



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción del usuario de la satisfacción en base a la calidad de
servicio en la unidad de consultorios externos de un hospital
público

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Teran Balarezo, Linda Antonella (orcid.org/0000-0002-3736-2027)

ASESORA:

Mgr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Jehová Dios quien ha sido y sigue siendo mi guía y fortaleza.

A mi madre que, con su esfuerzo y ejemplo de perseverancia y lucha diaria me permitió llegar hasta aquí; a mis sobrinos y hermanos, este esfuerzo también es por ustedes; para brindarles un mejor futuro.

A mi esposo que me apoyo en todo momento, vivió conmigo momentos muy difíciles y sigue ayudándome para lograr nuestros sueños juntos de la mano de Dios, con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me ayudo ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios, mi esposo y a mi madre, ustedes fueron siempre el motor más grande que impulsa mis sueños, agradecerles por permanecer constantemente a mi lado. Hoy una vez que concluí mi tesis, les dedico a ustedes este logro, como una meta más lograda. Gracias por creer en mí.

A mi asesora porque con su profesionalismo, humanidad y paciencia, con mi persona, no hubiera culminado el presente trabajo. Usted es un paradigma a seguir en este camino, gracias a sus grandes y valiosos conocimientos que la caracterizan.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción del usuario de la satisfacción en base a la calidad de servicio en la unidad de consultorios externos de un hospital público", cuyo autor es TERAN BALAREZO LINDA ANTONELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANI CAJALEON DIANA LUCILA DNI: 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	Firmado electrónicamente por: DLHUAMANIC el 28- 06-2023 17:45:03

Código documento Trilce: TRI - 0546999





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TERAN BALAREZO LINDA ANTONELLA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción del usuario de la satisfacción en base a la calidad de servicio en la unidad de consultorios externos de un hospital público", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TERAN BALAREZO LINDA ANTONELLA DNI: 72864347 ORCID: 0000-0002-3736-2027	Firmado electrónicamente por: LTERANCA9 el 21-06- 2023 19:01:51

Código documento Trilce: INV - 1328531

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra, muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Tamaño de Muestra en Consulta Externa por Especialidad y tamaño de muestra propuesto enero- marzo 2023 – Muestreo estratificado</i>	20
Tabla 2: <i>Edades</i>	23
Tabla 3: <i>Género</i>	23
Tabla 4: <i>Condición del encuestado</i>	24
Tabla 5: <i>Total de encuestados</i>	24
Tabla 6: <i>Grado de estudios</i>	24
Tabla 7: <i>Tipo de seguro</i>	25
Tabla 8: <i>Tipo de paciente</i>	25
Tabla 9: <i>Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción según dimensiones</i>	30
Tabla 10: <i>Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción según preguntas</i>	30
Tabla 11: <i>Porcentajes de insatisfacción por consultorios</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Dimensión fiabilidad</i>	26
Figura 2: <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	27
Figura 3: <i>Dimensión seguridad</i>	28
Figura 4: <i>Dimensión empatía</i>	29
Figura 5: <i>Dimensión aspectos tangibles</i>	30
Figura 6: <i>Especialidad de cardiología</i>	32
Figura 7: <i>Especialidad de pediatría</i>	32
Figura 8: <i>Especialidad de endocrinología</i>	33
Figura 9: <i>Especialidad de oftalmología</i>	34
Figura 10: <i>Especialidad de gastroenterología</i>	34
Figura 11: <i>Especialidad de dermatología</i>	35
Figura 12: <i>Especialidad de urología</i>	36
Figura 13: <i>Especialidad de ginecología</i>	37
Figura 14: <i>Especialidad de traumatología</i>	37
Figura 15: <i>Especialidad de medicina y rehabilitación física</i>	38
Figura 16: <i>Especialidad de neurología</i>	39

