

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTO
DE SALUD, PIURA 2024.

Autor – Código ORCID

Cruz Mechato, Maritza – N° 0009-0009-1280-267X

Asesor:

Palomino Márquez, Manuel Guzmán

ORCID N° 0000-0002-7578-7544

Piura - Perú

2025

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Índice general	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Palabras clave	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	12
3. Problema	13
4. Conceptualización y operacionalización de las variables	16
5. Hipótesis	17
6. Objetivos	17
Metodología	18
1. Tipo y Diseño de la investigación	18
2. Población – Muestra	18
3. Técnicas e instrumentos de investigación	20
4. Procesamiento y análisis de información	21
Resultados	22
Análisis y Discusión	27
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas	33

Anexos y Apéndices	39
1. Matriz de operacionalización de variables	39
2. Matriz de consistencia	43
3. Instrumentos de recolección de datos	45
4. Validación de instrumentos	49
5. Figuras del estudio	53
6. Base de datos	57
7. Consentimiento informado	66
8. Repositorio institucional digital	70
9. Reporte de similitud	71

INDICE DE TABLAS

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	22
Tabla 2	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	23
Tabla 3	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	24
Tabla 4	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	25
Tabla 5	Coeficiente de correlación.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Figura	Pág.
Figura 1	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	53
Figura 2	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	54
Figura 3	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	55
Figura 4	Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	56

PALABRAS CLAVE

Tema	Satisfacción, Calidad de atención, Consultorios externos, SIS.
Especialidad	Enfermería.

KEYWORD

Theme	Satisfaction, Quality of care, Outpatient clinics, SIS.
Specialty	Nursing.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación	Salud Publica y Salud Ambientas (promoción, prevención de la salud y ambiente)
Área	Ciencias Médicas y Ciencia de la Salud.
Sub área	Ciencias de la Salud.
Disciplina	Salud pública, Salud ambiental

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024." del (a) estudiante: **CRUZ MECHATO MARITZA**, identificado(a) con Código N° 2515100099, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 08 de julio de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DR. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024.**

**SATISFACTION OF THE SIS INSURED AND QUALITY OF CARE
PROVIDED BY EXTERNAL CONSULTING PROFESSIONALS IN HEALTH
ESTABLISHMENT, PIURA 2024.**

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. Se llevó a cabo una investigación aplicada, con un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 150 pacientes asegurados al SIS, de los cuales se obtuvo una muestra de 109. Los resultados indican que el 89.0% de los asegurados reportaron una alta satisfacción, de los cuales el 87.2% percibió la calidad de atención como buena. En la dimensión estructura, el 62.4% de los asegurados con alta satisfacción consideró buena la calidad de atención, mientras que en la dimensión procesos esta percepción alcanzó el 89.0%. Asimismo, el 90.8% de los asegurados con alta satisfacción valoraron positivamente la dimensión resultados. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.165$) mostró una relación positiva pero débil entre calidad de atención y satisfacción, sin significancia estadística ($p > 0.05$). Se concluye que, aunque la calidad de atención es mayormente percibida como buena, su influencia en la satisfacción del asegurado no es determinante.

ABSTRACT

The study aims to determine the relationship between satisfaction with SIS security and the quality of attention to outpatient consultations of the Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. It carried out an applied investigation, with a non-experimental, transversal and correlative type project. The population is based on 150 SIS certified patients and 87.2% of patients received a maximum of 109. Results indicate that 89.0% of patients report high satisfaction and 87.2% of patients receive the same level of attention. In the structural dimension, the 62.4% of assurances with great satisfaction considering the quality of attention, although the process dimension was perceived as the 89.0%. As a result, 90.8% of those who were evaluated with great satisfaction positively value the magnitude of the results. The Pearson correlation coefficient ($r = 0.165$) seems to have a positive relationship, but there is little quality of attention and satisfaction, without statistical significance ($p > 0.05$). It is concluded that, although the quality of attention is mainly permitted to your view, your influence on safety satisfaction is not decisive.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica

A nivel internacional, Sreedhar et al. (2024) en India, realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la relación entre la calidad de la atención en consultorios externos y la satisfacción del paciente. Utilizando un diseño transversal y una metodología cuantitativa, se encuestó a 467 pacientes sobre aspectos como la comunicación con los profesionales de salud, la limpieza de las instalaciones y la competencia técnica percibida. Los resultados mostraron que la calidad de la comunicación y la limpieza de las instalaciones están significativamente asociadas con una mayor satisfacción del paciente, especialmente entre aquellos con un nivel educativo más alto. Se concluyó que la empatía del personal y la competencia técnica son factores esenciales para mejorar la percepción de calidad en los servicios de salud.

Cunha et al. (2023) en Portugal, realizaron un estudio que tuvo como objetivo analizar los factores determinantes en la satisfacción del paciente en servicios de salud a nivel global. Con una metodología que empleaba un diseño observacional y un enfoque transversal, la investigación incluyó una muestra de pacientes de consultorios externos en hospitales de diversos países. A través de encuestas estructuradas, se evaluaron variables como comunicación médico-paciente, eficacia del personal, y elementos del ambiente hospitalario como la seguridad y la tecnología. Los resultados indicaron que la interacción empática y eficaz entre el personal médico y los pacientes fue crucial para aumentar la satisfacción, junto con la percepción de seguridad y modernidad en los servicios. Se concluyó que la calidad en la atención es multidimensional, involucrando factores humanos y tecnológicos para una experiencia positiva del usuario.

A nivel nacional, Sime (2023), en un estudio realizado en Lambayeque, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes en el consultorio externo. Utilizó una metodología cuantitativa, con un

diseño no experimental, correlacional y transversal. La investigación se basó en una muestra de 100 pacientes. Los resultados muestran que, el 69% de los participantes calificaron la calidad de atención como buena, considerando dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Asimismo, el grado de satisfacción general fue del 75%. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa y positiva alta entre la calidad de atención brindada y la satisfacción de los pacientes asistentes al consultorio externo.

Terán (2023), en su investigación realizada en Lima, tuvo como objetivo describir la calidad del servicio de atención en los consultorios externos de un hospital público. La metodología fue cuantitativa de tipo aplicada y descriptiva, con un diseño transversal no experimental, con una muestra de 365 pacientes. Los resultados mostraron que el 48.59% de los usuarios tenían percepciones positivas del servicio, mientras que el 51.41% calificó la calidad del servicio como "En proceso de mejora". Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles presentaron niveles de satisfacción entre el 26.03% y el 58.25%. Se concluyó que, los pacientes tenían expectativas altas, pero percepciones bajas respecto al servicio recibido en los consultorios externos del hospital público.

En la investigación realizada por Chaupin (2023) en Tingo María, tuvo como objetivo evaluar la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS en el centro de salud Hermilio Valdizán. La investigación empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada y correlacional, con un método deductivo, no experimental y un diseño transversal. La población estuvo compuesta por 271 usuarios del SIS. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad tenían una correlación baja positiva con la satisfacción, mientras que la calidad general del servicio mostró una correlación moderada positiva con la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que una mejor calidad en los servicios de salud está moderadamente asociada con una mayor satisfacción entre los usuarios afiliados al SIS.

Carhuamaca (2023), en un estudio realizado en Lima, tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) de un establecimiento de primer nivel de atención. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, y una muestra de 120 madres atendidas. Para la recolección de datos, se utilizó un formulario tipo Likert. Los resultados indicaron que el 70.7% de las madres percibieron la atención de enfermería como favorable, mientras que el 29.3% la consideraron medianamente favorable. Las dimensiones interpersonal y técnico-científica fueron mayoritariamente percibidas como favorables, con un 72.8% y 70.6%, respectivamente. En la dimensión entorno, el 75% percibió la atención como medianamente favorable. Se concluyó que, la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED fue mayoritariamente favorable, destacando las dimensiones interpersonal y técnico-científica.

En un estudio realizado por Ccallo (2023) en Arequipa, se planteó como objetivo determinar la frecuencia e influencia de los factores sociodemográficos en la percepción de calidad de atención y satisfacción de los pacientes. La investigación utilizó una metodología observacional, prospectivo con un diseño descriptivo transversal, con una muestra de 126 pacientes. Los resultados mostraron que el 82.5% de los participantes eran mujeres, el 63.5% tenía menos de 29 años, y el 50.8% pertenecía a un nivel socioeconómico bajo. La satisfacción general alcanzó un 66.7%, siendo los factores más influyentes la juventud, bajo nivel educativo, dependencia económica y la procedencia rural. El estudio concluyó que los factores sociodemográficos influyen significativamente en la percepción de la calidad de atención en el servicio de salud, destacando que la atención a grupos vulnerables requiere una mayor personalización para mejorar la satisfacción.

En el estudio realizado por Díaz (2022) en Lima, se planteó como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del SIS. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y

correlacional, y la población estuvo compuesta por 163 usuarios. Los resultados revelaron que el 43.56% de los usuarios percibieron una alta calidad en la atención recibida, destacando un trato cortés y oportuno, especialmente en situaciones de emergencia. Además, el 54.60% reportó un alto nivel de satisfacción, atribuido a una atención personalizada y confiable. El coeficiente de Rho de Spearman evidenció una fuerte asociación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se concluyó que, una atención percibida como de alta calidad está directamente relacionada con mayores niveles de satisfacción en los pacientes.

