

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Postgrado

Tesis

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD DE HUMANITY & INCLUSION
PERÚ, 2021.

Para optar el grado académico de:
MAESTRO DE GESTION DE SALUD

Presentada por:
SHEYLA, MOLERO SALDAÑA.
Código ORCID: 0000-0001-7713-6713

Lima - Perú

2021

Tesis

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.

Línea de investigación

Asesor(a)

Mg. HERMOZA MOQUILLAZA, ROCÍO

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7690-9227

Titulo

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.

Dedicatoria

La presente investigación es para Dios, por sus bendiciones para con mi familia y por permitirme seguir cumpliendo mis objetivos en la vida. A mis mamás por su apoyo y a mis hijos por ser mi motivación; gracias a ustedes por estar en cada proceso de crecimiento académico y espiritual.

Agradecimiento

Un agradecimiento a las autoridades de la fundación humanity & inclusión Perú, por brindar interés, seguimiento y apoyo al estudio de investigación realizada. Asimismo, a los coordinadores, profesores y asesores que contribuyeron con sus enseñanzas y experticia a lo largo de la preparación profesional que tuvimos en el desarrollo del posgrado de la UPNW.

Índice general

Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Índice general	6
Índice de tablas	8
Resumen	9
Abstract	11
CAPITULO I: EL PROBLEMA	122
1.1. Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido. 3
1.2. Formulación del problema	135
1.2.1. Problema general.....	155
1.2.2. Problemas específicos	155
1.3. Objetivos de la investigación	166
1.3.1. Objetivo general.....	166
1.3.2. Objetivos específicos.....	166
1.4. Justificación de la investigación.....	177
1.5. Limitaciones de la investigación	188
CAPITULO II: MARCO TEORICO	199
2.1. Antecedentes de la investigación.....	199
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	199
2.1.2. Antecedentes Internacionales	193
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Formulación de la hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general.....	311
2.3.2. Hipótesis específicas	312
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	32
CAPITULO III: METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y nivel de investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Diseño de investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Población y muestra de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.

3.5. Técnicas en el procesamiento de datos	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Aspectos éticos de la investigación	39
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
4.1 Resultados	40
4.2 Prueba de hipótesis	41
4.3. Discusión de resultados.....	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. Conclusiones	48
5.2. Recomendaciones	49
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS.....	62
ANEXO 1: Matriz de consistencia	633
ANEXO 2: Cuestionario de calidad y satisfacción del usuario.....	66
ANEXO 3: Formato de consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 4: Autorización de la institución	70

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad en la atención en salud.....	40
Tabla 2. Nivel de satisfacción en la atención en salud.....	40
Tabla 3. Correlación Spearman y significancia entre las variables de calidad y nivel de satisfacción.....	41
Tabla 4. Correlación Spearman y significancia entre confiabilidad y nivel de satisfacción.....	42
Tabla 5. Correlación Spearman y significancia entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción.....	42
Tabla 6. Correlación Spearman y significancia entre seguridad y nivel de satisfacción.....	43
Tabla 7. Correlación Spearman y significancia entre empatía y nivel de satisfacción.....	44
Tabla 8. Correlación Spearman y significancia entre elementos tangibles y nivel de satisfacción.....	44

Resumen

El estudio de investigación se realizó con la finalidad de analizar la relación que presenta las variables, siendo motivo de investigación la calidad y satisfacción del usuario en la atención del servicio de salud de Humanity & inclusion, Lima – 2021. Siendo un estudio de tipo correlacional, cuantitativo, con diseño no experimental, técnica de entrevista, muestreo no probabilístico. Fue realizado en una muestra final de 128 usuarios. Siendo estudiada la calidad como una de las variables de estudio, esta es relacionada sobre el nivel de atención que se brinda en los servicios médicos que presta y la otra variable de estudio esta en la satisfacción que el usuario describe del servicio de salud humanity & Inclusion. El instrumento utilizado es el modelo Servperf, el cual permite identificar el nivel de calidad con un cuestionario de 22 ítems, asimismo también permite analizar el nivel de satisfacción con un cuestionario de 16 ítems, presentando cinco alternativas como posibles respuestas, siendo: totalmente desacuerdo, desacuerdo, regular, acuerdo y totalmente acuerdo. Los resultados mostraron que el 96,9% de los usuarios consideran que la calidad de atención en el servicio de salud fue buena; asimismo el 86,7% de usuarios consideran que el nivel de satisfacción en el servicio de salud es de un nivel alto. Se encontró que la significancia de la correlación es positiva y estadísticamente moderada, siendo la correlación Spearman de 0,417 y una relación significativa (p

= 0,000). Por ello se mostró una relación positiva entre las variables de calidad y satisfacción de los usuarios del servicio de salud de Humanity & inclusión.

Palabras claves: Calidad de los servicios, nivel de satisfacción, servicios de Salud, usuario externo, centro de salud, atención en salud.

Abstract

The research study was carried out with the purpose of analyzing the relationship between the variables, being the subject of research the quality and satisfaction of the user in the care of the Humanity & inclusion health service, Lima - 2021. Being a correlational type study , quantitative, non-experimental design, interview technique, non-probabilistic sampling. It was carried out on a final sample of 128 users. Being studied quality as one of the study variables, this is related to the level of care provided in the medical services provided and the other study variable is in the satisfaction that the user describes of the health service humanity & Inclusion. The instrument used is the Servperf model, which allows identifying the level of quality with a 22-item questionnaire, it also allows analyzing the level of satisfaction with a 16-item questionnaire, presenting five alternatives as possible answers, being: totally disagree, disagree, moderate, agree and totally agree. The results showed that 96.9% of users consider that the quality of care in the health service was good; Likewise, 86.7% of users consider that the level of satisfaction in the health service is high. The significance of the correlation was found to be positive and statistically moderate, with the Spearman correlation being 0.417 and a significant relationship ($p = 0.000$). For this reason, a positive relationship was shown between the variables of quality and satisfaction of the users of the Humanity & inclusion health service.

Keywords: Quality of services, satisfaction level, Health services, external user, health center, health care.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

Introducción

Los servicios que se brinda en las diferentes instituciones pertenecientes al sistema de salud, tienen una cuestión de importancia académica y regulatoria, (1) se debe brindar una atención de salud de calidad, siendo integral y oportuna al servicio de toda la población. Existen obstáculos para un funcionamiento eficaz y debiendo ser con mejora continua, siendo la satisfacción del usuario uno de los actores centrales para evaluarla. (2)

Por ello mejorar la calidad de la atención es una de las principales preocupaciones de los sistemas de salud; se estima que los servicios médicos de alta calidad salvan más de ocho millones de vidas. (3) Asimismo, cuyo desconocimiento puede conducir a un deterioro del estado de salud del usuario, llevando a una pérdida de la calidad de la atención luego de una insatisfacción. (4)

Actualmente, toda organización tiene el desafío de mejorar los servicios de salud que presta, desarrollando estrategias de mejora. En el área de salud, la presencia del estado es necesaria, a través de las inversiones, uso de la tecnología, materiales, materias primas y recursos humanos, dando así una atención de manera oportuna para la demanda del usuario en salud. (5)

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de los servicios médicos es un tema que ha sido ampliamente debatido en la literatura científica durante muchos años, pero su descripción, análisis y valoración siguen en discusión y complejidad, debido a múltiples elementos y componentes asociados a su estructura. (6)

Siendo participe la Organización Mundial de la Salud, que ha descrito la calidad de atención en salud como el conjunto adecuado de servicios de diagnóstico y terapéuticos unidos para una vida saludable del paciente, logrando así una máxima satisfacción en el proceso. (7)

Se manifiesta cifras de un 25% donde se presentan dificultades para recibir una adecuada calidad en las atenciones de salud, dando una atención deficiente y atribuyéndose por año muertes de 5 a 8 millones de personas en la población mundial. (8)

En cuanto a la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y América Latina desde los años ochenta, está trabajando en desarrollar recursos orientados a mejorar e incrementar la calidad y eficacia de los servicios de salud. (9) Esto debido a que se reportó que alrededor del 30% de la población presenta dificultades para acceder a los servicios de salud con una atención de calidad, generándose a la vez que 1,7 millones de personas fallecidas debido a una insuficiente atención de salud y menos del 40% la considera como de buena calidad (10).

