que la satisfacción del paciente mejora notablemente cuando recibe una atención integral y bien coordinada, proporcionada por un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud. Este hallazgo subraya la necesidad de optimizar la continuidad y la coordinación de la atención para elevar los niveles de satisfacción del usuario, lo cual contribuye a que los pacientes se sientan más seguros y satisfechos con su experiencia de atención.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes mediante la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman, cuyo resultado fue ($Rho = 0.766$) indicando correlación fuerte con un nivel de significancia de $p=0.05$.
- Se identificó que la calidad de atención predominó el nivel malo con un 53,6%; En cuanto a los elementos tangibles, el 40,5 % de los encuestados otorgaron una calificación de mala. La fiabilidad mostró un 41,3% en el nivel malo, y la capacidad de respuesta fue también mayoritariamente mala, con un 46,8%. La seguridad y la empatía siguieron esta tendencia con un 42,9% y un 41,7% de respuestas negativas, respectivamente.
- Se identificó que la satisfacción de los pacientes en las dimensiones confiabilidad, validez y lealtad predominó el insatisfecho con (57.1%, 52.4% y 64.7%, respectivamente). Y seguido del nivel satisfecho para cada dimensión se encontró con 42.9%, 47.6% y 35.%.

VI. RECOMENDACIONES

Al establecimiento de salud:

- Implementar medidas correctivas y acciones de mejora en las áreas identificadas como deficientes, con el objetivo de ofrecer un servicio más completo, confiable y satisfactorio para los usuarios del centro de salud.
- Brindar capacitación y asesoramiento continuo al profesional sanitario en áreas como comunicación efectiva, empatía, manejo de situaciones difíciles y protocolos de atención al paciente. esto puede mejorar la calidad de la interacción entre el personal de atención y los pacientes, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del paciente.
- Gestionar conjuntamente con las autoridades sobre prioridades de mejora en el centro de salud como la infraestructura y recursos materiales ya que es crucial para asegurar un servicio de calidad. Esto incluye mantener equipos médicos actualizados, asegurar un ambiente limpio y confortable, y mejorar la accesibilidad para personas con discapacidades.
- Revisar y optimizar los procesos de atención para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Esto podría implicar la implementación de sistemas de gestión de citas eficientes, la adecuada asignación de recursos humanos y la estandarización de los protocolos de atención.

Recomendaciones a los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería

- Investigar sobre los factores que influyen en la calidad de atención y satisfacción del paciente.
- Buscar retroalimentación: Estar abiertos a recibir comentarios y críticas constructivas para mejorar continuamente la calidad de atención durante las practicas hospitalarias.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cáceres, D., & Rincón, M. (2023). Gestión en Enfermería en Santander: ¿conocimiento propio o administración en salud? *Revista Cuidarte, XIV* (2), 30-67. Recuperado de: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.3067>
- Castro, I. (2021) Calidad de atención que se brinda a usuarios del centro salud – Bagua que asisten a consulta externa. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica]. Recuperado de: https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/108/Tesis_IN_GRID%20CASTRO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castro, J. (2023). El método hipotético deductivo: cómo funciona y por qué es importante. Recuperado de: <https://econoradar.com/ciencia/el-metodo-hipotetico-deductivo-como-funciona-y-por-que-es-importante/>
- Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Centro de Salud Chota 2018. [Tesis para obtener grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
- García, C., & Barrera, L. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión, V* (4), 5-11. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964/892>
- Guiop, J. J. (2022). Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), Lima 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo], Lima. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83474/Guiop_SJJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Javier, M. (2019) Calidad de atención del y satisfacción del usuario externo en el centro de salud PNP de Yungay 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad “Santiago Antúnez de Mayolo”. Recuperado de:

https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3416/T033_43537028_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, A. S. (2023). Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el Centro Médico San Marcos. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca], Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5582>

Ore, B. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario durante COVID-19 de un centro de salud, Lima 2022*. [Tesis para obtener grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97358/Ore_GBY-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

OMS. (2024). Calidad de la atención. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud. (2021). Hacia la eliminación de los daños evitables en la atención de salud. *Seguridad del paciente*, 1-116. Recuperado de: <https://doi.org/https://www.seguridadpaciente.es/wp>