Cruzado y Malaver (2022) realizaron un estudio en Cajamarca con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud La Tulpuna. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva con un diseño corte transversal y correlacional, con una muestra de 218 usuarios. Los resultados indicaron que el 63.8% de los usuarios tenían entre 18 y 30 años, y el 99.1% eran mujeres. En cuanto a la calidad de atención, el 65% percibió un respeto regular, el 51.4% consideró la atención oportuna, y el 70.2% valoró positivamente la orientación recibida. Respecto a la satisfacción, el 83.9% de los usuarios se sintieron muy satisfechos en la dimensión de empatía. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción de los usuarios.

En el estudio de Sandoval (2022) en Ayacucho, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos del Centro de Atención Primaria Metropolitano III, EsSalud Ayacucho. La metodología fue aplicada, con un diseño descriptivo-correlacional, cuantitativo y de corte transeccional. Se emplearon encuestas, en una muestra de 128 pacientes. Los resultados indicaron que el 52.3% de los pacientes percibieron la calidad de atención como regular y el 60.2% estaban medianamente satisfechos. Se halló una relación positiva moderada entre ambas variables. Además, en la dimensión de aspectos tangibles, la mayoría calificó la atención como regular, con una satisfacción moderada. El estudio concluyó que, la calidad

de atención fue percibida mayoritariamente como regular, lo que se relacionó con una satisfacción moderada en los consultorios externos.

De acuerdo con Romero (2021) realizó un estudio en Chiclayo con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de pediatría en relación con la calidad de atención en el Policlínico Chiclayo Oeste-EsSalud. El estudio empleó una metodología descriptiva de diseño transversal, utilizando cuestionarios de expectativas y percepción con 22 preguntas. La muestra estuvo conformada por 300 usuarios. Los resultados mostraron que el 71.43% de los pacientes estaban levemente satisfechos con la atención recibida, lo que sugiere una satisfacción moderada. El estudio concluyó que existen áreas en la calidad de atención que requieren mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de pediatría.

Hernández y Vargas (2021) realizaron un estudio en el Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca, con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La investigación fue cuantitativa, correlacional y de diseño transversal y no experimental, utilizando encuestas aplicadas a una muestra de 94 personas. Los resultados indicaron que la mayoría de los participantes eran mujeres mayores de 30 años con educación secundaria. En cuanto a la calidad de atención, el 77% de los usuarios la calificaron como regular, siendo la dimensión técnico-científica la mejor evaluada. No obstante, el 69.15% de los encuestados expresaron insatisfacción, destacando los aspectos tangibles como los menos valorados. Concluyeron que una percepción mayoritaria de atención regular y una prevalencia de insatisfacción entre los usuarios del centro.

Acuña (2020) realizó un estudio en Lambayeque con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Con una metodología descriptiva, prospectiva y de diseño transversal, abarcó una muestra de 368 usuarios del SIS. Los resultados mostraron que el 50.2% de los usuarios tenían entre 39 y 59 años, el 64.9% eran mujeres y el 45% tenían instrucción primaria. En cuanto a la satisfacción, el 75.8% se mostró satisfecho con

la consulta externa, el 70.2% con la hospitalización, y el 63.1% con el servicio de emergencia, consolidando una satisfacción general del 64.2%. El estudio concluyó que los usuarios del SIS en el Hospital Regional Docente Las Mercedes presentan un nivel de satisfacción moderado en los distintos servicios del hospital.

Dentro de la fundamentación se exploran los conceptos y teorías fundamentales que sustentan la medición de la satisfacción del paciente, así como los enfoques metodológicos utilizados para evaluar esta variable en el contexto de los servicios de salud. A través de esta revisión, se busca establecer un marco teórico que soporte el análisis de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

La investigación sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los servicios de salud se fundamenta en varias teorías clave que abordan tanto la calidad del servicio como la percepción del usuario. Estas teorías proporcionan un marco conceptual robusto para entender cómo se desarrollan y se influyen mutuamente estos dos aspectos cruciales en la atención médica.

Para fundamentar la investigación, es pertinente recurrir a teorías de enfermería que aborden la calidad del cuidado en el ámbito de la salud pública y la satisfacción del paciente.

La teoría de los Cuidados Humanizados de Jean Watson, que enfatiza la importancia de un enfoque centrado en el paciente, considerando no solo sus necesidades físicas, sino también sus aspectos emocionales, sociales y espirituales. La teoría postula que el cuidado humanizado se traduce en una experiencia de atención de calidad, donde el profesional de salud actúa con empatía y respeto, elementos esenciales para la satisfacción del paciente. La interacción entre profesional y paciente debe fundamentarse en el respeto y la comprensión, promoviendo una conexión genuina que permita al paciente sentirse valorado y escuchado, lo cual impacta directamente en su percepción de calidad del servicio (Watson, 2019).

En el contexto de los servicios de salud públicos y los asegurados SIS, la teoría de Watson

es especialmente relevante, ya que la población atendida en estos espacios a menudo enfrenta barreras socioeconómicas que limitan su acceso a una atención de salud adecuada. En este sentido, la calidad de la atención no solo debe medirse a través de indicadores técnicos o administrativos, sino también considerando la capacidad de los profesionales para ofrecer un cuidado compasivo y cercano. La percepción de calidad en la atención está fuertemente influenciada por la experiencia emocional del paciente durante su tratamiento, y que el compromiso del personal en brindar un trato humanizado es crucial para mejorar la satisfacción general (Ruiz et al., 2021).

Además, el modelo de Calidad Total de Donabedian, que clasifica la calidad en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, proporcionando un marco para evaluar tanto los recursos disponibles como las interacciones en el acto de cuidado y los efectos sobre la salud del paciente (Donabedian, 2018). Esta estructura es esencial para entender la satisfacción del paciente, ya que elementos como la infraestructura, la atención personalizada, y los resultados percibidos contribuyen a una percepción positiva del servicio recibido. Hernández y Rodríguez (2023) han demostrado que la implementación de estándares de calidad que abarquen estas dimensiones en centros de atención primaria mejora significativamente los índices de satisfacción de los usuarios del sistema de salud pública.

La investigación se fundamenta en una combinación de teorías que abordan diferentes aspectos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estas teorías proporcionan un marco conceptual sólido para comprender cómo se percibe y se evalúa la calidad de la atención en los servicios de salud, y cómo esta percepción influye en la satisfacción del usuario.

La calidad de atención en los servicios de salud es una variable fundamental para garantizar la satisfacción del paciente y mejorar los resultados de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención se define como "el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento

profesional actual" (OMS, 2020).

En el ámbito de la calidad de atención, las expectativas y percepciones de los pacientes juegan un papel crucial, ya que estas influyen directamente en su satisfacción y en su percepción global de la atención recibida. Las expectativas de los pacientes en relación con la calidad de atención están moldeadas por sus experiencias previas, el conocimiento sobre su condición de salud, la información disponible sobre los servicios de salud y las recomendaciones de terceros. Según González et al. (2021), las expectativas son fundamentales porque establecen un estándar contra el cual los pacientes evalúan la calidad de los servicios recibidos. Si las expectativas de los pacientes son altas y los servicios de salud cumplen o superan estas expectativas, la satisfacción será elevada. Por el contrario, si los servicios no alcanzan las expectativas, los pacientes pueden sentirse insatisfechos, incluso si la atención es técnicamente adecuada (González et al., 2021, pp. 62-63).

Las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención se refieren a cómo ellos interpretan y evalúan la experiencia de atención que reciben. Estas percepciones están influenciadas por varios factores, incluyendo la comunicación con los profesionales de salud, la empatía y cortesía mostradas por el personal, la puntualidad y eficiencia del servicio, y la claridad de la información proporcionada. Martínez (2016) destacan que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención es un determinante clave de su satisfacción global y de su adherencia a los tratamientos recomendados. La percepción positiva de la atención recibida no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también puede conducir a mejores resultados de salud debido a una mayor adherencia a los tratamientos (Martínez, 2016, p. 183).

La calidad de atención en los servicios de salud es un concepto multidimensional que se articula a través de diversos componentes esenciales, cada uno de los cuales contribuye al objetivo final de proporcionar cuidados efectivos y satisfactorios a los pacientes (UNIR, 2021). Una de las dimensiones fundamentales de la calidad de atención es la estructura. Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos y organizativos de los servicios de salud,

que incluyen la infraestructura, el equipamiento, la disponibilidad de medicamentos y los recursos humanos. Arce (2019), manifiesta que, para Donabedian, una estructura adecuada es esencial para la prestación de servicios de alta calidad, ya que proporciona el entorno necesario para la atención efectiva. Esto implica que, sin una infraestructura bien equipada, con los recursos necesarios y personal capacitado, es difícil lograr una atención de salud de calidad. La importancia de invertir en la infraestructura y los recursos humanos ha sido subrayada en diversos estudios, destacando que una estructura robusta es la base sobre la cual se construye la calidad de atención.

Otra dimensión crucial es el proceso, que abarca todas las actividades realizadas en la prestación de servicios de salud. Esto incluye la interacción entre los proveedores de salud y los pacientes, la exactitud y puntualidad de los diagnósticos, y la administración de tratamientos adecuados. Un proceso bien gestionado, que respete los protocolos clínicos y promueva una comunicación efectiva entre los profesionales de salud y los pacientes, es fundamental para asegurar una atención de calidad (Martínez, 2016, p.70). La gestión adecuada de los procesos no solo se limita a la interacción directa con los pacientes, sino que también incluye la coordinación entre diferentes niveles de atención y la continuidad del cuidado. Estos aspectos son vitales para una atención integral y eficaz, ya que garantizan que los pacientes reciban una atención coherente y continua a lo largo de su tratamiento (De Arco & Suarez, 2018, pp. 174-176).