Siendo en Perú, la satisfacción del paciente y calidad de percepción, fenómenos poco entendidos, con planteamientos y sistemas de medición de calidad recientes,

(11) ello debido a que existen diferentes tipos de establecimientos de salud que realizan tareas orientadas a ayudar a las personas tanto en la prevención como en el tratamiento. Por lo tanto, debemos brindar servicios que cumplan con las expectativas (12),

Siendo el artículo 38 de la Ley General de Salud, que establece que los servicios de salud deben ser evaluados y administrados de manera regular, pasando inspección por las autoridades nacionales de salud. Sabiendo que estas publican sus respectivos estándares de evaluación, seguimiento y valoración. Sin embargo, esto no está realmente claro y no se ha evaluado ni monitoreado, por lo que se han observado muchas deficiencias que deben corregirse. (13).

Siendo en el 2018 donde se presentó un informe de evaluación de 251 instituciones de salud, de parte de la contraloría del Perú, el cual se encontró que el 33% presenta un incumplimiento en las condiciones de funcionamiento, un 40% de faltas de condiciones para la atención, siendo factores que condicionan una deficiente calidad de atención y una insatisfacción de los usuarios que acudan a las diferentes instituciones de salud evaluadas. (14)

Asimismo, mencionar que la falta de calidad es multicausal, sabiendo que es un sistema fragmentado, con baja inversión, incremento en la atención de los asegurados que ha originado un colapso en el sistema de salud (15), implementación escasa en los centros de primer nivel, un 77,78% de inadecuada capacidad y una deficiente conexión con los centros de salud de segundo y tercer nivel (16).

Es por ello que como profesional de salud, sabemos que hay cada vez mayor demanda en el consumo de los servicios básicos de salud, siendo que el usuario sea exigente con la calidad de los servicios de salud prestados, en los diferentes centros de salud. Es por ello, el gran interés en investigar la calidad de la atención en salud, y el diseño de mecanismos para asegurar la satisfacción del usuario.

Es el caso de ver la situación problemática del servicio de salud de humanity & inclusion siendo esta una organización no gubernamental de solidaridad internacional que trabaja con población con discapacidad y población vulnerable en 60 países en el mundo, es de mucha importancia ya que se podrá conocer con mayor precisión el servicio que se está brindando teniendo en cuenta las variables en estudio y la relación que hay para su mejor desarrollo tanto de los servicios médicos así como los complementarios tal es el caso de los servicios sociales de buena atención humana.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?

¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?

¿Cuál es la relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?

¿Cuál es la relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?

¿Cuál es la relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación de la confiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Identificar la relación de la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Identificar la relación de la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Identificar la relación de la empatía y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Identificar la relación de los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

1.4. Justificación de la investigación

Esta investigación presenta una justificación teórica, práctica y metodológica:

Justificación teórica:

Esta investigación nos servirá para brindar conocimiento sobre los niveles de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusion Perú, 2021, asimismo, identificando la relación que presenta el nivel calidad y satisfacción.

Justificación práctica:

Esta investigación en estudio proporcionará datos a la institución, que van a permitir una mejora en los servicios de atención en salud, conociendo las opiniones de los pacientes sobre todo en lo que es calidad ya que este se basa en los requerimientos del paciente y como resultado el nivel de satisfacción.

Justificación metodológica:

Esta investigación dispone de la utilización de instrumentos de evaluación siendo adaptados con una confiabilidad aceptable, asimismo, los resultados obtenidos servirán como referencia para futuras investigaciones en el área de los servicios de salud.

1.5. Limitaciones del estudio

El estudio ha presentado limitaciones:

Este trabajo de investigación es viable, pues se dispone de los recursos necesarios para llevarlo a cabo, sabiendo que muchas instituciones y centros en salud están en constante análisis sobre los servicios que brindan en salud, sobre todo en la calidad y satisfacción de los usuarios. Pero asimismo son pocos los estudios realizados en fundaciones y organizaciones no gubernamentales, sabiendo que los usuarios son una población vulnerable y así mejorar la calidad y plantear soluciones favorables para la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

La posibilidad de no poder contar con la participación total de los usuarios, la poca actualización de datos y escasa información, asimismo, a las restricciones y protocolos de bioseguridad de la pandemia de la COVID-19.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Huaccaycachacc P. (2019) en su estudio calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital sub regional de Andahuaylas, 2019. Siendo su objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario afiliado. El estudio realizado es de tipo descriptivo, con planteamiento cuantitativo y siendo un estudio no experimental. El instrumento utilizado fue servqual de parasuraman, zeithaml y berry, siendo validado para el uso en instituciones de salud. La muestra estaba conformada por 2159 personas afiliadas al seguro integral de salud (SIS). Siendo los resultados de correlación una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. concluyendo con un nivel de confianza del 99%, siendo entonces una correlación que es positiva muy baja de la calidad como una de las variables y la otra variable de satisfacción que se muestran en el servicio de salud en el SIS. (17)

Canzio (2019) en su estudio relación de la satisfacción y calidad de servicio del usuario en emergencia de hospitales que son públicos de Lima. Siendo el objetivo de relacionar la calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en hospitales públicos de Lima Este. Materiales y método: Siendo la metodología un estudio es cuantitativo y descriptivo, siendo el instrumento aplicado la encuesta

SERVPERF. La muestra contenía 382 usuarios; en los resultados se demostró que la calidad del servicio se correlaciona positivamente con la satisfacción percibida de los usuarios fuera del servicio de emergencia. Concluyendo que los factores de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y consentimiento, se relacionan con factores emocionales, es por ello que también se relacionan positivamente con la satisfacción, mejorando en gran medida la satisfacción continua entre los usuarios. (18)

Lagos S. (2019) este es un estudio de satisfacción del usuario con respecto a la calidad en la clínica Zarate – Huancayo, siendo el objetivo identificar la relación que existen en la calidad y la satisfacción del usuario. Materiales y método: Es una investigación no experimental, siendo transversal. En cual se utilizó encuestas que miden la apariencia moderna física atractiva y apariencia bien mantenida, siendo que los usuarios por un período de tiempo, pueden determinar que están satisfechos. La muestra estuvo conformada por 522 usuarios consultados externamente, con un tamaño de muestra de 222 usuarios. A los resultados se muestra el valor de significancia de P siendo menor < 0.05 y un valor Chi cuadrado igual 324.651, es así que rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que se presentó una relación entre calidad y satisfacción de los servicios prestados en la clínica zarate. (19)

