

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

QUALITY OF SERVICE AND USER SATISFACTION OF THE EMERGENCY SERVICE IN A PRIMARY CARE CENTER

 Carlos Alfonso López Castillo¹

Fecha de recepción: 03/09/2023

Fecha de aprobación: 12/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2682>



RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación tuvo como objetivo establecer una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III - La Victoria- Chiclayo. La estructura metodológica se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, de corte correlacional y no experimental. La población estuvo compuesta por 2300 usuarios. La muestra se compuso de 317 participantes seleccionados de forma aleatoria, a quienes se les aplicó un instrumento por variable; validado por juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento, según el Alfa de Cronbach, fueron de 0,910 y 0,954 respectivamente, indicando una alta confiabilidad de los instrumentos aplicados. Se encontró que el nivel de calidad de servicio fue medio (53,3%) y la satisfacción del usuario fue alto (49,5%). Como prueba de normalidad se aplicó Kolmogórov-Smirnov, encontrando un Sig. < 0.05, evidenciando que ambas variables no muestran una distribución normal; para establecer el nivel de relación entre ambas variables se aplicó Rho de Spearman = 0,775 estableciendo una correlación positiva y alta. Concluyendo con ello, que si hay una estrecha relación entre las variables las cuales son objeto del estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio; emergencia; satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish a relationship between the quality of service and user satisfaction in the emergency service of the Primary Care Center III - La Victoria - Chiclayo. The methodological structure was executed under a quantitative, descriptive, correlational and non-experimental approach. The population consisted of 2300 users. The sample consisted of 317 randomly selected participants, to whom an instrument per variable was applied; validated by expert judgment. The reliability of the instrument, according to Cronbach's alpha, was 0.910 and 0.954 respectively, indicating a high reliability of the instruments applied. It was found that the level of service quality was medium (53.3%) and user satisfaction was high (49.5%). As a normality test, Kolmogórov-Smirnov was applied, finding a Sig. < 0.05, evidencing that both variables do not show a normal distribution; to establish the level of relationship between both variables, Spearman's Rho = 0.775 was applied, establishing a positive and high correlation. Thus, concluding that there is a close relationship between the variables that are the object of the study.

Keywords: Quality of service; emergency; user satisfaction.

¹ Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Contacto: clopezc22@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4675-1526>

1. Introducción

Cada año millones de persona mueren como producto de una atención de calidad deficiente; pues, a nivel mundial, prevalece una insuficiente organizacional en los sistemas de salud, que trae como consecuencias muertes maternas, recién nacidos e infantes que se pudieran ser evitadas. Pues, resulta indispensable que los servicios deban ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes; así lo establece la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020).

En esa misma línea, se consigna que en cuanto a la calidad de atención se visualiza un progreso y mejora lenta y gradual, puntualizando como parámetros algunos datos de referencia como que el 5% de los pacientes hospitalizados adquirieron una infección intrahospitalaria; de la misma manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), menciona que los porcentajes de sobrevivir en cáncer ha reflejado una mejor calidad debido a cuidados preventivos y curativos (Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica, 2019).

Conviene subrayar que, a partir de una evaluación aplicada en España sobre los niveles de satisfacción del manejo del modelo de salud, se observó un mínimo aumentó de menos de un punto porcentual entre los años 2005 y 2017; que deslumbra una tendencia estática y muy poco significativa en todas las comunidades y en todo el país en su conjunto, conllevando a una percepción y observación desfavorable en lo concerniente al sistema nacional de salud; según Gonzáles & Pérez (2019).

A nivel mundial, las investigaciones recopiladas son las de Ahmad et al. (2022) en la cual se conviene como objetivo diagnosticar la calidad de atención de salud pública indio para medir la complacencia del paciente sobre el diseño de la atención recibida. Estos resultados indican inseguridad en los pacientes sobre el servicio y la maquinaria utilizada es de baja calidad u obsoleta. Por tanto, concluyen que no existen políticas públicas que exijan el cumplimiento de estándares mínimos de calidad. No obstante, los indicadores mencionados no son excluyentes, debido a que en un análisis practicado en Chile por Pedraja et al. (2019) se consideró que para una buena validación de la percepción de la calidad se deben considera las cinco dimensiones.