Los resultados son otra dimensión esencial de la calidad de atención, referidos a las consecuencias finales de la atención de salud, que incluyen los cambios en el estado de salud del paciente, la satisfacción del paciente y la calidad de vida post-tratamiento. Según Fernández y Pérez (2021), la medición de los resultados debe abarcar tanto indicadores clínicos, como la reducción de la mortalidad y morbilidad, como indicadores subjetivos, que incluyen la satisfacción del paciente y su percepción de la calidad de vida. La evaluación de los resultados también debe considerar la equidad, asegurando que todos los grupos poblacionales reciban una atención de calidad comparable. Esto es crucial para identificar áreas de mejora y garantizar que todos los pacientes, independientemente de su

condición socioeconómica o ubicación geográfica, tengan acceso a una atención de alta calidad.

La calidad de atención es un constructo complejo y multidimensional que abarca aspectos de estructura, proceso y resultados (Szulik, 2023, p. 4). Cada una de estas dimensiones juega un papel crucial en la provisión de servicios de salud de alta calidad. La estructura proporciona el entorno físico y los recursos necesarios; el proceso asegura que las actividades y las interacciones se gestionen de manera efectiva; y los resultados reflejan las consecuencias finales de la atención, tanto en términos de salud clínica como de satisfacción del paciente. Juntos, estos componentes forman una base sólida para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud, asegurando que los pacientes reciban la mejor atención posible y que los sistemas de salud sean eficientes y equitativos.

La satisfacción del paciente es una variable crucial que refleja la percepción del paciente sobre la calidad de los servicios recibidos. Es un indicador subjetivo pero importante que puede influir en la adherencia al tratamiento, la continuidad de la atención y los resultados generales de salud. La satisfacción del paciente se puede definir como "el grado en que las expectativas del paciente sobre el servicio de salud son cumplidas" (UNIR, 2024).

La calidad de atención en los servicios de salud es un concepto integral que tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente y en los resultados de salud. Los componentes de la calidad de atención incluyen múltiples aspectos, cada uno de los cuales contribuye a la percepción global de la atención recibida (OMS, 2023). Estos componentes se entrelazan para formar una experiencia de atención que puede variar significativamente entre diferentes contextos y poblaciones.

Una de los componentes críticos es la atención personalizada. Esta implica reconocer y respetar las necesidades individuales de cada paciente, mostrando empatía, cortesía y estableciendo una comunicación efectiva. La atención personalizada es un determinante clave de la satisfacción del paciente. Cuando los profesionales de salud se toman el tiempo para escuchar a sus pacientes, responder a sus preocupaciones y ofrecer un trato humano

y cercano, los pacientes tienden a sentirse más valorados y comprendidos. Esta relación de confianza no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también puede influir positivamente en los resultados de salud al aumentar la adherencia al tratamiento y la disposición del paciente a seguir las recomendaciones médicas (Martínez, 2016, pp- 150-152).

Los aspectos tangibles, que incluyen la infraestructura y el equipamiento disponible, son la primera impresión que recibe el usuario al acceder a los servicios de salud. Un ambiente físico adecuado no solo mejora la comodidad del paciente, sino que también establece las bases para que las demás dimensiones de la calidad se desplieguen de manera efectiva. Un entorno limpio, organizado y bien equipado genera una sensación de confianza y profesionalismo, predisponiendo al paciente a percibir un servicio de mayor calidad (ISOST, 2021).

A su vez, esta percepción inicial sobre los aspectos tangibles está directamente conectada con la confiabilidad. La calidad física del entorno de atención debe ser respaldada por la capacidad de los profesionales de cumplir con lo prometido de manera consistente. Si bien un consultorio moderno y bien equipado puede generar expectativas altas, el elemento crucial es que los profesionales puedan satisfacer estas expectativas mediante una atención médica precisa y efectiva. La confiabilidad es, entonces, la capacidad del personal para ejecutar diagnósticos correctos y tratamientos oportunos, lo que refuerza la confianza del paciente en el sistema de salud y asegura su continuidad en el servicio (ISOST, 2021).

La capacidad de respuesta es la tercera dimensión que complementa a las anteriores. Una vez que se ha generado confianza a través de un entorno adecuado y un servicio confiable, los pacientes esperan que sus necesidades sean atendidas de manera ágil y eficaz. La disposición del personal de salud para responder de manera oportuna ante solicitudes y emergencias es un factor clave para que los pacientes perciban el servicio como eficiente. Aquí se destaca la importancia no solo de resolver las necesidades médicas, sino también de brindar información clara y rápida, lo que minimiza la incertidumbre y mejora la experiencia del paciente (ISOST, 2021).

En estrecha relación con la capacidad de respuesta se encuentra la seguridad. La agilidad en la atención debe estar respaldada por un entorno seguro y un equipo de profesionales que transmita confianza. La seguridad se refiere tanto a la competencia técnica del personal como a la protección física y emocional del paciente. Garantizar un ambiente libre de riesgos y errores médicos es fundamental para que los usuarios confíen en la atención que reciben. La sensación de seguridad refuerza la confianza del paciente y lo predispone a seguir las recomendaciones médicas, fortaleciendo la continuidad en su tratamiento (ISOST, 2021).

La empatía cierra este ciclo de dimensiones, al permitir que los pacientes se sientan comprendidos y valorados. Un entorno físico óptimo, junto con la confiabilidad, agilidad y seguridad en la atención, deben estar acompañados de un trato humano y cercano. La empatía es fundamental para que los profesionales de la salud comprendan las preocupaciones individuales de los pacientes y ofrezcan un servicio personalizado. Este elemento es esencial para crear una relación sólida y de confianza entre el paciente y el profesional, lo que impacta directamente en la satisfacción global del servicio recibido (ISOST, 2021).

La atención personalizada promueve una relación de confianza y respeto entre el paciente y el proveedor de salud. La accesibilidad y disponibilidad aseguran que los pacientes puedan obtener los servicios que necesitan de manera oportuna y conveniente. La calidad técnica garantiza que los pacientes reciban un diagnóstico y tratamiento precisos y efectivos. Juntos, estos aspectos forman una base sólida para mejorar la calidad de los servicios de salud, asegurando que los pacientes reciban la mejor atención posible y que los sistemas de salud sean eficientes y equitativos.

Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en la necesidad de estudiar la satisfacción del asegurado SIS, un aspecto crucial para evaluar la calidad de los servicios de salud en Piura.

Este estudio aporta al conocimiento sobre los factores estructurales e interpersonales que inciden en dicha satisfacción, como la disponibilidad de recursos, accesibilidad y calidad de atención de los profesionales. Al identificar estos factores, se espera contribuir a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el SIS, elevando así la satisfacción de sus usuarios.

Los hallazgos de este proyecto permiten identificar aspectos de mejora en los consultorios externos del establecimiento de salud, sirviendo como base para implementar programas de capacitación y optimizar procesos de atención. Al mejorar la calidad de estos servicios, se reduce la insatisfacción entre los asegurados del SIS, lo cual impacta positivamente en su calidad de vida.

Este proyecto aborda un problema esencial para el bienestar de la población vulnerable, que depende del SIS como fuente principal de atención médica. Al mejorar la calidad de estos servicios, se fortalece el derecho al acceso a la salud y el desarrollo de las comunidades. Los resultados del estudio podrán orientar a los gestores en la formulación de políticas de salud más equitativas y eficientes, beneficiando no solo a los asegurados, sino a la sociedad peruana en general.

La metodología de esta investigación se basa en encuestas aplicadas a los asegurados del SIS atendidos en consultorios externos, lo que garantiza información directa sobre su nivel de satisfacción. El análisis estadístico de los datos permite identificar factores específicos que afectan la satisfacción del asegurado, proporcionando así una base sólida para mejorar los servicios del SIS.

Problema

La satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que reciben en los consultorios externos de Establecimientos de Salud, son temas de gran relevancia en el contexto de la atención sanitaria actual.

La satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención en consultorios externos es un tema prioritario en la agenda sanitaria de múltiples países, especialmente en sistemas de salud de acceso universal. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) indica que cerca del 40% de los pacientes en la región de las Américas expresan insatisfacción con aspectos críticos de la atención en consultorios externos, principalmente en relación con la espera, disponibilidad de personal capacitado y continuidad de los servicios (OPS, 2022). A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta que la baja calidad en la atención es una de las barreras más significativas para el acceso a la salud, lo cual puede afectar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el objetivo de garantizar una cobertura universal de salud (OMS, 2023).

En el Perú, según el último reporte de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) 2023, aproximadamente el 64.3% de la población asegurada se siente insatisfecha con la calidad de atención recibida, lo que refleja una preocupación significativa sobre la efectividad del SIS en cumplir con las expectativas de sus afiliados (INEI, 2023).