Via L. (2018) en su estudio de Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017. Siendo el objetivo determinar la satisfacción con la calidad de la

atención del personal de la marina de guerra del Perú. Materiales y método: Es de diseño no experimental y descriptivo, para la obtención de la información sobre la calidad se aplicó la encuesta SERVQUAL de las expectativas y percepciones de los usuarios externos por parte de marineros, oficiales y suboficiales de la Armada del Perú. Utilizando una muestra de 108 empleados de la Armada del Perú, evaluando aspectos como confiabilidad, seguridad, empatía, practicidad y capacidad de respuesta que conforman las dimensiones de la calidad prestada en el área de salud. Como resultado, el valor obtenido luego de la aplicación representa el nivel de confiabilidad, y la dimensión general de la evaluación de la calidad es el nivel de satisfacción de 56.80%. Concluyendo que existe una prevalencia en la satisfacción del usuario de la armada de la marina de guerra del Perú. (20)

Arroyo J. (2018) en su estudio satisfacción y calidad del servicio y de los clientes de una clínica en Trujillo, siendo el objetivo identificar cómo el aspecto de calidad influye en la satisfacción de los clientes que han participado en los diferentes servicios de la Clínica Pronto Salud Trujillo. Materiales y método: El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y el método utilizado fue de inductivo, estadístico, analítico y sintético, utilizando las encuestas como herramienta. Siendo la población total de 2450 y teniendo como muestra a 322 clientes. Los resultados obtenidos en el estudio arrojaron que los usuarios perciben que el nivel de calidad está en nivel medio y el nivel de satisfacción salió un nivel de medio a alto. Llegando a concluir que el aspecto de calidad del servicio influye directamente sobre la satisfacción de los clientes de la clínica. (21)

Pérez A. (2018) en su estudio satisfacción y calidad del servicio del usuario en consultorios que son externos del hospital “Víctor Larco Herrera” – Lima “, siendo el objetivo identificar su relación en la variable de calidad con la variable satisfacción que se presentó en los consultorios médicos. Materiales y método: siendo un estudio descriptivo con diseño no experimental y transversal y enfoque es cuantitativo. Se utilizó una encuesta y el método de recolección de datos consiste en dos encuestas aplicadas a los usuarios. Para la efectividad del dispositivo se utilizó el alfa de Cronbach, con un nivel de confianza muy alto en ambas variables. La muestra fue validada por 109 pacientes, siendo los resultados obtenidos que existe una relación positiva entre ambas variables sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, siendo esta de 0,750 según prueba Rho de Spearman. Concluyendo que esta relación presentó significativamente $p=0.000$, esto muestra que la característica de las variables está fuertemente relacionada. (22)

Ascona L. (2018) en su estudio Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018, siendo objetivo de identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro médico Tupac Amaru Inca en Pisco 2018. El estudio tuvo un enfoque no experimental, de diseño descriptivo; para la recolección de datos de encuestas se utilizó un instrumento para evaluar el servicio de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios. Con una muestra de 100 personas, presentando una edad mínima de 18 años y siendo usuarios en los servicios médicos del centro médico Tupac Amaru Inca en Pisco. Se empleó el muestreo probabilístico dando 80 usuarios. Los

resultados del estudio indicaron una relación de 0,752 a la prueba de Rho Spearman. Concluyendo que el estudio determina la existencia de una relación directa entre el servicio de calidad y satisfacción del usuario. (23)

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Maggi W. (2018), en su estudio título Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, de la universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo evaluar la correcta gestión de los servicios de urgencias pediátricas en función de la satisfacción del usuario. Materiales y método: Utilizando el servicio para medir la satisfacción como un método de encuesta descriptivo, transversal y cuantitativo, con una muestra de 357 pacientes, los resultados muestran la insatisfacción de los usuarios primarios del servicio, en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía. Por el contrario, con la dimensión de calidad de respuesta que se consideró satisfecho por los pacientes. Determinando en conclusión que este servicio no brinda confianza y seguridad a los usuarios, siendo inadecuado en términos de procesamiento y que asegura la confianza de los usuarios. (24)

Quizhpe G. (2017), es su estudio Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo Febrero-junio 2016. Su objetivo es analizar a los usuarios sobre la satisfacción con la calidad de la atención. Materiales y método: La investigación fue descriptivo y transversal, aplicando el

cuestionario SERVQHOS (alfa de Cronbach 0,96) para medir nivel de satisfacción. Siendo la muestra de 239 usuarios externos, 120 de los cuales son Hospital Isidro Ayora y 119 en el Hospital Manuel Ignacio Monteros (IESS). Obteniéndose los siguientes resultados, siendo un 51% de los usuarios externos satisfechos en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros; mientras que el 54 % de los usuarios externos del Hospital Isidro Ayora manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; llegando a concluir que los usuarios externos que visitan estas dos instalaciones tienen un nivel de satisfacción moderado. (25)

Cardinale (2017) en su estudio titulado “La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia”. Siendo el objetivo de identificar la percepción del consumidor en el servicio médico de atención familiar y analizar la satisfacción en el servicio de salud. Materiales y método: Se utilizado para la encuesta es un modelo existente que incluye los métodos SERVQUAL y SERVPERF, siendo los más utilizados para medir la satisfacción del usuario, ha descubierto de diversas formas con las variables y dimensiones. Los resultados lograron comprender qué tan sensible es la calificación de satisfacción del cliente al bienestar social, especialmente al hecho de que los clientes tienen el poder de toma de decisiones como de costumbre sobre los servicios de consumo, asimismo las encuestas de satisfacción del cliente han tenido mucho éxito. Concluimos que los instrumentos utilizados para evaluar las variables de satisfacción del usuario, ha cumplido su cometido para la cual fue diseñada y validada, siendo, la función utilizada para verificar lo que el usuario considera calidad. (26)

Álvarez R. (2017) realizó un estudio de Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017; siendo el objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario. Materiales y método: Es estudio descriptivo transversal, utilizando la encuesta SERVQUAL sobre percepciones y expectativas de los servicios, con una muestra de 36 pacientes hospitalizados; teniendo como resultado en cuanto a la expectativa un índice de 4,39-4,23 en todas las dimensiones y a la percepción de 4,44 – 4,34, teniendo en cuenta que 5 es considerado el nivel más alto de satisfacción. Concluyendo que las expectativas y percepciones en las dimensiones mencionadas del nivel de calidad, fueron descritas como satisfechas por los usuarios del servicio de Hospitalización Privada. (27)

Castro J. (2016) en su estudio de satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado”. Siendo el objetivo de evaluar la satisfacción con la calidad de los servicios y la atención de la salud que brinda el servicio de consulta externa del Hospital Luz Lisboa. Materiales y método: la investigación es de un estudio exploratorio con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlativo para con las variables, analizados se obtuvieron de los cuestionarios construido y basado en IAQH-EC y HCAHCS. La muestra está limitadas a personas mayores de 18 años que trabajan por cuenta propia y utilizan los servicios mencionados, siendo 71 usuarios. Los resultados obtenidos mostraron que los clientes estaban generalmente satisfechos con todas las medidas analizadas, y esta aumenta en los

procedimientos de inscripción y registro de la consulta, con un equipo multidisciplinaria consolidada. Concluyendo una satisfacción en los procedimientos de admisión, en registro de consulta, atención brindada en los servicios y la actuación del equipo multidisciplinario también incremento. (28)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Enfoque de Calidad de atención en salud.