A nivel nacional, se realizó una evaluación acerca de las barreras que limitan una atención de calidad en un hospital de Lima, a través del cual se reveló que el Ministerio de Salud peruano (MINSA) dista mucho de los estándares mundiales de calidad establecidos; las causas del problema son consecuencia a la carencia de insumos, precaria y deficiente cobertura del sistema de salud, escasa atención interdisciplinaria por falta de especialistas y excesiva presencia del personal administrativo. (Soto, 2019).

Siendo la calidad un aspecto fundamental para las organizaciones puesto que representa la cualidad característica que cada institución ofrece a sus clientes brindando así satisfacción al usuario interno como en el externo; representando en este último una vivencia lógica producto de la contrastación de lo que se espera y de lo que se recibe; Calsina et al. (2022) encontrando finalmente una relación entre ambas variables a estudiar; en un establecimiento de Puno.

Por consiguiente, a nivel regional, se ejecutó una evaluación alusiva a la atención de calidad en Lambayeque, valiéndose para ello los autores Sosa & Sosa (2018) del dispositivo SERVQUAL para la medición de resultados. Siendo así que, por medio del análisis

estadístico se logró identificar que el 59% y 86% estuvieron insatisfechos con los dos establecimientos estudiados y, 63,6% y 71,7% quedaron insatisfechos de la calidad de servicio recibido.

Realidad problemática local; siendo la respuesta del paciente del centro de salud en donde se ejecutó el trabajo de investigación del cual soy el autor, un tema desde el punto de la percepción de éstos, bastante preocupante a causa de los largos tiempos de espera, la poca comodidad que los mismos refieren en cuanto a sus ambientes o infraestructura entre otras causas; estableciendo con ello que la calidad brindada no se ajusta a los estándares internacionales; toda vez que la medición de la satisfacción es meramente subjetiva, por lo que es conveniente establecer su medición.

Se plantearon los siguientes problemas: PG: ¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo? PE1: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del servicio de emergencia? PE2: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario del servicio de emergencia? PE3: ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en relación con las dimensiones: elementos tangibles; confiabilidad; seguridad del servicio; capacidad de respuesta y empatía?

Siendo la justificación teórica de la investigación se sustentó en la importancia de los factores que desencadenan un mal servicio o un servicio de mala calidad, con el objeto de proporcionar un mejor servicio que logre una buena satisfacción en el usuario, cuyo único propósito es la mejora y desarrollo de su calidad de vida. Por otro lado, la justificación práctica conlleva a reforzar la misión del sistema de salud, de cumplir con una atención de calidad que comprenda estándares de eficacia, seguridad y centrado en el paciente, debiendo responder a preferencias y necesidades. Finalmente, la justificación metodológica se concentró en la obtención de conocimientos dirigidos a reforzar bases de una gestión correcta y oportuna, que solucione la realidad problemática para mejores resultados.

Los objetivos por cumplir fueron los siguientes: OG: Establecer una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo. OE1: Evaluar la calidad de atención en el servicio de emergencia. OE2: Evaluar la satisfacción del usuario del servicio de emergencia. OE3: Establecer el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en relación con las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, seguridad del servicio, capacidad de respuesta y empatía.

Por último, las hipótesis formuladas fueron: HG: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo. H0: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo.

2. Metodología

El diseño de la investigación fue no experimental; correlacional y descriptiva atendiendo a su naturaleza analítica sobre los datos reunidos a través de los instrumentos. La población se conformó de 2300 pacientes del área de emergencia de un Centro de Atención Primaria III; la muestra estuvo compuesta de 317 usuarios, el muestreo fue el aleatorio simple.

Para la satisfacción se aplicó el cuestionario de SERVQUAL, el cual Emilio y Chirinos(2012), lo adaptaron al Perú, dándole una validez de contenido la cual fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0,984 y para la calidad de servicio se aplicó una escala de Likert adaptada por Cruz & Velásquez (2022) con validez por juicio de expertos y una confiabilidad de 0,910

3. Resultados

Tabla 1

Nivel de calidad de servicio del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

		n	Porcentaje
Nivel de Calidad de Servicio	Bajo	24	7,6%
	Medio	169	53,3%
	Alto	124	39,1%
	Total	317	100,0%

Se pudo notar que los enfermos del área de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo, percibe un nivel bajo en cuanto a la Calidad de servicio ofrecida, con un 7,6%; un nivel medio, con un 53.3% y un nivel alto, con un 39,1%de ellos que refirieron esa calificación.