A pesar de los esfuerzos del gobierno para mejorar la atención a través del SIS, los índices de satisfacción han mostrado un estancamiento en los últimos años. Un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo en 2022 reveló que solo el 43% de los pacientes consideran que la calidad de atención en los consultorios externos es adecuada, y el 57% reporta haber experimentado esperas prolongadas y deficiencias en la atención médica (Defensoría del Pueblo, 2022). Esto es especialmente preocupante en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, donde se ha reportado que el 68% de los asegurados no confían en la calidad de los servicios brindados, lo que podría contribuir al aumento en las tasas de abandono de atención médica.

De acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSA, 2023), el 47.5% de los establecimientos de salud en Perú presentan carencias significativas en infraestructura y equipamiento básico, lo que afecta directamente la calidad de atención y, en consecuencia, la satisfacción del usuario (MINSA, 2023). La calidad de atención está influenciada por diversos factores, incluyendo la infraestructura y los recursos disponibles. La dimensión

estructural de la calidad, que incluye aspectos como el entorno físico y la disponibilidad de equipamiento, se encuentra en un estado crítico en muchas instituciones de salud.

La falta de atención a estos factores puede tener consecuencias adversas, como el aumento de la insatisfacción de los usuarios y una mayor tasa de abandono de los servicios de salud. Un estudio de Aguirre et al. (2022) muestra que el 30% de los asegurados que experimentan insatisfacción con la atención reciben menos servicios de salud y tienen una mayor probabilidad de recurrir a servicios privados, perpetuando un ciclo de acceso limitado a atención de calidad

Ante este panorama, el presente estudio busca establecer la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención proporcionada por los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura. Se analizarán las dimensiones de estructura, procesos y resultados de la atención para comprender cómo cada una de estas influye en la satisfacción del usuario. Esto no solo contribuirá a la literatura existente sobre el tema, sino que también permitirá identificar áreas de mejora en el sistema de salud, promoviendo una atención más centrada en el paciente.

Frente a este contexto, resulta esencial investigar la relación entre la satisfacción de los asegurados al SIS y la calidad de la atención proporcionada en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco en Piura. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la calidad percibida en los servicios influye en la satisfacción de los usuarios, buscando responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales de consultorios externos en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura, 2024?

Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual de calidad de atención: Se define como el grado en que los servicios cumplen con estándares para asegurar atención eficaz, segura, oportuna y centrada en el paciente (OMS, 2021). En consultorios externos, incluye aspectos como la infraestructura, recursos disponibles, competencia del personal, puntualidad y comunicación efectiva con los pacientes (Ministerio de Salud de Chile, 2022).

Definición operacional de calidad de atención: Será evaluada mediante el Cuestionario SERVQUAL, el cual recogerá las expectativas y percepciones de los asegurados sobre el servicio recibido en los consultorios externos de medicina. Este instrumento valorará dimensiones clave, como los aspectos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, aplicando una escala de 1 a 5 en cada indicador. Las respuestas obtenidas se clasificarán en niveles de calidad de atención: bajo, regular y alto, permitiendo identificar brechas entre lo esperado y lo percibido por los usuarios para orientar mejoras en el servicio.

Definición conceptual de satisfacción del asegurado: es el grado en que los beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS) perciben que sus expectativas de atención han sido cumplidas o superadas (Vásquez, 2019). En el SIS de Perú, esta satisfacción se relaciona con la percepción positiva de la atención recibida, la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, el trato del personal de salud y la efectividad de los tratamientos (MINSA, 2023).

Definición operacional de satisfacción del asegurado: Se evaluará mediante un cuestionario dicotómico que mide tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. La dimensión estructura abarca ítems sobre comodidad, limpieza, respeto a creencias, conveniencia horaria y accesibilidad de tarifas. La dimensión proceso incluye claridad en las explicaciones, confianza para expresar el problema, respeto a la privacidad y calidad del examen médico. Finalmente, la dimensión resultados evaluará si el problema fue resuelto y el nivel de satisfacción con la atención recibida.

Hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Objetivos

Objetivo General

- Determinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.
- Examinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.
- Evaluar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

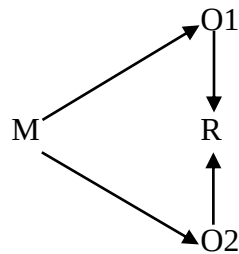
METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de la investigación

La investigación se clasifica como aplicada, dado que su finalidad principal es resolver un problema específico, proporcionando soluciones prácticas y efectivas.

En cuanto a su alcance, se considera un estudio descriptivo correlacional no experimental, ya que busca identificar relaciones significativas entre las variables sin realizar intervención alguna en ellas.

El diseño del estudio será transversal, ya que las variables se examinarán en un único momento temporal (Hernández et al., 2014, pp. 92, 128, 152).



Donde:

M = Muestra

O1= Calidad de atención brindada

O2= Satisfacción del asegurado SIS

R= Relación de variables

Población – Muestra

La población está integrada por 150 pacientes que cuentan con seguro del SIS y que acudirán a las consultas externas en los meses de la investigación.

La muestra está conformada por 109 pacientes asegurados al SIS. Se determinó conforme a la relación estadística basada en una muestra de tamaño limitado.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p q}$$

N = universo.

α : = 0.05

Z= 1.96

p = éxito= 0.5.

q= fracaso= 0.5

n = muestra.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 150}{(149 \times 0.0025) + (3.84 \times 0.25)}$$

$$n = \frac{144}{1,3325}$$

$$n = 108.07$$

n = Está conformada por 109 pacientes asegurados al SIS.

Criterios de inclusión:

- Pacientes de ambos sexos con edad mayor a 18 años.
- Usuarios que deseen participar voluntariamente⁷ en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con trastornos mentales.
- Usuarios con vínculo laboral en el hospital.
- Beneficiarios que no deseen participar en el estudio.

Técnicas e instrumentos de investigación

En el desarrollo de este estudio, se implementó la encuesta como método de recopilación de datos, utilizando dos cuestionarios como instrumentos, el primero es el Cuestionario SERVQUAL, establecido conforme a la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA del Ministerio de Salud, estuvo conformado por 20 ítems y tomó aproximadamente 15 minutos en completarse.

Este cuestionario evaluó las expectativas de los usuarios a través de indicadores como los aspectos tangibles, la confiabilidad y la capacidad de respuesta, los cuales fueron medidos en una escala de valoración de 1 a 5, con el fin de capturar las percepciones de los asegurados respecto al servicio.

Las puntuaciones obtenidas en la aplicación del instrumento se clasificaron en tres niveles: bajo, regular y alto, facilitando la identificación de áreas específicas de mejora. Si las percepciones son superiores al 60%, la calidad de atención se considerará Alta; si se encuentra entre 40% y 60%, se clasificaron como Regular; y si es inferior al 40%, fue valorada como Baja.

Por otro lado, el cuestionario destinado a evaluar la satisfacción del asegurado, previamente desarrollado y validado por Escudero (2017), incluyó 16 preguntas con respuestas dicotómicas valoradas en 1 y 0. El puntaje total para la satisfacción varía de entre 0 y 16, según la valoración proporcionada por los encuestados. Ambas escalas que se utilizaron para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del asegurado incorporaron categorías como mala, regular y buena; e insatisfecho, neutral y satisfecho respectivamente. Estas escalas ofrecen una visión detallada de las percepciones y experiencias de los usuarios, proporcionando un marco comprehensivo para analizar la calidad de los servicios de salud en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco, basándose en la metodología propuesta por Escudero (2017).

Procesamiento y análisis de información

Los datos fueron almacenados en una base de datos de Microsoft Excel y luego evaluados con el software estadístico IBM SPSS Versión 29.0 para luego utilizar técnicas de estadística descriptiva que permitieron revelar los resultados del estudio. En el desarrollo de este estudio, se respetaron los principios de la investigación científica. Los resultados con la teoría se utilizan para la discusión y finalmente se llega a la conclusión y recomendaciones. Tanto la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson como el nivel del 95% se utilizan para confirmar la hipótesis.

RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Satisfacción	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Buena		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0.0	2	1.8	95	87.2	97	89.0
Medio	0	0.0	0	0.0	8	7.3	8	7.3
Bajo	0	0.0	0	0.0	4	3.7	4	3.7
Total	0	0.0	2	1.8	107	98.2	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 se observa la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención brindada por los profesionales en los consultorios externos. Los resultados indican que el 89.0% de los asegurados reportaron una satisfacción alta, de los cuales la mayoría perciben la calidad de atención como buena, 87.2%. Un 7.3% de los asegurados manifestaron una satisfacción media, y solo un 3.7% expresaron una satisfacción baja. No se registraron respuestas en las categorías de calidad baja o regular con satisfacción alta o media, lo que sugiere que la mayoría de los asegurados que valoran positivamente la calidad de atención también reportan una alta satisfacción.

Tabla 2

Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Satisfacción	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Buena		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0.0	1	0.9	67	61.5	68	62.4
Medio	0	0.0	1	0.9	34	31.2	35	32.1
Bajo	0	0.0	0	0.0	6	5.5	6	5.5
Total	0	0.0	2	1.8	107	98.2	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 se analiza la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención en la dimensión estructura de los consultorios externos. Se observa que el 62.4% de los asegurados con una alta satisfacción también perciben que la calidad de atención en la dimensión estructura es buena. Sin embargo, un 32.1% de los asegurados con una satisfacción media también consideran que la calidad de atención en la dimensión estructura es buena, lo que indica que, si bien la infraestructura influye en la satisfacción, existen otros factores que podrían estar afectando la percepción general del servicio. Solo un 5.5% de los asegurados reportaron una satisfacción baja con una percepción de calidad de atención, en la dimensión estructura, buena.