La calidad de la atención de la salud se define como la medida en que los servicios de salud brindan atención a las personas y poblaciones con más probabilidades de lograr los resultados de salud deseados y que sean consistentes con el conocimiento científico. (29)

Por tal dicha calidad de la atención de la salud se basa en la aplicación de la medicina y la tecnología de manera que se maximice la eficiencia y se adopten conductas promotoras de la salud sin incrementar el riesgo correspondiente. Los niveles de calidad están correlacionados en el sentido de que se puede esperar que la asistencia brindada alcance el equilibrio más favorable y óptimo entre la aversión al riesgo y la obtención de beneficios. (30)

Actualmente, varios estudios han demostrado que los usuarios buscan cualidades humanas profesionales, profesionales empáticas que están interesadas no solo en el manejo de su enfermedad en particular, sino también en su capacidad para comprender y comprender el entorno emocional. (31)

2.2.2 Características de calidad de atención.

La prestación de servicios médicos de calidad requiere asumir y tener las siguientes características: Alto grado de experiencia, un uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los pacientes y beneficios para la salud. (32) Siendo esto relacionado a los objetivos a seguir para tener exactamente un servicio de calidad con los usuarios: Lograr sus metas, atender sus necesidades, entregar lo que ha diseñado y entregar resultados. (33)

Asimismo, tener en cuenta el nivel de complejidad sabiendo que hay servicios más complejos y difíciles. Como resultado, se ayuda a los usuarios a ejecutar el servicio correctamente. Y otro es el nivel de riesgo: donde el usuario, debe tener un seguimiento, de lo contrario puede causar insatisfacción para todos, por lo que estas situaciones deben resolverse lo antes posible. (34)

2.2.3. Aspectos sobre las dimensiones de calidad en salud.

Es de suma importancia el poder conocer sobre las dimensiones de la calidad, las cuales son: Confiabilidad, método para realizar un servicio prometido con precisión y exactitud. Capacidad de respuesta, cuando el usuario tienen una percepción positiva del servicio brindado. Seguridad, capacidad para impartir conocimientos, atención de servicio e integridad. Empatía, cuando se brinda el servicio personalizado al cliente. Elementos tangibles, incluye apariencia física, equipo y materiales utilizados. (35)

2.2.4. Enfoque del nivel de la satisfacción del usuario en salud.

En términos de salud, definen a la satisfacción como un indicador de la efectividad de un nivel de atención. Siendo el proceso de mejora a través del conjunto de percepciones en la satisfacción del usuario sobre la atención recibida, y la información obtenida es útil para las organizaciones de servicios de salud. (36)

También se determina la satisfacción de aquellos que son usuarios considerados externos con respecto a los servicios médicos, siendo la percepción la satisfacción general del paciente, teniendo una gran influencia en la valoración del servicio. Siendo está relacionada con la accesibilidad, la asequibilidad, la puntualidad de la atención y el profesionalismo, adecuados para brindar atención. (37)

2.2.5. Características de satisfacción

Se puede resumir las características de satisfacción en el usuario en tres aspectos: latencia y organización relacionada con el entorno, la atención recibida y el impacto en la salud. Atención recibida por el personal involucrado en el proceso de atención. (38)

Por otro lado, también se toma como características para la satisfacción del usuario, la arquitectura o la estructura física percibida, el equipamiento de servicio siendo el espacio amplio y agradable; el alumbrado, los enseres, los sonidos del ambiente, el aseo e higiene. (39)

2.2.6. Aspectos sobre las dimensiones de satisfacción en salud.

La variable de satisfacción posee dimensiones, sabiendo que tienen suma importancia, por lo cual son: Comunicación: es una herramienta que ayuda a enriquecer la relación interpersonal entre el colaborador de la instalación y el usuario. Actitud profesional: El profesionalismo indica que es una postura o disposición personal que se centra, en las buenas costumbres, en valores éticos y morales, pero últimamente una gran cantidad de profesionales prefieren atender por cantidad, siendo la calidad afectada a medida que se gana más. Competencia técnica: En esencia es la competencia profesional en los empleados, en términos enfocados a las habilidades, experiencia y discernimiento profesional, siendo particularmente usadas para complacer a otros. Clima de confianza del usuario: Es importante considerar los servicios prestados con una comunicación activa y recíproca, desarrollada a través de la identificación y reconocimiento de necesidades del usuario. Percepción del usuario de su individualidad: las percepciones de los pacientes sobre los servicios que reciben indican una actitud positiva en el desempeño de sus actividades, ya que el foco principal está en los valores éticos y las capacidades de quienes colaboran con ellos. (40)

2.2.7. importancia de Satisfacción de la calidad de atención.

Cabe indicar que es a través de la satisfacción el poder comprender exactamente lo que quieren los usuarios, sabiendo que esta varía de persona a persona, ya que tendrán gustos y opciones diferentes. Las expectativas de los consumidores

también pueden variar según las opciones disponibles, como los mercados nacionales e internacionales. (41)

Es por ello que la satisfacción del usuario es muy importante porque es una forma de obtener comentarios del usuario, así utilizarlos para administrar y mejorar el negocio, ayuda a hacer crecer el servicio o negocio de manera temprana y sistemática. Asimismo, crea el potencial para mantener relaciones con los usuarios existentes y adquirir otros usuarios, por tal dicha satisfacción es el mejor indicador para determinar el futuro del servicio. (42)

2.2.8. Fundación Humanity & Inclusión Perú

Humanity & Inclusion es una fundación internacional, no gubernamental, independiente e imparcial que interviene en situaciones de pobreza y exclusión, conflictos y desastres naturales. Interviniendo en personas con discapacidades y vulnerables, para satisfacer sus necesidades básicas, mejorar sus condiciones de vida y promover el respeto a su dignidad y sus derechos fundamentales. (43)

Humanity & Inclusion está trabajando en seis países de América latina, siendo Perú parte del programa andino de humanidades e inclusión desde 2011. Sin embargo, el primer proyecto de la organización en Perú recién comenzó en 2018 proyectándose para 2025. Hoy en día el Perú es considerado un país con alto nivel de desigualdades, siendo está a nivel estructural, exclusión social, discriminación, generando graves problemas de pobreza y salud. (44)

2.2.9. Modelo SERVPERF

El modelo propuesto se basa en una evaluación del desempeño para medir el nivel de calidad del servicio de salud. Se basa en evaluar, investigar las apreciaciones y percepciones del usuario; asimismo, se eliminó las expectativas y la mitad de las preguntas que plantea el modelo Servqual. Es por ello que el modelo Servperf es una opción para valorar el nivel de calidad, sabiendo que este instrumento se basa exclusivamente en las percepciones del servicio. (45)

Este instrumento es el resultado de las críticas a la efectividad y confiabilidad del instrumento SERVQUAL por parte de varios expertos. Después de años de investigación de Cronin y Taylor en 1992 propuso un modelo SERVPERF alternativo similar al modelo anterior, pero teniendo en cuenta solo las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. (46)

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi. Hay una relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.