Tabla 2

Nivel de la calidad de servicio según dimensiones del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

	Bajo		Medio		Alto	
	n	Porcentaje	n	Porcentaje	n	Porcentaje
Tangibles	28	8,8%	192	60,6%	97	30,6%
Confiabilidad	34	10,7%	151	47,6%	132	41,6%
Seguridad del servicio	34	10,7%	167	52,7%	116	36,6%
Capacidad de respuesta	51	16,1%	120	37,9%	146	46,1%
Empatía	33	10,4%	149	47,0%	135	42,6%
Total	317	100,0%	317	100,0%	317	100,0%

De otro lado, al analizar las dimensiones de la calidad de servicio, se encontró que los elementos tangibles fueron valorados por la mayoría en un nivel medio (60,6%), la confiabilidad fue valorada en un nivel medio (47,6%), la seguridad del servicio en un nivel medio (52,7%), la capacidad de respuesta en un nivel alto (46,1%), mientras que la empatía fue calificada en un nivel medio (47%).

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

		n	Porcentaje
Nivel de Satisfacción del usuario	Bajo	29	9,1%
	Medio	131	41,3%
	Alto	157	49,5%
	Total	317	100,0%

Con relación a la satisfacción del usuario se tuvo una percepción de estar altamente satisfechos, siendo el 49.5% de los usuarios los que refirieron esa calificación; sin embargo, es importante reflexionar que un porcentaje cercano (41.3%) indicaron estar medianamente satisfechos.

Tabla 4

Nivel de la satisfacción del usuario según dimensiones del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

	Bajo		Medio		Alto	
	n	Porcentaje	n	Porcentaje	n	Porcentaje
Comunicación	35	11,0%	106	33,4%	176	55,5%
Clima de confianza	59	18,6%	103	32,5%	155	48,9%
Actitud profesional	46	14,15%	121	47,6%	120	37,9%
Percepción del paciente de su individualidad	29	9,1%	127	40,1%	161	50,8%
Total	317	100.0%	317	100.0%	317	100,0%

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción se verificó que primó el nivel alto en cuanto a la comunicación (55.5%), al clima de confianza (48.9%) y a la percepción del paciente (50.8%), mientras que en cuanto a la actitud profesional se mostraron medianamente satisfechos (47.6%).

Tabla 5

Nivel de relación entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,775**
		N	317

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	317	317

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

La tabla 5 evidenció la correlación hallada en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, siendo este vínculo significativo estadísticamente dado el valor de Sig.=0,000 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman establece la presencia de una afinidad positiva y alta con un dato =0,775.

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H_i: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.775 y Sig. < 0.05, se acepta H_i; demostrando un vínculo estrecho entre ambas variables.

Tabla 6

Nivel de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

Correlaciones

			Tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

La tabla 6 mostró la correlación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, siendo esta dependencia significativa estadísticamente dado el valor de Sig=0,000 y utilizando para ello el coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual precisó que hay una correlación moderada y positiva con un valor =0,586.

H₀: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H₁: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.586 y Sig. < 0.05, se acepta H1.

Tabla 7

Nivel de relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

La tabla 7 dio prueba de la correlación entre la confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, siendo esta coherencia significativa estadísticamente dado el valor de Sig.=0,000 y el valor del coeficiente Rho de Spearman refirió la existencia de una afinidad moderada y positiva con un valor =0,425.

H₀: La confiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H₂: La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.696 y Sig. < 0.05, se acepta H2.

Tabla 8

Nivel de relación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

			Seguridad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	317	317

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	317	317

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

La tabla 8 mostró una adecuación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario, siendo esta relación significativa estadísticamente dado el valor de Sig.< 0,001 y el valor hallado del coeficiente Rho de Spearman establece que existe un vínculo moderado y positivo con un valor =0,697.

H₀: La seguridad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H₃: La seguridad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.697 y Sig. < 0.05, se acepta H₃.