Tabla 3

Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Satisfacción	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Buena		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0.0	2	1.83	97	89.0	99	90.8
Medio	0	0.0	0	0.00	5	4.6	5	4.6
Bajo	0	0.0	0	0.00	5	4.6	5	4.6
Total	0	0.0	2	1.83	107	98.2	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 se presenta la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención en la dimensión procesos. Los resultados muestran que el 90.8% de los asegurados tienen una satisfacción alta, y dentro de este grupo, el 89.0% considera que la calidad de los procesos es buena. Un 4.6% de los asegurados con una satisfacción media y un 4.6% con una satisfacción baja también perciben la calidad de los procesos como buena, lo que indica que, aunque la mayoría de los asegurados con alta satisfacción valoran positivamente los procesos, hay un pequeño porcentaje de usuarios que podrían estar experimentando dificultades en este aspecto.

Tabla 4

Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Satisfacción	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Buena		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0.0	2	1.8	99	90.8	101	92.7
Medio	0	0.0	0	0.0	7	6.4	7	6.4
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	0.9	1	0.9
Total	0	0.0	2	1.8	107	98.2	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se evalúa la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención en la dimensión resultados. Se evidencia que el 92.7% de los asegurados tiene una satisfacción alta, y dentro de este grupo, el 90.8% percibe la calidad de los resultados como buena. Un 6.4% de los asegurados con satisfacción media y un 0.9% con satisfacción baja también consideran que los resultados son buenos, lo que indica que la percepción de los resultados obtenidos en la atención influye directamente en la satisfacción general del asegurado.

Tabla 5

Coeficiente de Correlación

		Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	0,165
	Sig. (bilateral)	0,086
	N	109

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de correlación ($r = 0.165$) indica una relación positiva pero débil entre calidad de atención y satisfacción del asegurado. Aunque mayor calidad podría asociarse con mayor satisfacción, la relación no es fuerte. El p-valor (0.086) es mayor a 0.05, por lo que la correlación no es estadísticamente significativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación permite establecer una relación entre la calidad de atención brindada en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4 en Piura y el nivel de satisfacción de los asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS). A partir de la revisión de los antecedentes nacionales e internacionales, se puede afirmar que los hallazgos obtenidos se alinean con estudios previos que han evidenciado la existencia de una asociación positiva y significativa entre la percepción de calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente. Sin embargo, para comprender de manera más profunda el porqué de esta relación, es necesario analizar los resultados también desde un enfoque teórico.

Los resultados presentados en la Tabla 1 muestran que el 89.0% de los asegurados reportaron un nivel de satisfacción alto, de los cuales el 87.2% consideró que la calidad de la atención recibida era buena. Este hallazgo es consistente con los estudios realizados por Sime (2023) y Díaz (2022), quienes encontraron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en diferentes contextos nacionales. Asimismo, los resultados sugieren que la percepción positiva de la calidad de atención es un determinante clave para una mayor satisfacción del usuario, reforzando lo planteado por Cunha et al. (2023), quienes señalaron que una atención empática y eficaz es crucial para mejorar la experiencia del paciente.

Desde la teoría de los Cuidados Humanizados de Jean Watson (2019), se reconoce que la calidad del cuidado no puede reducirse únicamente a factores técnicos o administrativos, sino que debe incluir componentes afectivos, emocionales y espirituales. Esta teoría plantea que el trato humanizado, caracterizado por la empatía, la comunicación efectiva y el respeto, influye directamente en la experiencia del usuario. En ese sentido, los altos niveles de satisfacción reportados por los asegurados (89.0% con nivel alto de satisfacción

y 87.2% con percepción de buena calidad) reflejan la presencia de una atención centrada en la persona, donde los profesionales de salud logran establecer vínculos significativos que promueven confianza y bienestar en los pacientes. Esto concuerda con Watson, quien sostiene que el cuidado auténtico promueve un entorno de sanación que es percibido positivamente por los usuarios, sobre todo en contextos donde existen barreras socioeconómicas, como ocurre con la población SIS.

En la Tabla 2, que analiza la relación entre la satisfacción del asegurado y la calidad de atención en la dimensión estructura, se observa que el 62.4% de los asegurados con satisfacción alta también perciben la calidad estructural como buena. Sin embargo, un 32.1% de los asegurados con satisfacción media mantienen una percepción positiva de la estructura, lo que sugiere que, si bien la infraestructura es un factor relevante en la satisfacción, existen otros elementos que también influyen en la percepción global del servicio. Este resultado es similar a lo reportado por Terán (2023), quien encontró que, aunque las instalaciones son un factor importante, la expectativa de los usuarios sobre la calidad del servicio no siempre se corresponde con la percepción final.

Asimismo, los hallazgos analizados a través de las tres dimensiones propuestas por el modelo de Calidad Total de Donabedian (2018), estructura, proceso y resultado, permiten identificar de forma integral cómo se construye la percepción de calidad. En la dimensión estructura, se observó que el 62.4% de los asegurados con satisfacción alta también perciben una calidad estructural buena. Esto sugiere que los aspectos físicos del entorno (infraestructura, equipamiento, limpieza, disponibilidad de recursos) son percibidos como adecuados, contribuyendo a generar confianza en el usuario. No obstante, también se advierte que un 32.1% con satisfacción media mantiene una percepción positiva de la estructura, lo que evidencia que otros elementos, como el componente humano del cuidado, también inciden en la satisfacción.

En la dimensión procesos, como se muestra en la Tabla 3, se evidencia que el 90.8% de los asegurados con satisfacción alta consideran que la calidad de los procesos es buena. Este hallazgo confirma la importancia de la eficiencia en los procedimientos médicos y

administrativos para garantizar una experiencia positiva del usuario, lo que coincide con los estudios de Sreedhar et al. (2024) y Sandoval (2022), quienes encontraron que la calidad de los procesos está directamente vinculada con la percepción general del servicio de salud. Asimismo, la inexistencia de respuestas en la categoría de calidad baja o regular con satisfacción alta refuerza la idea de que la optimización de los procesos administrativos y clínicos es fundamental para mejorar la experiencia del usuario.

Respecto a los procesos, el 90.8% de los asegurados con alta satisfacción percibieron que la calidad del proceso de atención fue buena. Esta dimensión se relaciona con la ejecución de las actividades clínicas y administrativas, y su coherencia con principios de eficiencia y trato digno. Según Donabedian, los procesos constituyen el núcleo del acto de cuidado, y su calidad determina en gran medida la experiencia del usuario. En este punto, la teoría de Watson también cobra relevancia, al destacar que el proceso de cuidado debe integrar la técnica con la dimensión humana del contacto terapéutico. La combinación de una atención competente con una interacción empática fortalece la percepción de calidad y eleva la satisfacción del paciente.

Por otro lado, en la dimensión resultados (Tabla 4), se observa que el 92.7% de los asegurados con una alta satisfacción perciben que la calidad de los resultados de atención es buena. Este resultado reafirma que la percepción del éxito del tratamiento y la efectividad del servicio recibido son determinantes para la satisfacción del paciente. Estudios como el de Chaupin (2023) y Hernández y Vargas (2021) han señalado que la calidad del servicio de salud debe medirse no solo en términos de estructura y procesos, sino también en función de los resultados obtenidos, ya que los usuarios tienden a valorar más aquellos servicios que les brindan soluciones efectivas a sus problemas de salud.

En cuanto a la dimensión resultados, el 92.7% de los asegurados altamente satisfechos perciben que los resultados de atención fueron buenos. Esto se vincula con la efectividad del tratamiento, la mejora en la salud percibida y la resolución de las necesidades de atención, elementos que Donabedian considera como la manifestación final de la calidad. Tal como refieren estudios recientes (Chaupin, 2023; Hernández y Vargas, 2021), los

resultados percibidos refuerzan la confianza del usuario en el sistema y fomentan su adherencia. Esta percepción positiva también puede explicarse desde el enfoque de Watson, dado que un cuidado humanizado puede impactar positivamente en los resultados clínicos al reducir el estrés, mejorar la adherencia al tratamiento y promover el bienestar emocional.

El análisis de estos hallazgos sugiere que la calidad de atención en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4 es un factor clave en la satisfacción de los asegurados al SIS. En línea con lo señalado por Cruzado y Malaver (2022), la relación positiva entre estas variables implica que la mejora en la atención médica, tanto en aspectos humanos como tecnológicos, es fundamental para garantizar la fidelización y confianza de los pacientes en el sistema de salud. Además, la ausencia de respuestas en la categoría de baja calidad y alta satisfacción indica que los usuarios perciben la calidad como un elemento esencial para su experiencia en los servicios de salud.

Es importante resaltar que, aunque los resultados de la presente investigación muestran una fuerte relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, la influencia de factores externos como el nivel socioeconómico y la accesibilidad a los servicios de salud no debe ser subestimada. Ccallo (2023) identificó que la juventud, el bajo nivel educativo y la procedencia rural pueden afectar la percepción de calidad y satisfacción, lo que indica la necesidad de estrategias personalizadas para mejorar la atención en poblaciones vulnerables.

Los hallazgos obtenidos en esta investigación confirman la importancia de la calidad de atención en la satisfacción de los asegurados al SIS en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4. Futuros estudios podrían profundizar en la influencia de variables sociodemográficas y culturales para un análisis más integral de los factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio de salud.