H0. No hay una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi. Hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Hi. Hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Hi. Hay una relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Hi. Hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Hi. Hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicador
Variable 1 Calidad de atención	Conjunto de características distintas que indican qué tan bien un producto o servicio satisface la necesidad o expectativas que requiera.	Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Cuantitativo	Totalmente desacuerdo. Desacuerdo. Regular. Acuerdo. Totalmente acuerdo.	Fiable, desempeño y preciso. Prontitud. Profesionalismo y credibilidad. Fácil acceso, buena comunicación y comprensión al cliente. Instalaciones.
Variable 2 Nivel de satisfacción	son sensaciones internas causadas por impresiones físicas en nuestros sentidos e influyen en las emociones.	Comunicación. Actitudes profesionales. Competencia técnica. Clima de confianza. Percepción del paciente.	Cuantitativo	Totalmente desacuerdo. Desacuerdo. Regular. Acuerdo. Totalmente acuerdo.	Clara y precisa. Atento, discriminación y prepotencia. Conocimiento y manejo de la patología. Seguridad y comodidad. Satisfacción de respeto, tolerancia y generosidad.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio

La presente investigación consistió en un estudio de tipo correlacional, cuantitativo, ya que implica conocer la calidad como una de las variables con la variable satisfacción, y analizar el comportamiento de relación en ambas; tomando como consideración la cantidad de usuarios del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021. (47)

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación tiene diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de ninguna de las variables y transversal porque se tomó la medida solo una vez, obteniendo así los datos estadísticos de la población en sus variables de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud prestados en humanity & inclusion Perú, 2021. (48)

3.3 Población y muestra

La población viene a ser el conjunto de los componentes de donde se desea obtener la información y sobre las que se van a generar conclusiones. “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar, alguna o algunas de sus características” constituye el total de unidades, el todo llamado universo, los sujetos que participaron dentro del contexto de estudio interviniendo en el problema presentado. (49)

Considerando los planteamientos expuestos, el presente estudio de investigación está conformada por ciento cincuenta beneficiarios, siendo esta la población de usuarios del servicio de salud de humanity & inclusion Perú.

La muestra, en este estudio será de tipo censal, en este sentido se trabajará con la totalidad (50), la cual consta de **ciento veintiocho** usuarios del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, sin considerar la edad, ni sexo, ni raza, ni estratos sociales, etc., **siendo el tipo de muestra no probabilística y por conveniencia**

En donde:

$$n = \frac{Z^2 * (pq)}{\varepsilon^2}$$

N = Usuarios atendidos en el servicio de salud

Z = Valor de abscisa, en la distribución normal estándar

p = Tasa de acierto o éxito

q = Tasa de fracaso o error

E = Margen de error

Los criterios de inclusión:

- Usuarios con mayoría de edad.
- Usuarios con atención frecuente en los servicios de salud.
- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado.
- Usuarios que deseen participar de la investigación.

- Usuarios que hayan sido aprobados para recibir atención en el servicio de salud durante el presente año.

Los criterios de exclusión:

- Usuarios que no recibieron atención en los servicios de salud.
- Usuarios que no deseen participar de la investigación.
- Usuarios con algún impedimento mental.
- Usuarios que se nieguen a firmar el consentimiento informado.
- Usuarios menores de edad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método de recolección de datos representa el diseño del desempeño de la investigación y especifica como se aplicó el método para su realización. (51)

Los instrumentos empleados siguieron la propuesta basada en el modelo SERVPERF siendo validada en la investigación realizada por Guerra A., que tiene por título: Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico clínica santa rosa de Manchay 2020. (52)

El cual fueron dos cuestionarios para los pacientes atendidos, dichas preguntas tienen como opción la escala Likert, valorada con numeración del 1 al 5, siendo totalmente desacuerdo igual a 1, desacuerdo igual a 2, regular igual a 3, acuerdo igual a 4 y totalmente acuerdo igual a 5.

Este instrumento contiene 5 dimensiones y está compuesta por 22 preguntas, siendo las siguientes: confiabilidad en preguntas del 1 al 4; capacidad de respuesta en preguntas 6 al 10; seguridad en preguntas 11 al 14; empatía en preguntas 15 al 18; y elementos tangibles en preguntas 19 al 22. Asimismo, la confiabilidad de cada dimensión, según Alfa de Cronbach: 0.919 para la dimensión confiabilidad, 0.889 para la dimensión capacidad de respuesta, 0.898 para la dimensión seguridad, 0.924 para la dimensión empatía y 0.922 para la dimensión de los elementos tangibles.

Asimismo, para la variable de satisfacción se aplicó el cuestionario que posee 5 dimensiones y consta de 16 preguntas, siendo las siguientes: en preguntas 1 al 4 se evalúa la comunicación, en preguntas 5 y 6 se evalúa actitudes profesionales, en preguntas 7 y 8 se evalúa competencia técnica, en pregunta 9 se evalúa clima de confianza y en preguntas 10 al 16 se evalúa percepción del usuario de su individualidad.

Siendo la confiabilidad en las dimensiones según alfa de Cronbach: 0.926 en la dimensión comunicación, 0.867 en dimensión actitudes profesionales, 0.863 en dimensión competencia técnica y de 0.951 en la dimensión de percepción del paciente.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos inicialmente se elaboró una base de Datos en el Excel, luego de realizar la limpieza de los datos, estos se exportaron al software estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.0 para el análisis correspondiente, todo este proceso se ha realizado en detalle para evitar errores en

las series de datos. Se aplican estadísticas descriptivas e inferenciales para determinar las estadísticas de prueba de hipótesis, teniendo en cuenta la normalidad de los datos. En este estudio, utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para contrastar la hipótesis y realizar la prueba de chi-cuadrado de las variables.

3.6. Aspectos éticos

El presente estudio no presentó riesgos para la salud de los participantes; no obstante, para su ejecución, se tuvieron en cuenta las consideraciones éticas plasmadas en el Código Ético en las Resoluciones del Ministerio de Salud, en las cuales se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio tuvo el objetivo de analizar la relación de la calidad y satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021,

4.1 Resultados

Tabla 1

Nivel de calidad en la atención en salud del usuario de humanity & inclusión Perú, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	4	3.1
Buena	124	96.9
Total	128	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1 se aprecia que el 96.9% (124) de los usuarios indicaron que la calidad de atención del servicio de salud de humanity & inclusión Perú es buena, luego el 3.1% (4) mencionaron que el nivel es regular y ninguno indicó que el nivel fue malo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción en la atención en salud del usuario de humanity & inclusión Perú, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0
Regular	17	13.3
Alta	111	86.7
Total	128	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se aprecia que el 86.7% (111) de los usuarios indicaron que la satisfacción de atención del servicio de salud de humanity & inclusión Perú es alta, luego el 13.3% (17) mencionaron que el nivel es regular y ninguno indicó que el nivel fue bajo.

4.2 Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

Hi. Hay una relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú.

H0. No hay una relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú.