Tabla 9

Nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	317	317
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	317	317

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

La tabla 9 demostró la vinculación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo esta relación significativa estadísticamente dado el valor de Sig. < 0,001 y el grado de conexión Rho de Spearman establece que existe una correlación moderada y positiva con un índice =0,699.

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H₄: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.699 y Sig. < 0.05, se acepta H4.

Tabla 10

Nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	317	317
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	317	317

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

La tabla 13 manifestó la concordancia entre la empatía y la satisfacción del usuario, siendo esta bastante significativa estadísticamente dado el valor de Sig. < 0,001 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman establece que existe un enlace moderado y positivo con un indicador =0,734.

H₀: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

H₅: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo.

Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.734 y Sig. < 0.05, se acepta H5.

4. Discusión

Siendo la satisfacción del usuario un tema de mucha preocupación por parte de los diferentes organismos gubernamentales y no gubernamentales; es necesario cumplir con los requisitos para disponer la prestación de un servicio de calidad en orden a diferentes aspectos que engloban equipamiento e infraestructura de cada establecimiento de salud; paralelamente, fortalecer los programas de capacitación continua al personal, reforzando los valores éticos, morales, el conocimiento y criterios esenciales humanísticos.

Por lo que es considerable medir la conducta de la variable dependiente en condición a la independiente y de cada una de sus dimensiones; ya que por su relatividad su valor fluctúa constantemente. De lo expuesto, la tabla 1 reflejó el nivel de calidad de servicio del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo, el resultado

obtenido detalló que, el nivel bajo presentó 7,6%, el nivel medio un 53,3% y un nivel alto 39,1%.

Resultados que difieren con García (2021) quien consideró en su investigación a una población de 107 pacientes en una posta de salud en Madre de Dios, donde obtuvo como resultados que, 13,1% estima como excelente el servicio, en contraste con 72,9% que lo califica como pésimo.

En palabras de Quesquén & Shuan (2021) es un derecho reconocido a los usuarios que asisten a una red pública de salud donde buscan obtener una prestación correcta y a través de herramientas que mejoren su experiencia como pacientes; un punto débil del servicio público es la baja calidad de servicio que reciben los administrados durante su estadía, perjudicando su mejora y reflejando un déficit en la gestión.

En cuanto a la tabla 2 se demostraron los niveles de la calidad de atención según dimensiones, donde cada una obtuvo un nivel medio, los resultados de los elementos tangibles fue 60,6%; la confiabilidad 47,6%; la seguridad del servicio contempló un 52,7%; capacidad de respuesta 37,9% y empatía con 47%.

En esa línea, Cordero (2018) sostiene que, las dimensiones de la calidad de servicio se interpretan de manera integral, no pudiendo atribuirle una valoración mayor a una. En un hospital de San Juan Bautista, el nivel más bajo se dividió en la empatía, a comparación del más alto, que fue la capacidad de respuesta. Empero, la calidad está por debajo del 30%, pudiendo determinarse que la satisfacción se verá afectada.

Por su parte, la tabla 3 determinó los resultados sobre el nivel de satisfacción del usuario donde se resaltó que, los usuarios están altamente satisfechos (49,5%); no obstante, del otro lado de la balanza, un aproximado de 41,3% pacientes manifestaron estar medianamente satisfechos.

Sobre ello, resaltamos como hallazgo a Cano (2021) reconoce que la satisfacción es subjetiva, en función a que la evaluación se efectúa según el pensamiento crítico del usuario; empero, es un indicador sobre la valoración institucional que permite establecer pautas para una mejora conjunta. De modo que, la satisfacción del usuario es estimado como un signo de alarma crucial para fortalecer las debilidades y amenazas que posee la entidad a nivel organizacional, a efectos de motivar a los órganos directivos a estructurar una calidad de servicio que esté reflejada en los resultados de satisfacción del usuario.

Por consiguiente, mediante la tabla 4 se mide el nivel de la satisfacción del usuario según dimensiones se precisó que un nivel alto obtuvo la comunicación (55,5%), al clima de confianza (48,9%) y sobre la percepción del paciente (50,8%); sin embargo, el punto declive fue la actitud profesional donde denotaron estar medianamente satisfechos (47,6%).