RESUMEN

Para la presente investigación se tuvo como el objetivo general, describir la calidad expresada en la percepción del usuario para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos, del hospital público. La metodología usada fue cuantitativa, descriptiva, la muestra fue de 365 pacientes del hospital público utilizando el método Servqual modificado por el Minsa, se obtuvo como resultados que, el hospital público presenta niveles de expectativas altas y percepciones bajas en base al servicio que recibieron, con un porcentaje de 48.59% positivo y el 51.41% indicando una calidad de servicio “En proceso de mejora” según la guía SERVQUAL, así mismo en la dimensión fiabilidad el 48,95% de satisfacción el 51,95% de insatisfacción, capacidad de respuesta con el 26.03% y 73.97%, seguridad con 57.60% y 42.40%, empatía con el 58.25% y 41.75%, por ultimo aspectos tangibles con el 53.01% y 46.99%, cada uno positivo y negativo respectivamente, concluyendo que, los pacientes atendidos en los consultorios externos del hospital público presentan niveles de expectativas altas y percepciones bajas en base al servicio que recibieron, indicando una calidad de servicio “En proceso de mejora” según la guía SERVQUAL, que representa una incidencia en la insatisfacción general de los usuarios.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, atención en salud

ABSTRACT

For the present investigation, the general objective was to describe the quality expressed in the user's perception to know the degree of incidence in satisfaction in the outpatient clinics of the public hospital. The methodology used was quantitative, descriptive, the sample was 365 patients from the public hospital using the Servqual method modified by the Minsa, the results were that the public hospital has high levels of expectations and low perceptions based on the service they received, with a percentage of 48.59% positive and 51.41% indicating a quality of service "In the process of improvement" according to the SERVQUAL guide, likewise in the reliability dimension 48.95% satisfaction, 51.95% dissatisfaction, ability to response with 26.03% and 73.97%, security with 57.60% and 42.40%, empathy with 58.25% and 41.75%, finally tangible aspects with 53.01% and 46.99%, each one positive and negative respectively, concluding that patients treated in the outpatient clinics of the public hospital have high levels of expectations and low perceptions based on the service they received, indicating a quality of service "In the process of improvement" according to the SERVQUAL guide, which represents an incidence in the general dissatisfaction of users .

Keywords: quality of care, user satisfaction, health care

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el organismo responsable de los asuntos sanitarios, es la Organización Mundial de la Salud (2020), que define el termino recursos Humanos en Salud (RHUS), como el conjunto de profesionales de la salud y otros, que se instruyen para laborar optimizando la salud de la población. Bajo esta premisa, la agenda de la Cobertura Universal de Salud (UHC) para el 2030, indica que un objetivo global integrado define la salud como un impulsor, indicador y efecto del desarrollo sostenible. En este sentido, las disposiciones gubernamentales; la formulación y ejecución de políticas; la reunión de recursos; la participación y promoción de la sociedad en su contiguo, facilitarán el logro de este fin, como medio para el progreso y satisfacción de la nación. Sin embargo, este beneficio no es suficiente si no se tiene en cuenta el acceso práctico, pertinente y de calidad a los servicios esenciales de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2019, socializó diez cuestiones que requieren su atención y la de sus asociados en el sector salud. Una de ellas es la “Atención primaria de salud deficiente”, que es conocida como el contacto inicial del paciente con su sistema de salud. Esta, tendría que satisfacer los requerimientos de una persona en toda su vida. Por tal motivo, se exigen sistemas sanitarios con una buena atención primaria, para así obtener la cobertura de salud ecuménica.

En este sentido la Organización Panamericana de la Salud (2019) menciona que la atención médica de calidad incluye complacer las necesidades sanitarias de los pacientes, las comunidades y familias con base en las principales prácticas, la ciencia y ética, promover la ecuanimidad y el bienestar y no dejar a nadie atrás, que significa centrarse en la pluralidad de personas en un contexto de vulnerabilidad. Así mismo, calidad de la atención de servicios de salud es una atención centrada en la persona, la familia y la comunidad definida por las características esenciales, eficacia, accesibilidad, seguridad, eficiencia y equidad óptimas.

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) también mencionó que, si el sistema de salud brindara atención hospitalaria de calidad, podría resultar en evitar aproximadamente 1 millón de muertes neonatales anuales

y tasas de mortalidad materna de hasta el 50 %, sugiere que podrían evitar la muerte de 2,6 millones por padecimientos crónicos y otras causas. Grupo del Banco Mundial (2018) Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) indican que los servicios de salud deficientes obstaculizan el progreso en la mejora de la salud en países de todos los niveles de ingresos. Diagnósticos inexactos, errores de medicación, tratamientos inapropiados o innecesarios, instalaciones y prácticas médicas inapropiadas o inseguras, y proveedores de atención médica que carecen de la capacitación y experiencia adecuadas abundan en todos los países hoy en día.