Tabla 3

Correlación Spearman y significancia entre las variables de calidad y nivel de satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Satisfacción
Relación entre Calidad de atención y nivel de satisfacción.	Coefficiente de correlación	.417**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

En la tabla 3 se aprecia una correlación positiva en el análisis de calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada moderada (0.417**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.000$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica

Hipótesis Específica 1

Hi. Hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Tabla 4

Correlación Spearman y significancia entre confiabilidad en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Satisfacción
Dimensión Confiabilidad	Coeficiente de correlación	.319**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

En la tabla 4 se aprecia una correlación positiva moderada en el análisis de la confiabilidad de la calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada (0.319**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.001$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 2

Hi. Hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Tabla 5

Correlación Spearman y significancia entre capacidad de respuesta en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Satisfacción
Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.370**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

En la tabla 5 se aprecia una correlación positiva moderada en el análisis de la capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada (0.370**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.000$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 3

Hi. Hay una relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, 2021.

H0. No hay una relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Tabla 6

Correlación Spearman y significancia entre seguridad en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Satisfacción
Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	.365**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

En la tabla 6 se aprecia una correlación positiva moderada en el análisis de la seguridad de la calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada moderada (0.365**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.000$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 4

Hi. Hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Tabla 7

Correlación Spearman y significancia entre empatía en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Dimensión Empatía	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coeficiente de correlación	
Hipótesis		Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
p-valor		.000

En la tabla 7 se aprecia una correlación positiva moderada en el análisis de la empatía de la calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada (0.336**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.000$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 5

Hi. Hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

H0. No hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

Tabla 8

Correlación Spearman y significancia entre elementos tangibles en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Dimensión elementos tangibles	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coeficiente de correlación	
Hipótesis		Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
p-valor		.000

En la tabla 8 se aprecia una correlación positiva moderada en el análisis de elementos tangibles de la calidad y satisfacción de atención del usuario en los servicios de salud de humanity & inclusión Perú, considerada (0.330**), asimismo, la significancia tiene el valor de p el cual es menor que 0.05 ($p=0.000$), por lo que se niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión de resultados

El estudio menciona que la población fue de 150 usuarios, pero la muestra fue de 128 usuarios entrevistados acudieron a los diferentes servicios de salud, así en relación al estudio de Campoverde et al., (2020) (53) se obtuvieron 150 encuestas, de las cuales 125 resultaron válidas pues tenían la información completa. Becerra et al., (54) detallo que tuvo una muestra conformada por 120 encuestados en los servicios médicos en hospitales de la ciudad de Guayaquil .

En el modelo del estudio se encontró significancia en la calidad de atención siendo un 96,9%, deduciendo que la variable de calidad de atención es buena. Resultados similares en el estudio de Manrique et al., (2018), (55) en el que se pudieron determinar un alto porcentaje sobre la calidad de atención siendo 74,8%.

Asimismo, siendo que este estudio arrojó un nivel alto de 86,7% de satisfacción de los usuarios, donde Huerta (2015), (56) mostro en su estudio un alto nivel de satisfacción de los usuarios siendo un 92.2 %. Ramos y Apaza (2015) (57) encontró que el 70,6% de los informantes están satisfechos con el servicio. Asimismo, con Vásquez et al., (2017) (58) que encontró una satisfacción global percibida en la atención mayor a 60%. Hernández et al., (2018) (59) en su estudio reportó una satisfacción del 74,3% de los usuarios que consideran como buena y muy buena.

Al evaluar la hipótesis general en el presente estudio, encontró la correlación de las variables, entre calidad y nivel de satisfacción, siendo positiva y moderada ($p=0,000$). Montalvo et al., (2020), (60) manifiesta que encontró una relación entre las variables de su estudio, las cuales son calidad de atención y satisfacción de los usuarios que se atienden en un hospital siendo esta moderada, directa y significativa entre las variables de estudio ($p=0,000<0,05$).

En cuanto a las hipótesis específicas, con respecto a la significancia del valor de P en las siguientes dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles; y su análisis en relación con la variable de satisfacción del usuario arrojo que es positiva, teniendo un valor de significancia entre las variables de ($p=0,000<0,05$). Se encontró coincidencia en los valores de significancia en el estudio de Ascona (2018) (61) donde los usuarios del centro médico de salud de pisco “Tupac Amaru Inca” determinaron que las variables sobre las dimensiones tengan una significancia de $p=0,000$ resultado que es menor a 0,05. Asimismo, en el estudio de Guerra (2021) se apreció que los pacientes de medicina general determinaron que las dimensiones de confiabilidad, empatía, seguridad, calidad de respuesta y elementos tangibles, tienen una significancia de $p=0,000$, siendo menor a 0,05, lo cual determina una relación significativamente positiva entre las variables .(62)

Asimismo, con respecto a la relación de las dimensiones de seguridad (0,319), empatía (0,336), confiabilidad (0,319), capacidad de respuesta (0,370) y elementos tangibles (0,330); y su relación con la satisfacción de los usuarios arrojo que es positiva moderada, se encontró que los valores de las dimensiones a través de rho

spearman, teniendo una relación moderada. En el cual Rivera (2021) (63) mostro en su estudio que los usuarios de Andahuaylas del área de emergencias de salud determinaron las dimensiones de seguridad (0,487), empatía (0,464), confiabilidad (0,555), capacidad de respuesta (0,532) y elementos tangibles (0,440); lo cual determina una relación moderada.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe una relación estadísticamente significativa de $Rho= 0.417$ y $p=0.0000$ en calidad y satisfacción, en los niveles de atención en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.
2. Existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.319$ y $p=0.0000$ entre confiabilidad y el nivel de satisfacción en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.
3. Existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.370$ y $p=0.0000$ entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.
4. Existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.365$ y $p=0.0000$ entre seguridad y el nivel de satisfacción en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.
5. Existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.336$ y $p=0.0000$ entre empatía y el nivel de satisfacción en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.
6. Existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.330$ y $p=0.0000$ entre elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el servicio de salud de humanity & inclusión Perú.

5.2. Recomendaciones

Posterior al análisis de resultados y considerando las conclusiones de este estudio, se indica siguientes recomendaciones:

1. Como medida general a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, continuar periódicamente con el uso de cuestionarios o instrumentos de evaluación, para mantener los niveles de calidad y satisfacción del usuario; y así desarrollar estrategias para la mejora continua.
2. Como medida se recomienda a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, motivar y solicitar capacitación continuar al personal de salud y asistencial; mejorando el rendimiento y brindando una atención con base en evidencia científica.
3. Como medida se recomienda a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, Implementar y elaborar nuevas estrategias que reduzcan los tiempos de espera en la atención en salud, donde se garantiza una capacidad de respuesta optima y los recursos necesarios para una atención adecuada.
4. Como medida se recomienda a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, Implementar herramientas tecnológicas para el buzón de sugerencias y/o un área de quejas y reclamos. Asimismo, evaluar la necesidad de extender los horarios de atención para atraer a más usuarios de población vulnerable, así no interferir con sus horas de trabajo.