De lo referido, Contreras (2022) comentó que, en general todas deberán obtener una atribución valorativa alta; no obstante, la dimensión que debe obtener un mayor puntaje es la comunicación debido a que el usuario asiste a la atención con objeto de conocer el origen de sus malestares o afecciones, el motivo del problema de salud y las preguntas que el usuario ejecute en el marco de la atención. Por ende, cuando una comunicación está por debajo del 60% se estima que es inadecuada.

Tarazona (2018) planteó que la satisfacción está orientada a satisfacer las necesidades que el usuario presenta antes y después de la atención, por ende, en el oriente medio es calificado como un medidor de la calidad de servicio, que refleja la gestión en función a la expectativa y correspondiente percepción del usuario sobre lo brindado.

En función a la tabla 5, se procesó el objetivo principal: Establecer una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo. En base a los resultados, se halló que la correlación entre las variables tiene una relación significativa el valor de Sig.=0,000 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman establece la presencia de una adecuación positiva y alta con un valor =0,775.

No coincidiendo con Carrión (2022) quien encontró un coeficiente de correlación igual a 0,466, por debajo al error estimado; que consolidó la interpretación que estima una relación moderada entre las variables analizadas. Por el contrario, si coincide con Villegas (2022) con un Rho Spearman de 0,750 de relación entre ambas variables. Del mismo modo conviene también con Guillermo (2022) quien revela un vínculo muy estrecho entre las variables en estudio con un Rho = 0,512.

Guevara (2018) refirió que, la relación entre ambas cambiantes es significativa y, en consecuencia, alta. Por ende, la importancia de implementar un sistema a base de resultados, sobre la anteriormente mencionadas, y detectar las principales falencias y que no contribuyen al bienestar de los usuarios atendidos y la institución, siendo una propuesta el diseño de un servicio considerando ambas variables.

A su vez, la tabla 6, objetivo, establecer el grado de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo donde se obtuvo que la correlación entre ambos fue una relación significativa, a nivel estadístico, dado el valor de Sig.=0,000 y utilizando para ello el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman, de cuya interpretación se desprende que existe una correlación moderada y positiva con un indicador =0,586.

Resultados que difieren con Meza (2020) obteniendo un grado de relación muy debajo de lo esperado; pues, para los aspectos tangibles encontró una relación de apenas $r= 0,368$. Coincidiendo con Ahmar (2022) quien manifiesta en su escrito haber encontrado una alta insatisfacción a causa de maquinaria de baja calidad e incluso obsoleta obteniendo resultados en el diagnóstico bastante dudosos, generando al mismo tiempo inseguridad. Así también se coincide con Xuan (2021) en donde establece que la problemática se encuentra en equipos electrónicos de muy bajo costo y de mala calidad e incluso vetusto.

En lo que refiere a la confiabilidad, tabla 7; se identificó un Rho de Spearman refirió la existencia de una ligazón moderada y positiva con un valor $r= 0,696$. Fue valorada con 47,6 %; considerado como nivel medio. Contrastando con Nicholson & Martínez (2022) que establecen un alto nivel de insatisfacción en 53,3% y por tanto una marcada ilación entre las mismas debido al factor de confiabilidad por falta de capacidad y preparación en el recurso humano. Menciona también Lagos (2019) una marcada relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario; siendo esta dimensión muy preocupante ya que genera en los usuarios un alto grado de insatisfacción y cuestionando incluso la formación académica, ética y humanística de los profesionales de la salud.

En cuanto a la fiabilidad difiere muy ligeramente con Meza (2020) pues este último encontró solamente un moderado grado de correlación de $r= 0,583$.

En virtud de ello, López (2019) estimó que, la confiabilidad implica la capacidad que dispone el personal de salud para otorgar un servicio que cumpla con requisitos inherentes a la satisfacción del usuario: Seguro, exacto y consistente. Según dicha consideración, su asociación con la seguridad en el servicio medido tanto a través de resultados efectivos como satisfacción generará una mayor tendencia del usuario a preferir dicho establecimiento. Por ende, en su investigación ejecutada en el Centro de Salud Pósope Alto, determinó que un 76,6% de los usuarios considera a la confiabilidad como la dimensión imprescindible en cuanto a la satisfacción.