De la misma forma, las organizaciones de salud, tienen que garantizar una calidad de atención; esta se relaciona con la satisfacción o el descontento de los usuarios. El aplacar los requerimientos de los pacientes, es fundamental para encontrar una buena calidad en la atención. La calidad se sustenta en las atenciones hospitalarias, que tienen como un fin brindar una atención eficaz, mermando las incomodidades de los pacientes (Ministerio de Salud de Argentina, 2021).

Kruk et. al. (2018) en el cuidado de la salud, menciona que, la atención de calidad es tan importante que la falta de esta, no solo afecta la eficiencia del sistema de atención médica y la percepción pública del mismo, sino que literalmente puede costar vidas. Más de 8 millones de personas en la mayoría de los países de ingresos bajos y medianos de América Latina y el Caribe morirán a causa de enfermedades totalmente tratables por los sistemas de salud, según un nuevo informe de la Comisión de Salud Global de Lancet sobre la calidad de los sistemas de salud que están haciendo. Según el informe, el 60% de las muertes médicamente tratables son causadas por una atención médica deficiente. Vale la pena señalar brevemente sobre ese efecto. La mala atención médica, es todavía un obstáculo mayor para la reducción de las muertes que la falta de acceso a los servicios de atención médica. En pocas palabras, incluso si las poblaciones más vulnerables logran asegurar su acceso a una determinada asistencia de salud, si éste no logra salvar y mejorar vidas, el progreso se verá anulado.

En cuanto a concepto la calidad de la salud, es general y abstracta subjetivo y objetivo, la explicación se basa en Múltiples dimensiones afectadas a través de procesos culturales y actores de poder. .

Cabezas (2019) En un sistema universal, equitativo y solidario, el Perú ha trazado fines y objetivos para lograr la Cobertura Universal de Salud (UHC). Sin embargo, como en muchos países de la región, aún existen patentes e indebidas diferencias socioeconómicas que perturban y condicionan la salud de millones de individuos. Uno de los aspectos, es el presente sistema de salud con diversos lugares de atención, que se encuentran separados y sin comunicación ni coordinación entre sí. Rodríguez (2021) Otro es la presencia de diversos modelos de financiamiento y aseguramiento donde se tienen uno o más subsistemas públicos; aunado a ello, la falta de inversión y la mala utilización de los recursos, han creado productos ineficientes que no satisfacen las solicitudes de las personas, creando una crisis en el sector salud.

En el régimen sanitario del Perú, existen muchos problemas orientados a ofrecer una atención adecuada, como un mecanismo esencial en el área de la atención de salud de alta calidad, donde el resultado de la práctica en el usuario es importante para poder decretar los indicadores de la calidad, por tanto, determinar el rendimiento incorrecto en los registros de los niveles de satisfacción del paciente, es elemental para las instituciones de salud. La Presidencia del Consejo de ministros (PCM, 2021) indico que la gestión de calidad del servicio ha sido un reto establecerlo para que sea un elemento central del estado, Se necesita una estrategia más fuerte para argumentar, que, la ejecución de control de calidad en el gobierno, permite la creación de valor público a través de la asistencia de servicios de calidad para los ciudadanos. Actualmente, existe el Sistema de Gestión de la Calidad que se creó en el año 2006 que está regulada por el Ministerio de Salud - MINSA, con el fin de basar una atención personalizada que aporte valor a los diferentes pacientes, haciendo que los procesos de salud dentro de los hospitales, se realice de manera correcta y llenando las expectativas de los pacientes.

El Hospital público, en la actualidad recibe mensualmente un aproximado de 19,000 pacientes al mes, este nosocomio está a cargo de un funcionario público, quien busca continuamente mejorar la atención al público, sin embargo, la problemática surge en la unidad de consultorios externos, donde las quejas constantes por la falta de cupos en los servicios médicos; la atención con demora; y la falta de medicina, producen que los pacientes constantemente acudan a

presentar quejas por las deficiencias, que, al no ser atendidas y resueltas con el tiempo adecuado, podrían desencadenar que el sistema atención de calidad se vaya deteriorando cada vez más.