5. Como medida se recomienda a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, realizar seminarios y talleres para los profesionales de salud y personal asistencial, para mantener el buen trato y cordialidad hacia los usuarios.
6. Como medida se recomienda a las autoridades del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, implementar herramientas didácticas para el aprendizaje del usuario, en el diagnóstico y tratamiento. Obteniendo mejorar concientización del usuario.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Vergara Schmalbach J. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Rev Metod Cuantitativos para la Econ y la Empres. 2018;26:203–19.
2. Celedón C. Relación médico paciente. Rev Otorrinolaringol y Cirugía Cabeza y Cuello. 2016;76(1):51–4.
3. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. Lancet Glob Health [Internet]. 1 de noviembre de 2018 [citado 1 de noviembre de 2021];6(11):e1196-252. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(18\)30386-3/abstract](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(18)30386-3/abstract).
4. Aguirre E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. 2017. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460_ef247
5. Paredes larios cp. calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. rev. recien. 2020; 9(1): 1-14.

6. Cabello E, chirinos J. validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. rev med hered [internet]. 2012 abr [citado 2021 jul 03]; 23(2): 88-95. disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2012000200003&lng=es.
7. Organización mundial de la salud. (2000). informe sobre la salud en el mundo: 2000: mejorar el desempeño de los sistemas de salud. organización mundial de la salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42357>
8. Servicios sanitarios de calidad. Datos y cifras. Organización Mundial de la salud [Internet]. 2020 [citado el 22 enero 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
9. Novaes h, paganini j. estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en américa latina y el caribe. Washington d.c.: ops; 1994.
10. La OPS actualiza las funciones esenciales de salud pública para los países de las Américas. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2020 [citado el 03 enero 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-12-2020-ops-actualizafunciones-esenciales-salud-publica-para-paises-amicas>
11. Ministerio de salud [internet]. Perú: editorial Minsa; 2006 [citado 29 de julio de 2021]. recuperado a partir de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006->

12. Montalvo, s., estrada, e., & Mamani, h. calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital santa rosa de puerto Maldonado. ciencia y desarrollo de 2020, 1-6. recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>

13. Ministerio de salud [internet]. Perú: editorial Minsa; 1997 [citado 29 de julio de 2021]. recuperado a partir de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>

14. - Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad [Internet] 2018. Lima: 2018. [citado el 19 enero 2021]. Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/operativo_por_una_salud_de_calidad.pdf

15. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Per Med Exp Sal Pub [Internet] 2019 [citado el 12 enero 2021]; (36)2: 288-295. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>

16. Ministerio de salud. Resolución Ministerial 025-2020-Minsa. Documento Técnico: Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud. [Internet] 2020. [citado el 15 enero 2021] Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/496388/resolucion-ministerial-025-2020-MINSA.pdf>

17. Huaccaycachacc p., calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital sub regional de Andahuaylas, 2019. [tesis pregrado]. Andahuaylas; 2019. recuperado a partir de: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/599>

18. Canzio c. relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018 [tesis de pregrado] lima: universidad san Ignacio de Loyola; 2018. recuperado a partir de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8822>

19. Lagos s. calidad de servicio y satisfacción al usuario de la clínica zarate – Huancayo [tesis pregrado]. Huancayo: universidad continental; 2019. recuperado a partir de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7464>

20. Vía I. nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la marina de guerra del Perú, callao, 2017, [tesis de maestría] lima: universidad cesar vallejo; 2018. recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>

21. Arroyo j. calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica pronto salud Trujillo 2017 [tesis de pregrado] Trujillo: universidad nacional de Trujillo; 2018. recuperado a partir de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/11341>

22. Pérez a. calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de lima, 2018. [tesis de maestría]. lima: universidad cesar vallejo; 2018. recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

23. Ascona I. calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac amaru inca de pisco, 2018 [tesis de maestría]. lima: universidad cesar vallejo; 2018. recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29800>

24. Maggi w. evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro [tesis de maestría]. guayaquil: universidad católica de Santiago; 2018. recuperado a partir de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

25. Quizhpe g. nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el hospital Manuel Ygnacio monteros vs hospital isidro ayora de la ciudad de Loja periodo febrero - julio 2016. [tesis de pregrado], Loja: universidad nacional de Loja – unl; 2017. recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>

26. Cardinale, s. la soddisfazione del cliente nei servizi sociali. analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di venezia. [tesis de pregrado]. venezia: università ca' foscari venezia; 2017. recuperado de: <http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>

27.Álvarez, r. satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños, managua, nicaragua. [tesis de maestría]. nicaragua: universidad de nicaragua; 2017. recuperado a partir de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>.

28.Castro, j. a satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado. [tesis de maestría]. Lisboa: instituto universitario de Lisboa – iscte iul; 2016. recuperado de: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/13049>

29.Vásquez m, Vargas i, mogollón a, Ferreira m, Unger j, de Paepe p. redes integradas de servicios de salud en Colombia y Brasil: estudio de casos. primera edición. Colombia: editorial universidad del rosario. 2018.

30.Reseña de "la calidad de la atención médica. definición y métodos de evaluación" de Donabedian a. salud pública de México [internet]. 1990;32(2):248-249. recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>

31.Urure, i. satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital "santa maría del socorro" de Ica, 2006. [tesis pregrado]. lima: universidad mayor de San Marcos; 2007.

32.Gonzales r. calidad de la atención de salud. editorial de ciencias médicas. 2004.

1- 20. recuperado a partir de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>

33. Aniorte Hernández n. página personal sobre la formación de postgrado en enfermería. [internet]. servicios de calidad. 2013 [citado 1 de agosto de 2021]. recuperado a partir de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
34. Lovelock c., Wirtz j. marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. sexta edición. México: Pearson educación. 2009. recuperado a partir de: <https://www.yumpu.com/es/document/read/63400956/marketing-de-servicios-6ta-edchristopher-lovelock>
35. Berry I. Parasuraman a. Zeithaml v. improving service quality in america: lessons learned. academy of management perspectives. 1994; 8(2), 32-45. recuperado a partir: <https://doi.org/10.5465/ame.1994.9503101072>
36. Cronin j. Taylor s. Servperf versus servqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. 1994; 58(1), 125-131. recuperado a partir: <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
37. Sánchez Hlj, Flores JA, Mateo MM. métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud. primera edición, Bellaterra: servei de publicacions. 2011.
38. Lupaca, p. percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo, lima 2013 [tesis de maestría]. lima: universidad nacional mayor de San Marcos facultad de medicina humana; 2013. recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13239>

39. Kaushal, S. Service quality expectations and perceptions of patients towards health care services. *SCMS Journal of Indian Management*. 2016, 13(4): 5-18.
40. Castelo WP, Castelo AF, Rodríguez JL. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev. Cuba. Enferm.* 2016; 32(3):0-0. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>
41. Feletti, G., Firman, D. y Sanson-Fisher, R. Satisfacción del paciente con las consultas de atención primaria. *J Behav Med*, 1986, 9(4):389-399. <https://doi.org/10.1007/bf00845122>
42. Luft HS, Hunt SS. Evaluating individual hospital quality through outcome statistics. *JAMA*. 1986; 256(8):1003. PMID: 3701992. Recuperado a partir de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3701992/>
43. Coeeci. [internet]. Perú: Coordinadora de Entidades Extranjeras de Cooperación Internacional – COEECI; 2015. [citado 01 agosto 2021]. Recuperado a partir de: <http://www.coeeci.org.pe/humanity-inclusion/>
44. HI. [internet]. Georgia: Humanity & Inclusion organización; 2015. [citado 01 agosto 2021]. Recuperado a partir de: <https://www.hi-us.org/peru>
45. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. 1994; 58(1), 125-131. Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>

46. Cabo J. Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias. Primera edición. Madrid: Ediciones Diaz de Santos; 2014. 1424p.

47. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. Metodología de la investigación [Internet]. 6ta ed. México DF: McGraw-Hill; 2014 [4 jul 2021]. Recuperado a partir de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

48. Sampieri R., Fernández C., Baptista M. Metodología de investigación. McGraw-Hill [Internet] 2018 [5 de junio de 2021]; quinta edición: 66-205. [Internet]. Recuperado a partir de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)

49. La Torre, A., Rincón D. & Arnal, J. Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Experiencia S.L., Barcelona; 2003.

50. Barriga, C. & Prieto, R. Metodología de la investigación científica y educacional II. Antología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009.

51. Tamayo, M. Metodología formal de la investigación científica. 2ª ed. México: Limusa, 2005

52. Guerra A. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “clínica santa rosa de manchay 2020 [Tesis de

pregrado]. Lima: Universidad san Ignacio de Loyola; 2020. Recuperado a partir de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11549>

53. Campoverde RE. Baldeón M. González VH. montero m. Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. revista espacios. 2020. 41 (31):1-13.

54. Becerra B. Pecho L. Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. revista médica panacea. 2020; 9(3):1-7.

55. Manrique JA. Manrique C. Chavez B. Manrique JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. revista estomatol herediana. 2018; 28(3):185-94.

56. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza . [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, 2015.

57. Ramos, ZI. Apaza, CM. Satisfacción de los beneficiarios del programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua, 2015. Revista de Investigación Científica. 2020; 2(4):1-4.

58. Vázquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. 2018; 20 (2): 254-257.

59. Hernández A. Rojas C. Prado F. Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *rev peru med exp salud pública*. 2019;36(4):620-8.
60. Montalvo S., Estrada E. Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. 2020; 1-6.
61. Azcona LM. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.[tesis posgrado]. lima: universidad cesar vallejo; 2018.
62. Guerra EA. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “clínica santa rosa de Manchay” 2020. [tesis pregrado]. Lima: universidad san Ignacio de Loyola; 2021.
63. Rivera JE. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020.[tesis posgrado]. Lima: universidad Cesar Vallejo; 2021.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú? ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú? ¿Cuál es la relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú? ¿Cuál es la relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?</p>	<p>Objetivo General Identificar la relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Identificar la relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Identificar la relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Identificar la relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.</p>	<p>Hipótesis general Hi. Hay relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021. H0. No hay una relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi. Hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. H0. No hay una relación de la confiabilidad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Hi. Hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención.</p> <p>Variable 2 Nivel de satisfacción del usuario.</p>	<p>Indicadores Fiable, desempeño y preciso. Prontitud. Profesionalismo y credibilidad. Fácil acceso, buena comunicación y comprensión al cliente. Instalaciones. Clara y precisa. Atento, discriminación y prepotencia. Conocimiento y manejo de la patología. Seguridad y comodidad. Satisfacción de respeto, tolerancia y generosidad.</p>	<p>Tipo de Investigación: Estudio correlacional Diseño no experimental y transversal.</p>

<p>satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú? ¿Cuál es la relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú?</p>	<p>Identificar la relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú.</p>	<p>usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. H0. No hay una relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Hi. Hay una relación seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. H0. No hay una relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Hi. Hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. H0. No hay una relación de la empatía y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. Hi. Hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú. H0. No hay una relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud</p>			
---	---	---	--	--	--

		de humanity & inclusión Perú.			
--	--	----------------------------------	--	--	--

ANEXOS 2: Cuestionario de calidad y satisfacción del usuario.

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la calidad y satisfacción en los servicios de salud prestados. Los resultados se utilizarán únicamente con fines de investigación, son confidenciales. Esperando recibir su respuesta con sinceridad, le agradecemos de antemano su valiosa cooperación durante 15 a 20 minutos para registrarse.

MODELO SERVPERF

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Número	ITEM	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Acuerdo	Totalmente acuerdo
1	El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta.					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando el orden de llegada.					
4	Su historial clínico se encuentra disponible en consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
6	El tiempo para obtener una cita es corto.					
7	La atención en triaje es rápida.					
8	La atención en caja es rápida.					

9	El tiempo de espera para la atención en medicina general es corto.					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo por su problema de salud.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.					
13	El médico que atenderá su problema le inspira confianza.					
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad y paciencia.					
15	El médico que lo atiende, muestra interés en resolver su problema.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le explico sobre su problema de salud.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los análisis que se realizó.					
19	Los carteles y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

MODELO SERVPERF

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Número	ITEM	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Acuerdo	Totalmente acuerdo
1	El personal que me atendió me dio instrucciones claras y precisas.					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente.					
3	El personal fue discreto con relaciona a mi salud.					
4	El personal escucho atentamente mis dudas.					
5	El personal lo atendió de manera prepotente.					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico.					
7	El doctor que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del paciente.					
8	La enfermera tiene la capacidad para registrar los signos vitales del paciente.					
9	El personal que me atendió es confiable y se les puede dar los datos para la filiación.					
10	El personal es respetuoso con los pacientes, ya sean adultos o niños.					
11	El personal se dirige a su persona con respeto.					
12	La clínica atiende respetando el orden de llegada de los pacientes.					

13	El personal muestra cierto favoritismo con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés.					
15	El personal es tolerante con los diferentes pacientes					
16	El personal trata con educación y generosidad a los pacientes.					

ANEXO 3: Formato de consentimiento informado

Lima _____ de _____ del 2021.

Este formulario es un consentimiento informado, es para el usuario del servicio de salud de humanity & inclusión Perú, 2021. Declaro que acepto voluntariamente colaborar en la investigación titulado: “calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de humanity & inclusion Perú, 2021” realizado por Sra. Sheyla Molero Saldaña. Siendo el objetivo identificar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de salud. Se reitera completa confidencialidad de los resultados e identidad de cada caso.

Este proceso implicará completar dos encuestas y tomará 10 minutos para completar

Apellidos y Nombres: _____

Firma: _____

ANEXO 4: Autorización de la institución

Solicito: Aprobación para aplicar la investigación.

Sra.: Elizabeth Cano
Jefa del Proyecto Migraciones Perú

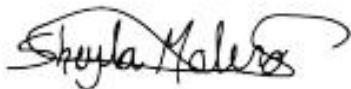
Por este medio de la presente hago llegar mi saludo cordial y expongo mi caso:
Yo Lic. Sheyla Molero Saldaña, tecnólogo médico de la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación; siendo egresada de la Maestría Gestión en Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener me presento a Ud. para poder presentar mi investigación titulada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD DE HUMANITY & INCLUSION PERÚ, 2021"**, para poder continuar con la investigación requiero la aprobación de dicha institución.

Por lo expuesto

Pido a Ud. acceder a mi solicitud y quedo sujeto a las dudas que presente sobre la investigación al 993827440.

Lima, 06 de Agosto del 2021

Atte.:



Lic. TM. Sheyla Molero

CTMP. 11294



Elizabeth Cano
Firma/ Sello