Por su parte examinado la seguridad del servicio, tabla 8; el estudio arroja un Rho de Spearman dictamina que existe una vinculación moderada y positiva con un valor $=0,697$. Siendo valorada en un nivel medio con un 52,7%. Zavaleta & García (2018) encontraron una muy buena relación en cuanto a la seguridad y la satisfacción del usuario con Chi-cuadrado de 0,376, siendo la seguridad uno de los indicadores por lo que más se quejaron los usuarios.

En lo que conviene a la seguridad si se vincula a los datos obtenidos por Meza (2020) quien en su descripción halló una relación de $r= 0,675$. Acotando, Adriánzén (2020) que, la seguridad del servicio está vinculada con el nivel de confianza que posee el paciente sobre el diagnóstico del personal de salud, con la infraestructura, herramientas o recursos y, efectivamente, el tratamiento asignado para su recuperación o pronta mejora. En su estudio obtuvo que, un 89,7% de los usuarios encuestados no tiene una seguridad sobre el servicio; sin embargo, a base de los escasos recursos que dispone acude al centro de salud para obtener, cuando menos, un pronóstico de su situación.

Con respecto a la capacidad de respuesta, tabla 9; se obtuvo un Rho de Spearman da a notar la existencia de un enlace moderado y positivo con un valor $=0,699$. Siendo valorado en un nivel alto con un 46,1 %. Alineado al resultado obtenido por Lagos (2019) quien encontró en su investigación una buena capacidad de respuesta, señalando una buena relación entre este indicador y la satisfacción del usuario. En lo que concierne a la capacidad de respuesta se asemeja a los resultados encontrados por Meza (2020) dándole una valoración de $r= 0,601$.

Acotando Arce (2022) indica, de los instrumentos aplicados se revela que los usuarios desconfían, no del conocimiento del personal, sino del tiempo que disponen para realizar el diagnóstico, en tanto que, un 66,3% presenta resultados erróneos, que han sido comprobados a raíz que asistieron a un servicio privado. Asimismo, los usuarios consideran que no es proporcional el tiempo de espera para la atención, que la duración de la consulta, donde toma aproximadamente 10 minutos y no satisfacen la necesidad humana requerida.

Córdova et al. (2021) comentó que, la capacidad de respuesta no se aprecia en el centro de salud de Tambopata, donde los usuarios consideraron que, la satisfacción sobre del servicio depende directamente de esta dimensión, como conjuntamente señala Lagos (2019) que lo concibe como la disposición para prestar un servicio oportuno y dentro de un tiempo estimado.

Así las cosas, Reátegui (2021) estimó que, dentro de la satisfacción del usuario, el personal de salud debe prestar su disposición para contribuir a nivel de la organización a satisfacer los intereses y necesidades principales de los pacientes, no ocupando exclusivamente su función, sino articular una cooperación entre colaboradores para una correcta estimación total del servicio.

Finalmente, en la tabla 10, sobre el objetivo específico, establecer el grado de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un Centro de Atención Primaria-Chiclayo, se obtuvo que, el valor de Sig. $< 0,001$ y el coeficiente de estimó una correlación moderada y positiva con un valor $=0,734$.

En lo que se refiere a la empatía Meza (2020) también encontró un valor muy importante y significativo siendo para ello el coeficiente de correlación de $r= 0,814$.

Moreno (2018) consideró que no existe una empatía por parte del personal de salud para comunicar el diagnóstico sobre la situación de salud del paciente. A su vez, García (2021) dictaminó que, a nivel mundial, la empatía como parte de la evaluación de satisfacción del usuario es relativamente bajo e inferior al 40%, en tanto que, los médicos reducen sus esfuerzos a señalar lo ocurrido con el usuario, sin asertividad de por medio que, debilita constantemente la relación entre personal y usuario.

En suma, la investigación ha resaltado los aspectos fundamentales a evaluar por el poder de dirección de las diversas entidades de salud a nivel nacional, reconociendo la brecha de comunicación y relación entre el paciente y personal, así como la escasa empatía, seguridad y capacidad de respuesta de este último durante la prestación del servicio.

5. Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se ha determinado que existe relación entre ambas variables analizadas, con un Rho de Spearman positiva y alta arrojando un valor $=0,775$ y una relación significativa estadísticamente igual a 0,000; en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III-La Victoria-Chiclayo, en tanto que, la calidad de servicio tiene una influencia directa sobre la satisfacción que percibe el usuario antes y después de la atención de salud.

En lo que refiere al primer objetivo específico, se encontró que el nivel de calidad de servicio fue medio en un 53,3%.

Por otro lado, con respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el nivel de la satisfacción del usuario fue alto en un 49,5%.

Del objetivo específico 3, para determinar de relación entre las 5 dimensiones de la calidad de servicio versus la satisfacción del usuario se concluye que:

Existe una correlación moderada y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,586 y una relación significativa estadísticamente igual a 0,000.

Existe una correlación moderada y positiva entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,425 y una relación significativa estadísticamente igual a 0,000.

Existe una correlación moderada y positiva entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,697 y una relación significativa estadísticamente menor que 0,001.

Existe una correlación moderada y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,699 y una relación significativa estadísticamente menor que 0,001.

Existe una correlación moderada y positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,734 y una relación significativa estadísticamente menor que 0,001.

Referencias

- Adrianzén, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%
a9n_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%c3%a9n_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ahmad, M., Basharul, S., Owais, S. y Ahmad, S. (2022). *Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis*. Emerald Insight. [https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-
0025/full/pdf?title=service-quality-in-the-healthcare-sector-a-systematic-review-
and-meta-analysis](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025/full/pdf?title=service-quality-in-the-healthcare-sector-a-systematic-review-and-meta-analysis)
- Arce, M. (2022), *Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza*. [Tesis doctoral, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?s
equence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios de Consulta Externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio, del Distrito de Chilca en el Periodo agosto, setiembre y octubre del 2014*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Centro del Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/472/TMH_32.pdf?se
quence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco-obstetricia del Hospital II Tarapoto, enero-junio 2016*. [Tesis de maestría en Salud Pública mención en Planificación y Gestión]. [https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%
20PUB.%20-
%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calsina, B., Cahuana, M. y Ramos, D. (2022). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria-Chejoña, Red de EsSalud de la ciudad de Puno*. <http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/84>
- Cámara Nacional de La Industria Farmacéutica. (2019). *Panorama de la Salud 2019, Indicadores de la OCDE. Canifarma*. [https://www.oecd.org/health/Panorama-de-la-
Salud-2019.pdf](https://www.oecd.org/health/Panorama-de-la-Salud-2019.pdf)
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70838>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*. [https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-
076ad13f3ff6/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content)

- Carhuanchu, I., Nolazco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol.26 (5), 693-707. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39158>
- Carrillo, R. y Ramos, M. (2012). Lima Cómo Vamos: Calidad de atención en Salud. *Revista Panamericana de Salud*. <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2012.v32n2/168-168/>
- Carrión, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96832/Carrion_CVR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castro, J. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del Servicio de Consulta Externa del Hospital III José Cayetano Heredia, Piura, bajo la Metodología Lean Healthcare*. [Tesis de licenciatura en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2285/IND-CAS-PAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, E. (2022). *Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau - Apurímac 2022*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96675>
- Cordero, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, F., Tapara, J. y Gallardo, E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, vol.24 (5). <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cruz, M (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención integral en el Centro de Emergencia Mujer, Juanjui, 2022*. [Tesis para optar el título de Maestro en Gestión pública]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95672/Cruz_MMA-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Fabián, A., Podestá, L. y Ruíz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres*, vol.22(1). <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, vol.20(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

- Flores, J., Soto, T., (2016). *Evaluación de la calidad de atención del Personal de Salud de Consultorios Externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015*. [Tesis para licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica] <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forrellat, M. (junio, 2014). Calidad en los Servicios de Salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, vol.30(2).
- García, M. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, 2021*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71953?show=full>
- González, V., Maciá, L. y Pérez, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el Sistema de Salud Español: Análisis de tendencias. *Revista de Saude Pública*, 53. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Guevara, L. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillermo, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78091/Guillermo_ZMG%20-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Mc Graw Hill Education*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, L.; León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista cubana de enfermería* 2021, 37 (4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Lagos, S. (2019). *Calidad de atención y satisfacción al usuario de la Clínica Zárate-Huancayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7464/3/IV_FCE_308_TE_Lagos_Galvez_2019.pdf
- León, M. (2022). Investigación cuantitativa vs Investigación cualitativa: Una rápida mirada analítica. *Universidad Continental*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/investigacion-cuantitativa-vs-cualitativa-rapida-mirada-analitica#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20establece%20que,para%20el%20tema%20de%20investigaci%C3%B3n>
- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Ridec*.