Paredes, (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *Revista científica de enfermería*. Vol. 9 Núm.1. Recuperado de: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Santos, D. (2023). Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Sales, J. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el centro de salud La Victoria, Sector II, Chiclayo. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9310/Sales%20Aybar%20Jenyffer%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Supo, J. (2020). Niveles de Investigación. El sistema de aprendizaje más efectivo para generar datos de calidad. Recuperado de <https://docplayer.es/5486299-Niveles-de-investigacion.html>

Tello, M., Pérez, N., Torres, B., Nuncio, J., Pérez, M., & Covarrubias, I. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Scielo*, *XXII*(70), 1-14. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/eglobal.531691>

Vásquez (2021) Calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Chiclayo. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74008>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Marco metodológico	Escala
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023?	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la calidad de la atención del paciente según dimensiones: confiabilidad, competencia y capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Centro de Salud La Peca, Amazonas. • Determinar el nivel de satisfacción del paciente según las dimensiones: confianza, efectividad y lealtad, Centro de Salud La Peca, Amazonas. 	<p>Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud la Peca, Amazonas – 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud la Peca, Amazonas – 2023.</p>	<p>V1: Calidad de atención.</p> <p>V2: Satisfacción del paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Relacional. • Tipo: Observacional, prospectivo, transversal y analítico. • Método de investigación: Hipotético-deductivo. • Muestra: Estuvo conformado por 252 Pacientes del Centro Salud la Peca. • Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Técnica: La encuesta Instrumento: se utilizó instrumentos ya validados, como: V1: Calidad de atención. (Elaborado por Guevara, J. 2018) V2: Cuestionario de Satisfacción del paciente externo (Elaborado por Guevara, J. 2018) Análisis de datos: La constatación de la hipótesis se realizará con Ji-cuadrado con un nivel de significancia de 0.05(95% de confiabilidad 5% margen de error) La presentación se realizó en tablas y figuras. 	<p>Para medir las variables se utilizó la escala ordinal. Los ítems se midieron con la escala Likert.</p> <p>V1: Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo=4 Totalmente en desacuerdo=5</p> <p>V2: Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo=4 Totalmente en desacuerdo=5</p>

Anexo 2
Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
						Dimensión	Variable	
Calidad de atención	Es aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. OMS (2020)	Evaluar el cuidado sus expectativas y necesidades, que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben a través del instrumento “Calidad de atención” para determinar si están adecuados o inadecuados.	Dimensión 1: Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones. Limpieza de las instalaciones. Presentación personal de empleados. Materiales de comunicación Señalización y área. Fiabilidad exclusiva.	1-6	Elementos tangibles: -Malo = 1-14 -Regular =14-18 -Bueno =18-30 pts. Fiabilidad: -Malo =1-13 -Regular =13-17. -Bueno =17-30 Capacidad de respuesta: -Malo = 1-13 -Regular =13-16 -Bueno =16-30 Seguridad fue: -Malo = 1-13 -Regular =13-18 -Bueno =18-30 Empatía fue: -Malo = 1-13 -Regular =13-19 -Bueno =19-30	Malo: 1-67 Regular: 67-86. Bueno: 86-150.	Escala Ordinal
			Dimensión 2: Fiabilidad	Cumplimiento de servicios. Programados. Oportunidad de la atención de urgencias. Resolución de problemas. Cuidado en el registro de atención. Sencillez de los trámites para la atención.	7-12			
			Dimensión 3: Capacidad de respuesta.	Disposición para respuesta atender preguntas. Agilidad del trabajo para la atención inmediata. Tiempo de espera.	13-18			
			Dimensión 4: Seguridad.	Confianza. Privacidad. Idoneidad del personal Cumplimiento de medidas de seguridad.	19-24			
			Dimensión 5: Empatía.	Amabilidad en el trato. Comprensión de las necesidades de los usuarios. Horarios.	25-30			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
						Dimensión	Variable	
Satisfacción del paciente.	Satisfacción total es el grado óptimo que tiene el paciente cuando el servicio rebaza las expectativas OMS (2019).	Expectativas y percepciones del paciente, en relación a servicios que este recibe se evaluará a través del instrumento “Satisfacción del usuario” para determinar si están satisfechos o insatisfechos.	Dimensión: 1 Confiabilidad	Cumplimiento de servicio prometido. Seguridad. Precisión de diagnóstico. Ambiente confiable.	1-5	Satisfecho: 7 – 17 Insatisfecho: 18– 35	Satisfecho: 38 – 80 Insatisfecho: 1– 38 Categorización para la dimensión:	Escala Ordinal
			Dimensión:2 Validez	Atención correcta. Eficiencia. Calidez. Satisfacción.	6-11	Satisfecho: 7 – 17 Insatisfecho: 18– 35	Confiabilidad -Satisfecho: 12 – 25 -Insatisfecho: 1– 12	
			Dimensión:3 Lealtad	Compromiso del usuario. Participación activa. Respeto. Limitaciones. Motivación.	12-16	Satisfecho: 5– 13 Insatisfecho: 14– 24	Validez: -Satisfecho: 14 – 30 -Insatisfecho: 1– 14 Lealtad: -Satisfecho: 12– 25 -Insatisfecho: 1– 12	