CONCLUSIONES

La mayoría de los asegurados reportaron una alta satisfacción con el SIS, y dentro de este grupo, prevaleció una percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida.

Los asegurados con mayor nivel de satisfacción percibieron positivamente la calidad en la dimensión estructura, aunque también se identificaron valoraciones similares entre quienes presentaron una satisfacción media.

La calidad de los procesos fue valorada favorablemente por los asegurados que manifestaron una alta satisfacción con los servicios del SIS.

Se identificó una percepción positiva sobre los resultados de atención en aquellos asegurados que reportaron una alta satisfacción con el servicio recibido.

La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado mostró una tendencia positiva, aunque no alcanzó significancia estadística.

RECOMENDACIONES

Desarrollar programas de formación continua en habilidades blandas para el personal de salud, con énfasis en la comunicación asertiva, empatía, escucha activa y trato humanizado, a fin de fortalecer el vínculo con el usuario, generar confianza y promover su fidelización con el establecimiento de salud.

Implementar estrategias institucionales orientadas a mantener y mejorar la calidad de atención percibida como satisfactoria, promoviendo la estandarización de buenas prácticas clínicas y administrativas centradas en el usuario.

Optimizar la infraestructura, equipamiento y dotación de recursos en los consultorios externos, garantizando condiciones físicas adecuadas que refuercen positivamente la percepción de calidad en la dimensión estructural.

Capacitar de manera continua al personal en los procesos asistenciales y administrativos, asegurando la eficiencia, fluidez y calidez en la atención para mejorar integralmente la experiencia del usuario.

Establecer mecanismos de evaluación periódica de los resultados del servicio de salud, mediante indicadores de calidad y satisfacción, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención brindada.

Fomentar investigaciones complementarias que aborden variables contextuales, sociodemográficas y culturales que podrían incidir en la satisfacción del asegurado, considerando que la correlación con la calidad percibida no fue estadísticamente significativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, S. (2020). *Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del Seguro Integral de Salud en un Hospital de Lambayeque*. Alud & ida ipanense, 7(2), 109–120. DOI: <https://doi.org/10.26495/svs.v7i2.1470>
- Aguirre, A., Figueroa, M., & Silva, R. (2022). *Análisis de la satisfacción del usuario en la atención de salud en Perú: un enfoque en la calidad de atención*. Revista Peruana de Salud Pública, 13(1), 25-37.
- Arce, J. (2019). *Gestión de procesos en la atención de salud*. Revista de Salud Pública, 31(2), 115-128.
- Carhuamaca, B. (2023). *Calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de un establecimiento de primer nivel de atención*. (Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora). Recuperado de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2002/TESIS-CARHUAMACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccallo, I. (2023). *Factores que influyen en la calidad de atención percibida por el usuario de consultorio externo de gastroenterología del Hospital Goyeneche de Arequipa*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d8ad2e0c-7ae2-4c65-a86f-facc00d67467/content>
- Chaupin, W. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizan, Provincia de Leoncio Prado*. (Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva). Recuperado de <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5ccb506c-3b2c-42d5-89ba-d8659b99c4d1/content>

- Cruzado, I. & Malaver, K. (2022). *Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de usuario externo en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca, Perú. Cajamarca, Perú.* (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2859/13.%20TESIS%20INFORME%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cunha, D., Vieira, I., Pedro, M., Caldas, P. & Varela, M. (2023). *Satisfacción del paciente con los servicios de salud y técnicas utilizadas para su evaluación: una revisión sistemática de la literatura y un análisis bibliométrico.* Atención Sanitaria, 2023, 11 (5), 639. DOI <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- De Arco, O. & Suarez, Z. (2018) *Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano.* Univ. Salud. 2018;20(2):171-182. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Informe sobre la calidad de atención en los servicios de salud.*
- Donabedian, A. (2018). *Una introducción al aseguramiento de la calidad en la atención médica.* Nueva York: Oxford University Press; 2018.
- Escudero, J. (2017). *Evaluación de la satisfacción del usuario en servicios de salud.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, A., & Pérez, M. (2021). *Evaluación de resultados en la atención de salud.* Revista de investigación clínica, 45(3), 233-246.
- Hernández, L & Rodríguez, D. (2023). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios en centros de atención primaria en el sistema de salud pública.* Salud Pública y Calidad Asistencial. 2023;19(2):183-189

- Hernández, L., León, C., Miranda, A. & 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):e5186
- Hernández, M. & Vargas, E. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG)*.
- ISO Standards. (2021). *5 dimensiones de Calidad de Servicio - Modelo Servqual de Calidad de Servicio*. Recuperado de <https://isost.org/es/cinco-dimensiones-de-calidad-de-servicio-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Martínez, T. (2016). *La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos. Modelos de atención y evaluación*. Estudios de la Fundación. Recuperado de <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/ACPenserviciosgerontologicos.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2023). *Informe anual de afiliados al SIS en la Región Piura*. Lima: MINSA.
- Ministerio de Salud. (2023). *Informe sobre la infraestructura en establecimientos de salud*.
- Ministerio de Salud de Chile. (2022). *Informe anual de calidad de atención en salud*. Santiago: Ministerio de Salud de Chile.

- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023). *Reporte mundial sobre la calidad de atención en sistemas de salud universales*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Calidad de la atención*. Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Calidad de la atención: un proceso para tomar decisiones estratégicas en los sistemas de salud*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Calidad de la atención en los servicios de salud*.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2022). *La satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de salud en las Américas: análisis y desafíos*.
- Pérez, S., & Hernández, J. (2021). *Calidad técnica en la atención de salud*. Revista Médica, 38(5), 299-312.
- Romero, M. (2021). *Satisfacción del usuario en consultorio externo de pediatría relacionado con la calidad de atención del Policlínico Chiclayo Oeste-EsSalud*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). Recuperado de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9449>
- Ruiz, M., Martínez, A. & López, P. (2021). *Impacto de la calidad atención del cuidado en la satisfacción del paciente en primaria*. Revista de Salud Pública. 2021;23(4):357-364
- Sandoval, E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud– Ayacucho*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/97eb7803-06c0-4fb1-803d-3a4e2afee7f5/content>

- Sime, M. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque*. (Tesis de postgrado, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figueroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Sreedhar, P., Amarnath, M., Kiran, M. & Siva, K. (2024). *Comprender la satisfacción y percepción del paciente en los consultorios externos: perspectivas de un estudio transversal en el sur de India*. Int. J. MEd. Pub Salud 2024; 14 (2); 347-352. Recuperado de [https://www.ijmedph.org/Uploads/Volume14Issue2/68.%20\[380.%20IJMEDPH_R4\]%20347-352.pdf](https://www.ijmedph.org/Uploads/Volume14Issue2/68.%20[380.%20IJMEDPH_R4]%20347-352.pdf)
- Szulik, D. (2023). *Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud*. Ciencia, Docencia y Tecnología. DOI: <https://doi.org/10.33255/3467/1291>:
- Terán, L. (2023). *Percepción del usuario de la satisfacción en base a la calidad de servicio en la unidad de consultorios externos de un hospital público*. Lima, Perú. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135068/Teran_BLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) (2024). *La satisfacción del paciente: Implicancia, cómo se mide y claves de mejora*. Recuperado de <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20indica,salud%20y%20la%20calidad%20asistencial>.
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) (2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Recuperado de <https://www.unir.net/revista/salud/calidad-en-salud/>.

Vásquez, J. (2019). *Percepción y satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en los establecimientos de salud del Perú*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Watson J. (2019). *Enfermería: La filosofía y la ciencia del cuidado*. 3ª edición. Boulder: Prensa Universitaria de Colorado; 2019.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Calidad de atención.	Se define como el grado en que los servicios cumplen con estándares para asegurar atención eficaz, segura, oportuna y centrada en el paciente (OMS, 2021).	Será evaluada mediante el Cuestionario SERVQUAL, el cual recogerá las expectativas y percepciones de los asegurados sobre el servicio recibido en los consultorios externos de medicina. Este instrumento valorará dimensiones clave, como los aspectos	Confiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad.	Orientación, puntualidad, orden, disponibilidad de historia clínica, disponibilidad de citas. Admisión, laboratorio, radiología, farmacia.	1, 2, 3, 4, 5. 6, 7, 8, 9.	Ordinal

		tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, aplicando una escala de 1 a 5 en cada indicador. Las respuestas obtenidas se clasificarán en niveles de calidad de atención: bajo, regular y alto, permitiendo identificar brechas entre lo esperado y lo percibido por los usuarios para	Empatía. Aspectos tangibles.	Privacidad, examen completo, tiempo brindado, confianza. Amabilidad, interés, comprensión del problema, comprensión del tratamiento, comprensión de procedimientos. Señalización, personal informativo, equipos y	10, 11, 12, 13. 14, 15, 16, 17, 18. 19, 20, 21 ,22.	
--	--	---	--	--	--	--

		orientar mejoras en el servicio.		materiales, limpieza y comodidad.		
Satisfacción del asegurado al SIS.	Es el grado en que los beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS) perciben que sus expectativas de atención han sido cumplidas o superadas (Vásquez, 2019).	Se evaluará mediante un cuestionario dicotómico que mide tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. La dimensión estructura abarca ítems sobre comodidad, limpieza, respeto a creencias, conveniencia horaria y accesibilidad de tarifas. La dimensión proceso	Estructura	Accesibilidad, horario, comodidad, limpieza.	8, 10, 12, 13.	Nominal
			Proceso	Buen trato, confianza, examen, claridad en explicación, receta, creencias, tiempo de espera, privacidad.	1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 14.	
			Resultado	Examen completo, resolución de	3, 15, 16.	