[https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\).](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2).)

- López, G. (2019). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repmexicoositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>
- Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, vol.2 (1). <http://dx.doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Meza, Karen. *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de salud*, Lima-2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56206>
- Ministerio de Salud. (marzo, 2008). *Boletín Sistema de Gestión de la calidad en Salud*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Moreno, E. (2018). *Investigación correlación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Nicholson, L. y Martínez, J. (2023). Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022. *Revista especializada en Ciencias de la Tierra*. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580/3109>
- Niño, I. (2019). *Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera*. 2018. [Tesis de licenciatura en Obstetricia, Universidad Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10128/Nino_ni.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud. (agosto, 2020). *Boletín calidad de atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud (septiembre, 2021). *Serie de seminarios virtuales sobre las funciones esenciales de la salud pública*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2018). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista In. J. Morphol*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parra, A. (2020). *¿Qué es una población de estudio? Características y técnicas de muestreo*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/poblacion-de-estudio/>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I. y Santibáñez, D. (2019). Percepción de la calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, vol.44, 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Quesquén, B. y Shuan, W. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en clientes Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Casma – 2021*. [Tesis de maestría,

- Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76420/Quesquen_TB_F-Shuan_GWE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ramírez, T., Nájera, P. y Nigenda, G. (febrero, 1998). Percepción de la calidad de la atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los Usuarios. *Revista Salud Pública México*, vol.29(1). <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
- Reaño, R. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
- Rocha, G., Zaira, D. y Atúncar, S. (2017). *Informe de Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y Clínicas Privadas de Chincha, 2017*. Universidad Autónoma de Ica. https://autonmadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf
- Romaní y Terbullino (2018) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé, El Tambo, Huancayo, 2018. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5162/1/IV_FCE_308_TE_Romani_Terbullino_2018.pdf
- Rojas, D. (2022). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Salas, D. (2020). *Selección de la muestra en la investigación cuantitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Sánchez, T. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
- Sosa, C. y Sosa, J. (2018). Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. *Revista Cuerpo Médico* (11). https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf
- Soto, A. (2022). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista del Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas*. [https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\).](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).)
- Soto, P., Virú, M., Elorriaga, O., Amaya, E., Mezones, E., Ramírez, R., Tizón, M. Hurtado, Y., Pimentel, P., Cuba, W., Suárez, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista*

Cuerpo

Médico.

<https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/595/308>

- Tarazona, Z. (2018). *Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2018*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M. (2021). *Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021*. [Tesis de licenciatura en Enfermería, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Trujillo, B. (2022). *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa SERPOST*. [Tesis de licenciatura en Ingeniería, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/16b143c4-e342-43ee-b512-02ca1824152e/content>
- Tupac, N., Quispe, M. Alomia, D. y Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la Clínica Paredes-Cuzco. *Revista Pakamuros*, vol.9(4), 68-82. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/238/308>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2018). *Aplicación básica de métodos científicos*. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Vela, J. (2021). *Calidad de Atención de los usuarios externos del Puesto De Salud de Huayana Apurímac, 2017*. [Tesis de maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, R. (2022). *Calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022* [Tesis de maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93713/Vel%c3%a1squez_VRM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Vélez, S. y Gonzales, Y. (2021). *Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años*. [Tesis de licenciatura en Salud, Universidad de Antioquia]. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf
- Villegas, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de tomografía computarizada de un hospital de Jaén*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79517/Villegas_HS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Xuan, N., Tran, K. y Anh, T. (2021). *Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country*. National Library of Medicine.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8607125/>

Zafra, J., Veramendi, L. y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, vol.76 (1), 87-88. <https://www.redalyc.org/pdf/379/37938589017.pdf>

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud Chota, 2018*. [Tesis de maestría en Gestión de Servicios de Salud, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflicto de interés.