Esto se evidencia, con el antecedente de los resultados hallados en el año 2022, donde al realizarse la encuesta servqual en dicho hospital, se obtuvieron como resultados en las siguientes dimensiones, fiabilidad 51.85% satisfechos, 48.15% insatisfechos; capacidad de respuesta 41.15%, 58.85%; seguridad 41,15%, 58,85%; empatía 53,98%, 46.02% y aspectos tangibles 52,26%, 47.74 satisfechos e insatisfechos respectivamente para cada uno de ellos, esto concluyo en resultados generales del 51.26% de satisfechos y 48.74 de insatisfechos%.

En este contexto, para la investigación realizada el problema general quedo formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en los consultorios externos, para conocer la incidencia en la satisfacción del usuario del hospital público? Y los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la fiabilidad de los consultorios externos?, ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la capacidad de respuesta de los consultorios externos?, ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la seguridad de los consultorios externos?, ¿Cuál es la percepción del usuario sobre los aspectos tangibles? Y ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la empatía de los consultorios externos?

En este contexto, para la investigación realizada el objetivo general quedo formulado de la siguiente manera: Describir la calidad expresada en la percepción del usuario para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos, del hospital público, Y los objetivos específicos fueron: Describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre la fiabilidad de los consultorios externos, : Describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre la capacidad de respuesta de los consultorios externos, Describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre seguridad de los consultorios externos, Describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre empatía de los consultorios externos, Describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre aspectos tangibles de los consultorios externos.

La investigación actual proporciona la justificación practica debido a que el objetivo está orientado a describir la percepción del usuario de la calidad de

atención y la satisfacción que obtienen del servicio recibido. Constituyendo una parte fundamental de los servicios de atención en salud. Esto se debe a que se fomentan los resultados relacionados con el bienestar de salud de las personas asociadas con una atención médica apropiada y óptima. Sin embargo, se han identificado encuestas de salud a nivel local, nacional y mundial en busca de parámetros que sustenten la necesidad de mejorar estas áreas de atención al cliente, y dados los resultados observados y la existencia de denuncias, se debe implementar una mayor investigación. Por lo que, desde una perspectiva social, este estudio brinda un punto de partida para presentar mejoras en la unidad de consultorios externos del nosocomio Hospital público. En apoyo teórico la indagación de la calidad y satisfacción del usuario externo está dentro de las pautas que guían el control de calidad del MINSA en el Perú. Por ende, la presente investigación aumentará la confianza e involucrará a los usuarios. Es el principio de que una organización, depende de sus usuarios y debe comprender sus necesidades actuales y futuras, para cumplir con sus requisitos específicos y esforzarse por superar sus expectativas.

II. MARCO TEÓRICO

Para cimentar las dos variables que se plantean en esta investigación, se tuvo en cuenta una sucesión de aportes a nivel internacional y nacional. A continuación, se detallan a nivel internacional.

Jaramillo (2020) su objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario de Consulta Externa del HGDA. Su muestra fue de 384 pacientes usando la herramienta: SERVQUAL, que se compone en medir 5 dimensiones sus resultados fueron en las siguientes dimensiones que concurren en insatisfacción de parte de los pacientes de los servicios de Consulta Externa del HGDA, fueron seguridad, empatía y fiabilidad; de forma positiva encontró que tangibilidad y capacidad de respuesta se consideraron satisfechos. De manera general encontró que el nosocomio tiene una acogida de más del 60%, sin embargo no superaron el 80% del nivel de calidad que debieron superar.

Numpaqué-Pacabaque et al., (2017) en su investigación el objetivo fue establecer la percepción del usuario en base a la calidad de servicio en una institución de salud de Colombia, su estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 276 pacientes utilizando el método SERVQHOS tuvieron como resultado del estudio, el 68.5% de los usuarios exteriorizaron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 76.8% confiaría en el servicio sin dudarlo, la satisfacción se encontró como el usuario esperaba recibirla, Entre los aspectos que más satisfacen a los usuarios se encuentran la apariencia del personal, la tecnología de los equipos y la apariencia del establecimiento, por el contrario los factores que crean insatisfacción son los tiempos de espera, la información recibida, educar a los familiares sobre el procedimiento y respetar la privacidad del paciente.