		incluye claridad en las explicaciones, confianza para expresar el problema, respeto a la privacidad y calidad del examen médico. Finalmente, la dimensión resultados evaluará si el problema fue resuelto y el nivel de satisfacción con la atención recibida.		problema, satisfacción.		
--	--	---	--	--------------------------------	--	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales de consultorios externos en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura, 2024?	Calidad de atención. Satisfacción del asegurado al SIS.	Objetivo General: - Determinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. Objetivo Específicos: 1. Analizar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. 2.Examinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del	Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	Tipo y diseño: Investigación aplicada y correlacional. Diseño transversal y no experimental. Población y muestra: La población: Estará integrada por 150 pacientes SIS. La muestra estará conformada por

		Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. 3.Evaluar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	H1: Existe relación significativa entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.	109 pacientes SIS. Técnica e instrumento: Encuesta y Cuestionario.
--	--	---	---	--

Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario: Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brindan los profesionales de consultorios externos en Establecimiento de Salud, Piura 2024.

I. Datos:

Buenos días soy Cruz Mechato Maritza, bachiller del programa de estudios de Enfermería de la Universidad San Pedro filial Piura.

II. Información general:

La recolección de la información se llevará a cabo en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco, Piura 2024.

III. Finalidad

Estimado estudiante, estoy realizando la investigación titulada “Satisfacción del asegurado SIS y calidad de atención que brindan los profesionales de consultorios externos en Establecimiento de Salud, Piura 2024.”. Por lo que solicito su colaboración a través de respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

IV. Instrucciones:

En el cuestionario debe responder a todos los enunciados marcando con una "x" la opción que crea conveniente.

Instrucciones: En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?						
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?						
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?						
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?						

**Cuestionario: Satisfacción de los Asegurados al SIS en los Consultorios Externos
del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco, Piura 2024 (Desarrollado y
validado por Escudero, 2017).**

ÍTEMS	S I	N O
1. ¿Durante su permanencia en el Hospital, considera que la trataron bien?		
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?		
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?		
4. ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?		
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?		
6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta?, ¿están escritas en forma clara para Ud.?		
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?		
8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?		
9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?		
10. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?		
11. Considera que el tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?		
12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?		
13. El establecimiento se encuentra limpio?		
14. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?		
15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?		
16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?		

Gracias por su participación.

Anexo 4. Validación de instrumentos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombre del Validador: LIC. IRIS HERRERA REY

Fecha: 12/01/2025

Autor del Instrumento: CRUZ MECHATO, MARITZA

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024."**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:

II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con Conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y entidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, Dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria Parcial					122	57
Sumatoria Total				179		
Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)				0.90		

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:

III.- **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

179 = 0.90

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC.: José G. Novoa Ríos

C.E.P.: 87003

FIRMA Y SELLO:



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombre del Validador: LIC. ELIA GARCIA RUIZ

Fecha: 14/01/2025

Autor del Instrumento: CRUZ MECHATO, MARITZA

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024."**

**El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a
cada criterio formulado:**

II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Esta formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Esta expresado con Conductas observadas?				18	
Actuallidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis. Dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria Parcial					123	57
Sumatoria Total				180		
Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)				0.90		

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:

III.- **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

180 = 0.90

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC:

Elio García Ríos

CEP:

95319

FIRMA Y SELLO:

Elio M. García Ríos
LIC. ENPSICOLOGIA
CEP N° 093319

Anexo 5. Figuras del estudio

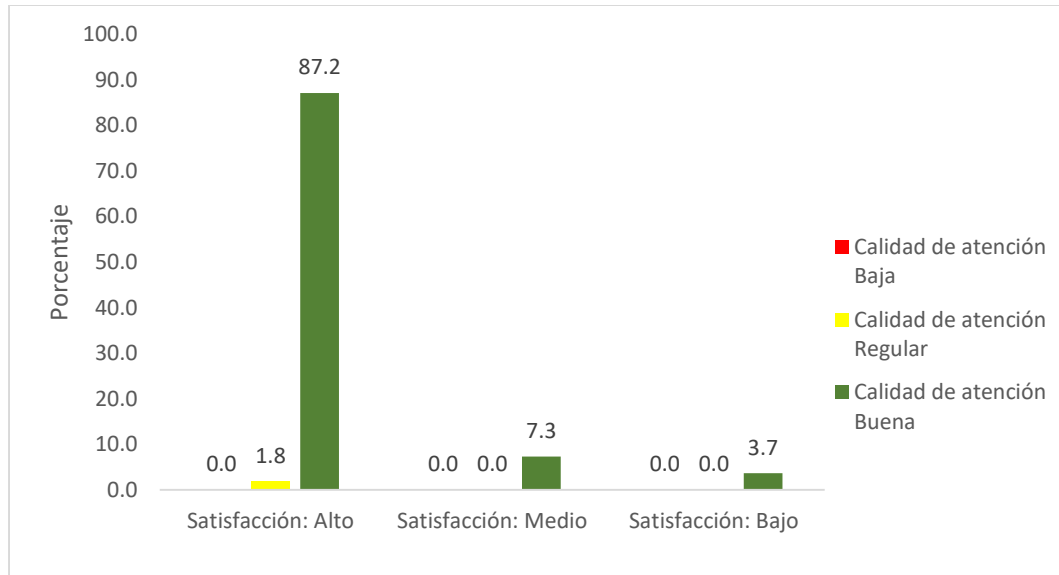


Figura 1. Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

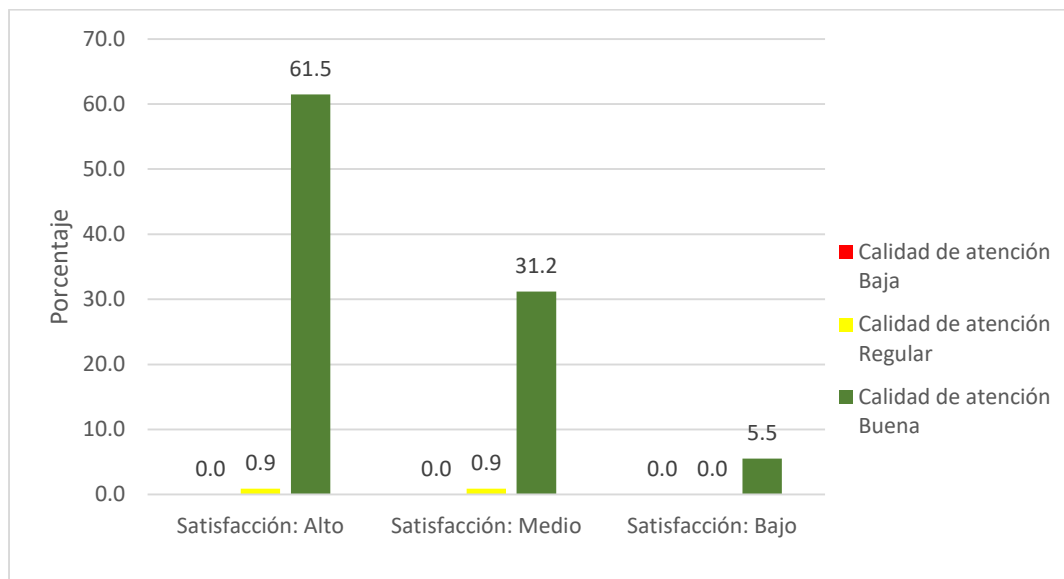


Figura 2. Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS con la calidad de atención, en la dimensión estructura, que brindan los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

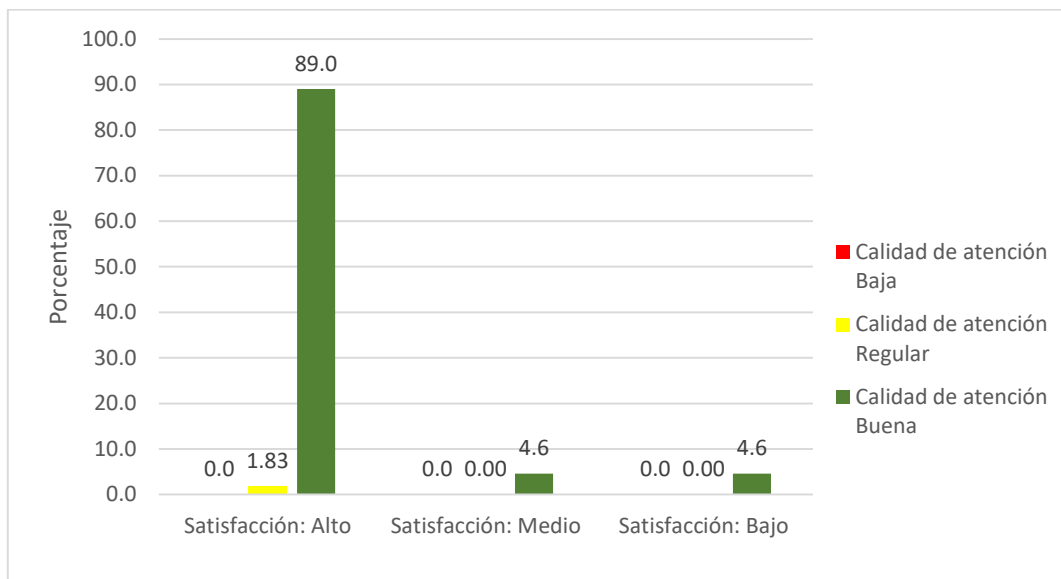


Figura 3. Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión procesos, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