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



CALIDAD DE ATENCIÓN

(Elaborado por Guevara, 2018)

I. INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario presenta un conjunto de enunciados para evaluar la calidad de atención. Deberá responder marcando un aspa sobre la alternativa, se le agradece su colaboración.

II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Edad: 20 – 32 () 33 – 45 () 46 -58 () 59 a más años ()

Sexo: F () M ()

Tipo de seguro por el cual se atiende:

Nivel de estudio: Primaria () Secundaria () Superior ()

Cabe señalar que no existen respuestas correctas e incorrectas, marca la alternativa conforme a su criterio:

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N.º	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	El servicio de emergencia del Centro Salud (C.S.) es agradable.					
2	El servicio de emergencia siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
4	El servicio cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					
5	El C.S cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El C.S cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).					
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
07	La atención que ofrece el C.S es igual para todos.					
08	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
09	La información sobre su salud que se ofrece en el C.S es adecuada					
10	Cuando existe una queja de un paciente, el C.S cuenta con el libro de reclamaciones.					
11	El personal demuestra interés en Ud. por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje).					
12	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
13	El médico anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
14	El médico suele ilustrar con imágenes la enfermedad que tienes.					
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el C.S se adecuan a las necesidades de las personas.					
16	Consideras que el médico está atento a tus dudas, y te las aclara.					
17	La atención fue rápida durante la consulta médica.					
18	La farmacia cuenta con todos los medicamentos.					
	Seguridad					
19	Usted percibe confianza al ser atendido por el médico del centro de salud.					
20	El médico que lo atiende respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.					

2 1	Consideras que el médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes.					
2 2	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
2 3	Consideras que el médico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
2 4	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado.					
	Empatía	1	2	3	4	5
2 5	En el primer contacto que se tiene con el médico por lo general se presenta amablemente.					
2 6	El médico lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
2 7	Consideras que el médico durante la atención tuvo paciencia, al explicarte tu enfermedad.					
2 8	El médico suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas.					
2 9	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
3 0	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Elaborado por Guevara, 2018)

I. INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario presenta un conjunto de enunciados para evaluar la satisfacción del paciente. Deberá responder marcando un aspa sobre la alternativa, que estime conveniente le agradece su colaboración.

II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Edad: 20 – 32 () 33 – 45 () 46 -58 () 59 a más años ()

Sexo: F () M ()

Nivel de estudio: Primaria () Secundaria () Superior ()

Cabe señalar que no existen respuestas correctas y incorrectas, marca la alternativa conforme a su criterio:

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente.					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud.					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas.					
5	El personal lo atendió de manera prepotente.					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico.					
7	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario.					
8	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario.					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales.					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos.					
11	El personal se dirigió a supersona con respeto.					
12	En el C.S se atiende respetando el orden de llegada de los usuarios.					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes.					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios.					
16	El personal trata con empatía a los usuarios.					

Anexo 5
Consentimiento informado para participar en una investigación

Título del proyecto: Calidad de atención y satisfacción del paciente del Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023.

Investigador principal: Est. Dany Cubas Huancas

Se le invita a participar en esta investigación. Antes de tomar una decisión sobre su participación, es importante que usted conozca y comprenda la siguiente información sobre la investigación. Por favor pregunte sobre cualquier duda o información que desee conocer.

Observaciones:

Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar participar. Su participación en la investigación no tiene costo económico.

La información que usted proporcione (nombre, datos de contacto, antecedentes, etcétera), así como los resultados de su participación serán tratados con estricto apego confidencial y se encontrarán bajo resguardo de los investigadores.