Gerónimo-Carrillo et. al. (2016) en la investigación que tuvo como objetivo fue saber la satisfacción en la calidad de la atención tiene el paciente que recibió alguna consulta externa de un centro en Villahermosa, Tabasco. La metodología fue descriptiva y transversal, con una muestra conformada por 387, además, la encuesta SERVQUAL fue la herramienta utilizada para la obtención de datos. Los resultados obtenidos fueron que el 8,5% de los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención brindada, y el 91.5% no, por otro lado, se obtuvo 39.53 en

seguridad y el 37.41 en empatía que fueron los índices más altos de satisfacción. Concluyendo que, se cuenta con un bajo porcentaje alto de usuarios insatisfechos con la calidad del servicio dado. Ello a consecuencia del vasto tiempo para ser atendidos, al no cumplimiento en la hora de atención, la falta de medicinas en la farmacia y los elementos físico de la infraestructura del hospital.

Suárez et al. (2019) en la investigación que tuvo como objetivo establecer la sensación de los usuarios sobre la calidad de atención en una institución sanitaria. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, ejecutando la encuesta SERVQUAL, su muestra representativa fue de 370, se calculó y correlacionó la percepción y expectativas del paciente, con referencia a la calidad de atención. Los resultados se evidencia una satisfacción de grado medio, con un 48 % en expectativa y 48 % en percepción. Concluyendo que, la calidad de atención de la institución médica, cuenta con una satisfacción intermedia, los beneficiarios advierten la precariedad del hospital, además, la poca empatía de los profesionales de la salud hacia a los pacientes.

Continuando con los antecedentes, a nivel nacional Paredes (2020) en su estudio quiso determinar la relación entre las variables y sus dimensiones, su metodología fue experimental descriptivo, transversal, y correlacional, encuestó 148 pacientes, en cuanto a fiabilidad el (7,4%) la calidad está en proceso; (58,1%) indica que la calidad tiene que mejorar (34,5%) exteriorizan que calidad es aceptable. Para capacidad de respuesta el (13,5%) mostraron que la calidad está en proceso; el (45,9%) que la calidad esta por mejorar y (40,5%) que la calidad es aceptable, este estudio dividió los resultados en 3 intervalos en proceso – por mejorar y aceptable, sin embargo, en forma general el autor encontró que los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben a nivel global por lo que concluyó que deberían mejorar los mecanismos de atención.

Becerra-Canales (2020) en su trabajo de investigación, que tuvo como objetivo, establecer el grado de satisfacción del paciente externo en un nosocomio de atención primaria, en tiempo del COVID-19. Utilizó un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, con una muestra de 120 pacientes externos, ejecutado en un nosocomio peruano de primer nivel. Para la obtención de datos se manejó una escala SERVQUAL, modificada al modelo SERVQHOS. Los

resultados obtenidos de los participantes fueron: que el 61,7% de los participantes se encuentran insatisfechos con los servicios médicos. De las cinco dimensiones estudiadas, se obtuvo un porcentaje recurrente a la insatisfacción, obteniendo en general que el 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención brindada en el nosocomio. Llegando a la conclusión que, en el transcurso de la de la pandemia, los pacientes externos están insatisfechos con las prestaciones médicas, en un centro de salud de atención primaria.

Custodio-Velásquez et al. (2017) en su artículo publicado tuvo el objetivo de explicar la sensación que tienen los beneficiarios sobre la calidad de servicio brindado en el consultorio externo de un Hospital de Essalud. La metodología que adeco para el estudio fue descriptiva de tipo transversal y nivel observacional, empleándose la encuesta SERVQUAL con una muestra de 130 pacientes. Como resultados se halló una insatisfacción total de 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de estudiadas, respuesta rápida de 62.3%; confiabilidad (50.8%), Aspectos Tangibles (56.2%), empatía (48.5%) y seguridad (46.9%). Este autor concluyo que la insatisfacción hallada es similar a la ejecutada en servicios de Essalud y respectivamente más baja que la brindadas en servicios de salud de MINSA. Existiendo mayores expectativas en comparación a las percepciones.