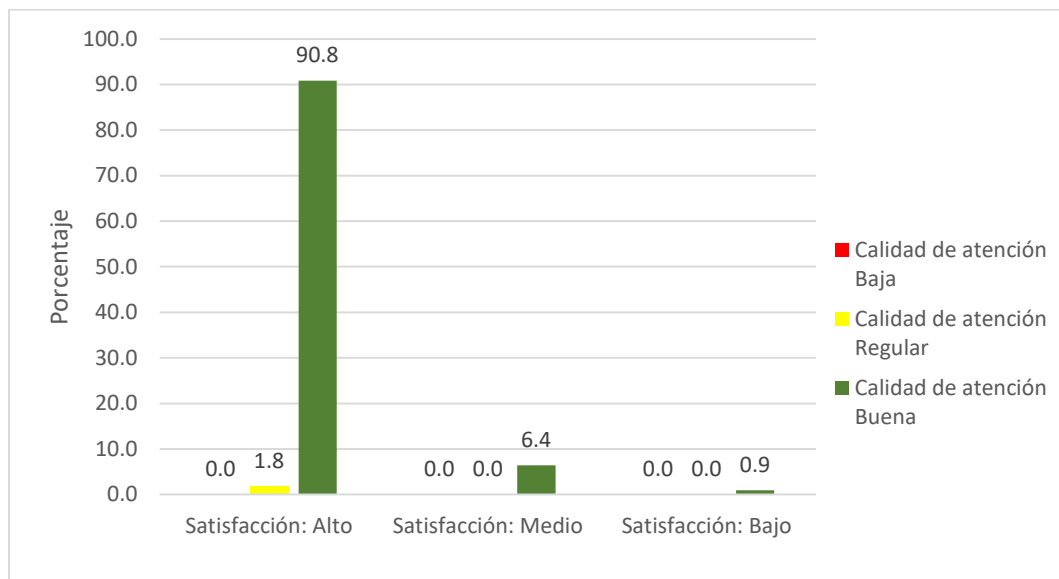


Figura 4. Relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención, en la dimensión resultados, que brindan los profesionales en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Anexo 6. Base de datos

Calidad de atención:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
1	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
3	4	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
6	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5
7	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
8	4	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
9	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
10	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
11	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
12	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
13	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
15	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
17	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5
19	4	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
21	4	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

22	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
23	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
24	5	2	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
26	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
27	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
28	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
29	4	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
31	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
32	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
33	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
34	5	1	5	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
35	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1
37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
38	4	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5
39	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
40	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3
42	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
43	5	2	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3
44	5	1	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3
46	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
47	5	2	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3

48	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
49	5	2	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
50	4	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
51	5	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
52	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
53	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
54	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
55	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
56	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
57	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
58	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
59	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
60	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
61	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
62	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
63	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3
64	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5
65	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1
66	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5
67	5	4	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
69	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
71	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1
72	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1

74	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3
75	5	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
76	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
77	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
78	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
80	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
81	4	1	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	2	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
83	4	2	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
86	5	2	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
88	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
89	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
90	5	1	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
92	5	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5
95	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
98	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
99	5	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

100	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
101	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
102	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
103	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
104	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5
105	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
107	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
108	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
109	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5

Satisfacción del usuario:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
40	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
54	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
58	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
61	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

63	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
94	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
102	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE LA
INVESTIGACIÓN

Nivel de Estudio: Pregrado

Soy estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro, y estoy realizando un trabajo de tesis.

Lo invito a Participar del estudio de investigación denominado:

"SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024."

Este es un estudio desarrollado por: CRUZ MECHATO MARITZA

Perteneciente a la Universidad San Pedro – Filial Piura.

Objetivo de Estudio: determinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco 1-4, Piura 2024

Por Este motivo es necesario profundizar más en el tema y abordar con la debida importancia que amerita.

Metodología: si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

- 1.- Se le pedirá responder algunas preguntas.
- 2.- No le tomará mucho de su tiempo.
- 3.- La información que se recoja será confidencial.
- 4.- No se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- 5.- Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar en este estudio, sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en la base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no realizará ningún gasto por participar en este estudio.

CONFIDENCIALIDAD:

Su información será protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos, los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrara ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

CODIGO DE PARTICIPANTE: CRUZH002

FECHA: 10/DIC/2024



FIRMA DEL PARTICIPANTE

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE LA
INVESTIGACIÓN**

Nivel de Estudio: Pregrado

Soy estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro, y estoy realizando un trabajo de tesis.

Lo invito a Participar del estudio de investigación denominado:

**"SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024."**

Este es un estudio desarrollado por: CRUZ MECHATO MARITZA

Perteneciente a la Universidad San Pedro – Filial Piura.

Objetivo de Estudio: determinar la relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención en los consultorios externos del Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024

Por Este motivo es necesario profundizar más en el tema y abordar con la debida importancia que amerita.

Metodología: si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

- 1.- Se le pedirá responder algunas preguntas.
- 2.- No le tomará mucho de su tiempo.
- 3.- La información que se recoja será confidencial.
- 4.- No se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- 5.- Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar en este estudio, sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en la base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no realizará ningún gasto por participar en este estudio.

CONFIDENCIALIDAD:

Su información será protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos, los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrara ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no será, mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

CODIGO DE PARTICIPANTE: CRUZM001

FECHA: 10/DIC/2024



FIRMA DEL PARTICIPANTE

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO			
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL			
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN			
1. Información del Autor:			
CRUZ MECHATO MARITZA		02831051	maritza.cruzmechato@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional *			
Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
SATISFACCION DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PIURA 2024			
5. Programa Académico			
Enfermería			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público * (info@repositorioinstitucional.usp.edu.pe)		☐ Acceso restringido * (info@repositorioinstitucional.usp.edu.pe)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo:			
A. Originalidad del Archivo Digital			
Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.			
B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS *			
El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. *			
 Huella Digital		 Maritza Cruz Mechato DNI 02831051 MINISTERIO DE SALUD	
Lugar		Fecha	
chimbote		08 / 08 / 2025	

Importante:

- Se debe leer detenidamente el Reglamento de Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales del Artículo 82.
- Ley N° 28001 Ley que crea el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Alto Impacto y a S 008 2013-06-06
- El autor digitaliza el tipo de archivo electrónico aceptable, entrega a la Universidad San Pedro una fotocopia certificada de la obra y deposita en el Repositorio Institucional Digital. Responsable entregar los Datos del Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo con el Marco de la Ley 822
- El autor declara el nivel de la propiedad intelectual, comprometiéndose a publicar sus datos de autor y titular de la obra de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley 822 y a la Ley 822
- El consentimiento del Repositorio Institucional Digital
- El Repositorio Institucional Digital (RID) es un repositorio institucional en línea de acceso público que permite a los autores y coautores de trabajos de investigación depositar sus documentos de investigación y hacerlos disponibles en línea. Este repositorio garantiza que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el artículo 12.2 del artículo 12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación de los investigadores y estudiantes profesionales (REM) "Los autores y coautores, no miembros académicos de educación superior, deben como obligación registrar todos los resultados de investigación y proyectos, incluyendo los resultados de sus experimentos científicos, producidos como resultado de su investigación, los cuales son de dominio público, incluidos por el Repositorio Digital (RID), a través del Repositorio Digital".

Nota: En caso de falsedad de los datos, se procederá de acuerdo a la Ley N° 27448, art. 33, inciso 32.3)

Anexo 9. Reporte de similitud

SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS Y CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE CONSULTORIOS
EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, PIURA 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	28%	9%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%

www.coursehero.com

		<1 %
27	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
32	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to uniandesec Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	<1 %
38	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %

40	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
41	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
42	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
45	Cesar Augusto Logo, Martha María Barrera Torres. "Expectation on quality of care for users at the Tipitapa polyclinic of the Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua 2022", Revista Científica Estelí, 2025 Publicación	<1 %
46	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	Danny Carlos Sandoval Valdiviezo, Vladimir Alexander Ávila Rivas. "Quality of service provided by mobile cab applications in the city of Machala", REVISTA ODIGOS, 2025 Publicación	<1 %
48	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	<1 %
49	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Account Universidad Mariana Trabajo del estudiante	<1 %

51	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA Trabajo del estudiante	<1 %
52	Submitted to Carlos Test Account Trabajo del estudiante	<1 %
53	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
54	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
55	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
56	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
57	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
58	www.dii.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	www.assist-card.com Fuente de Internet	<1 %
61	www.excellence-in-rheumatology.org Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
63	grad.uprm.edu Fuente de Internet	<1 %

64	Fuente de Internet	<1 %
65	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
67	wfmh.com Fuente de Internet	<1 %
68	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
69	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %

☐ Excluir citas ☐ Apagado ☐ Excluir coincidencias < 10 words
☐ Excluir bibliografía ☐ Activo