Si desea mayor información, por favor comuníquese con Dany Cubas Huancas:

responsable de la investigación, dirección: Jr. Puno #512, número de celular:

917332401 y correo: cubashuancasdany3@gmail.com

Yo, _____, comprendo la información anterior y mis preguntas han sido contestadas de manera satisfactoria. También me han informado que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Acepto participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante

Fecha

Investigador responsable:

He explicado a _____ en qué consiste el estudio, cuáles son sus objetivos, los riesgos y beneficios que implica su participación. Declaro que conozco la normatividad para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Firma del investigador

Fecha

Anexo 6

Fiabilidad del instrumento

Tabla1

Estadísticas de fiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	30

Tabla2

Estadísticas de fiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	16

Anexo 7

Consentimiento informado virtual

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO DE SALUD LA PECA, AMAZONAS - 2023.

Cubas Huancas Dany

7343260961@untrm.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)

Consentimiento informado

Declaro que aceptó participar en la investigación de la tesista de enfermería Dany Cubas Huancas, de la UNTRM, cuyo título es: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO DE SALUD LA PECA, AMAZONAS - 2023. La información será de confidencialidad conocimiento del investigador por lo tanto estoy consciente de que solo el resultado del informe y artículo científico serán publicados sin mencionar mi nombre, pudiendo dejar de participar en el estudio si así lo decidiera, en virtud a ello deseo que la investigación sea de provecho para la sociedad.

¿Usted da su consentimiento para participar en el estudio?

Sí

No

[Borrar selección](#)

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Este formulario se creó fuera de tu dominio. [Denunciar abuso](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf_eOB9NuufxBicnwvjpb6bgMN_7AKqcKXJYpd4p2rD8j4KQ/viewform

Anexo 8

Solicitud al jefe del Centro de Salud la Peca

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO.

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICACIÓN DE ENCUESTAS.**

SEÑOR: ANTONIO TINCHO CRUZ

JEFE DEL CENTRO DE SALUD LA PECA DEL DISTRITO DE LA PECA

Yo, **Dany Cubas Huancas**, identificada con DNI N°73432609, con domicilio en el caserío Nuevo Porvenir S/N del distrito de la Peca. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo requisito indispensable la elaboración y sustentación de una tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería, solicito a usted permiso para la aplicación de los instrumentos de recolección de información, que serán administrados a los pacientes del Centro de Salud, cabe indicar que los datos obtenidos serán anónimos y estrictamente usados confines de investigación, el estudio lleva por título: "Calidad de atención y satisfacción del paciente, Centro de Salud La Peca, Amazonas-2023".

POR LO EXPUESTO:


Ruego a usted acceder a mi solicitud.

La Peca ,24 de diciembre del 2023



24/12/2023

16:22



Dany Cubas Huancas
DNI N°73432609

Anexo 9

Datos generales de los pacientes afiliados al SIS

Tabla3

Datos generales de los pacientes

		N	%
Edad	20-32 años	72	28,6
	33-45 años	82	32,5
	46-58 años	89	35,3
	59 a más años	9	3,6
	Total	252	100,0
Sexo	Femenino	136	54,0
	Masculino	116	46,0
	Total	252	100,0
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	252	100,0
Condición del encuestado	Paciente	252	100,0
Nivel de estudio	Primaria	16	6,3
	Secundaria	96	38,1
	Superior	140	55,6
	Total	252	100,0

Nota: Instrumentos aplicados

De haber encuestado a 252 pacientes del Puesto de Salud La Peca, se obtuvieron resultados que se presentan en la Tabla 4, que la edad predominante de los pacientes correspondió al rango de 46 a 58 años de edad con 35,2%; referido al sexo la mayoría de los pacientes eran del sexo femenino, representando un porcentaje de 54%; relacionado al tipo de seguro por el cual se atienden, la totalidad de los pacientes cuentan con SIS (100%); sobre la condición del encuestado el 100% fueron pacientes y por sobre el nivel de estudio la condición nivel superior predominó en 55,6%.

Anexo 10

Prueba de normalidad

Tabla4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,280	252	,000
Satisfacción del paciente	,523	252	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

Anexo 11

Formulario Google sites

Preguntas

Respuestas **241**

Ajustes

241 respuestas



Aceptar respuestas



Resumen

Pregunta

Individual

PRESENTACIÓN

INSTRUCCIONES

Anexo 12

Galería fotográfica