Chuquicusma et al. (2020) en su trabajo de investigación que tuvo el objetivo de instaurar la conexión existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes asegurados atendidos en un Hospital Público. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo correlacional. Para la obtención de datos se aplicó un cuestionario con siete dimensiones en base al Modelo SERVQUAL, la muestra fue de 70 usuarios. Como resultados se obtuvo que la calidad de la atención denota una conexión demostrativa positiva alta con la satisfacción del usuario, además, la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que brinda el área de atención al asegurado son bajos en un 42.9% y 45.7%. respectivamente. Llegando a concluir que la calidad de servicio y la satisfacción de atención al usuario están completamente ligados una de otra.

Infantes (2017) evaluó los factores de calidad percibida en el ámbito de la atención complementaria a la salud realizada en el Hospital III de Iquitos. Evaluó 305 pacientes ambulatorios utilizando el SERVQUAL modificado. Obtuvo como

resultados que, la satisfacción general fue del 72,9%. La satisfacción dimensional fue de 68,6% - Confiabilidad, 72.3% Capacidad de respuesta, 77.1% Seguridad, la empatía con un 73,7% y el aspecto tangible con 73,6%. Como conclusión obtuvo que la satisfacción general percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que mostraron los niveles más altos de satisfacción, y una asociación con el género y la edad.

Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) en su artículo titulado, El objetivo fue establecer la complacencia de la calidad del servicio de los pacientes de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo. Como metodología se usó un estudio observacional, con método descriptivo, de corte transversal, para el recojo de información se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL, tomada a 292 pacientes. Los resultados obtenidos fueron, que el 60,3%. cuentan con una satisfacción completa, estos valores dependen de la seguridad, la empatía y la satisfacción. Además, los pacientes presentan un nivel de desagrado alto con referencia a los aspectos tangibles y a la capacidad de respuesta de los servicios. Como conclusión fluyó, que con la finalidad de ofrecer una atención conveniente y de calidad a los pacientes, se debe organizar diversas estrategias en el área de salud.

Fabian et al., (2019) tuvo como objetivo evaluar qué relación hay entre calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020, se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se encuestaron 150 usuarios, se identificó que el 96,70% están satisfechos con una alta calidad, el 3,30 % demostraron su desacuerdo con la calidad, por tanto, fueron catalogados como calidad baja. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En fiabilidad, (90,00 %); sensibilidad, (90,00 %); seguridad, (93,40 %); empatía, (93,40 %), y elementos tangibles, (96,70 %).

Cachique et. al. (2022) desarrollo el trabajo de investigación con el objetivo de comprobar la correspondencia entre la calidad de atención y satisfacción de las pacientes del área de ginecología y obstetricia de una institución médica especializada. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transversal. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta de modelo SERVQUAL. Se evidenció una relación clara entre la calidad

de atención y sus disímiles dimensiones valoradas, siendo la mayor aceptación con un 96.50 % la de tangibilidad, continuando demás dimensiones estudiadas. Concluyéndose que se tiene una estrecha relación entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las pacientes de ginecología atendidas en el hospital.

En conexión a las bases teóricas respecto a las variables calidad de atención, se consideraron las siguientes contribuciones. Varios autores han contribuido sobre este tema, Donabedian en Santiago et al. (2020) quien describe a la calidad de la atención de esta forma, la calidad de la atención, se espera que maximice el bienestar del usuario cuando se equilibran los frutos y las pérdidas esperadas en las etapas del proceso de atención". definida como un modelo de atención que es tomado en cuenta. Esto se refiere a que la calidad, tanto en salud como en otros ámbitos, se refiere a la excelencia profesional, la perfección de los procesos y la consecución técnica de buenos resultados, por ende, "hacer bien lo correcto".

Soto (2019) fundamentó que la calidad de la atención se mide por la satisfacción del paciente, y este reconocimiento inherente permite a los gerentes analizar la información para recomendar estrategias de mejora continua para alcanzar las metas de la institución. Hay diferentes formas que pueden darnos una idea de la calidad del servicio y, nuevamente, su escala ayudará a sugerir nuevas herramientas de evaluación para abordar las necesidades de mejora del desempeño y desarrollar recomendaciones.

La Organización Mundial de la Salud (2020) enfatiza la calidad de la atención médica como un instrumento de la gestión que ayuda a las empresas a brindar servicios sistemáticos, sostenibles y en constante mejora, y a los centros de salud a investigar y desarrollar conceptos relacionados con el valor agregado, establecer que la compensación sea suficiente para complacer las carencias de las personas y las poblaciones, llenar los vacíos en los requisitos y evaluar constantemente la opinión del paciente.

Para hablar de calidad de atención, se menciona al país de Ucrania donde se utilizó una encuesta en línea basada en la lista de contactos del proyecto de USAID "Apoyo a la reforma de la salud y se hizo un análisis descriptivo cualitativo el cual arroja que la ausencia de un acuerdo claro es lo que dificulta como medir la

calidad de atención en la salud y esto fue un obstáculo para su sistema de mejora Anufriyeva et al. (2022).

Larsen et al. (2021) llamaron calidad de la atención a la cualidad de las capacidades de los expertos en salud para ofrecer una atención sostenida a los pacientes con el fin de lograr una reducción del riesgo y maximizar el beneficio para el paciente. Según Woo et al., (2017), este concepto es un aspecto fundamental de pacientes a nivel nacional que busca optimizar los inconvenientes constantes. Por otro lado, Bombard et al., (2018) afirmaron que, calidad de la atención se sustenta en la satisfacción de las exigencias de los diversos servicios prestados en la satisfacción de las peticiones de los pacientes. La constante investigación y optimización de los hechos tiene como objetivo la satisfacción del paciente.

Al respecto, para identificar la importancia de la calidad de atención, en el sector salud. Se obtuvo que, para la mejorar la percepción y satisfacción del usuario, Castro y Cardemil (2021) sostienen que es fundamental contar con indicadores de calidad cimentados e informados por evidencia. Esto ayudará en la mejor atención a pacientes y a su padecimiento. Reforzando lo antes mencionado, George et al., (2017), afirma que para contar con indicadores se requiere tener un sistema de obtención de información para su elaboración.

Cuando se trata de la calidad del servicio médico, la satisfacción del usuario es un indicador importante. Para ello se cuenta con una herramienta denominada SERVQUAL, que mide objetivamente la calidad de atención en el sistema de salud de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios. Con esta herramienta, los datos obtenidos mejorarán la capacidad de respuesta a las necesidades de los proveedores de atención médica Ramos et al., (2020). Por lo tanto, las habilidades de los empleados son únicas para todos. Sin embargo, el problema a menudo, no es saber si está calificado o no; por el contrario, es conocer la importancia de un empleado a la hora de efectuar sus funciones, en caso de alguna deficiencia en cuanto al servicioo atención que se está prestando (Vidal, 2016).

Por lo tanto, según et al., en Bustamante et al. (2022) confirmó que el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado investigación hasta la fecha en varios servicios como salud, se propone realizar una cantidad alta de estudios sobre satisfacción del usuario con respecto a calidad, entender el comportamiento humano sobre sus expectativas y percepciones. Así, los autores Boada et al.,

(2019) argumentan que SERVQUAL contiene información específica en base a lo que obtiene el usuario en correlación al servicio recibido, y que la presentación demuestra que se pueden obtener recomendaciones sobre las opiniones y percepciones que pueden tener las personas que son atendidas. Esta guía ha sido útil a lo largo de los años, lo que ha permitido que diferentes organizaciones implementen procesos para mejorar continuamente, en base a los resultados obtenidos. En ese sentido, tomando en cuenta este instrumento, se desarrolla cinco dimensiones establecido por esta herramienta.

En el Perú se elaboró una guía técnica en el año 2011, que tiene como finalidad facilitar la identificación de las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos, tomando acciones para mejorar continuamente las operaciones de las instalaciones de asistencia médica y asistencial en función de la satisfacción de los usuarios externos MINSA.

Parasuraman et al., en Tobías (2018) identificaron 10 aspectos que simbolizan luego los criterios de evaluación utilizados por el cliente en su evaluación, más adelante reducido a cinco porque se muestran correlaciones entre algunos de ellos. Concerniente a calidad de atención, tenemos los aspectos de fiabilidad que están simbolizados por la entrega de los servicios prometidos por la empresa, la rapidez en la resolución de conflictos, el tiempo de atención al paciente, el tiempo de consulta y la provisión de información de registro actualizada. De igual forma Fida et al., (2020) tuvieron en cuenta el concepto de calidad evaluada y las preferencias de los clientes, probamos cómo se puede aplicar la confiabilidad a la empresa, en consecuencia, el valor percibido entre la calidad y la satisfacción. Así mismo, es la capacidad de entregar de manera confiable y oportuna los servicios de salud que brindamos a nuestros usuarios. Carbajal (2021) Servicio o calidad del servicio: ámbito de la actividad realizada en la unidad médica estructural y sus servicios médicos en proceso de atención; lograr los resultados deseados para los empleados y pacientes con respecto a la eficacia, satisfacción desde el punto de vista técnico, clínico y humano. Excepto, la calidad se puede medir globalmente utilizando herramientas en la práctica, habrá ciertos aspectos básicos como los siguientes.

Kerin y Hartley (2018) indican que la capacidad de respuesta es la destreza de socorrer a los usuarios y prometer una atención rápida. Los objetivos de la

destreza de mercadeo de una compañía establecen si se requiere una cadena de suministro más rápida, eficiente y funcional para saciar las carencias de los clientes. En la capacidad de respuesta se describe a la capacidad y voluntad de apoyar a los pacientes, de atenderlos de acuerdo con sus necesidades.

La dimensión de seguridad define las destrezas de comunicación de los trabajadores y la capacidad de infundir confianza y seguridad en los usuarios. También representa las percepciones de los clientes sobre la seguridad y el comportamiento del cliente, cortesía, conocimiento y habilidades de los trabajadores como la pronta resolución y la ayuda a los usuarios sobre dificultades concretas. De igual forma Fida et al., (2020). Precisa como ofrecer seguridad y protección a nuestros clientes para reducir el estado de preocupación y ansiedad asociado a los diferentes servicios que se le ofrece. Esto quiere decir que, es una garantía o seguridad de que obtendrán un bien positivo por el uso del servicio en función de sus propios deseos y que no se verán afectados negativamente. Nos permitirán medir la dimensión los siguientes indicadores: atención efectiva, privacidad y transmitir confianza.

Para la dimensión empatía, López et al., (2021) indica que es un atributo que es un papel significativo en la interacción entre los profesionales y los pacientes que tratan, la demostración de empatía clínica ha demostrado ser una de las claves para brindar una buena atención al paciente. Según los autores, Kuiper, et al., (2019), señalaron que se logran usuarios satisfechos, si se crea un efecto positivo donde el contacto que presenta el usuario es agradable con el producto o servicio entregado. La empatía se considera una parte importante de la calidad de atención al cliente, sostiene que todo el personal debe ser consciente de las necesidades concretas para poder brindar soluciones oportunas y rápidas, así como la disposición de todo el personal para brindar servicios a los usuarios, lo que sustenta esta noción.

Para Rodríguez y Ametller, (2018). Los elementos tangibles son objetos físicos que se pueden tocar de manera que permitan explorarlos a través de los sentidos. Según el reconocimiento, se diferencian dos características de bienes, bienes duraderos y bienes de consumo inmediato. También se definen como contornos físicos que incluyen muebles, mobiliario, accesorios y comodidades físicas como limpieza, aseo y entorno. Se considera el mantenimiento y cuidado

adecuado de la infraestructura física, equipos, personal y materiales instalados.

Ahora, respetando la satisfacción del cliente, King y Linette (2019) confirman que hay satisfacción según el nivel de desempeño en la compañía de servicios, donde los usuarios esperan y quieren información sobre cada servicio prestado, buscando que la atención supere sus expectativas personales ya que cada individuo espera siempre eficiencia y eficacia. En ese sentido, Neupane y Devkota (2017), manifiesta que, los niveles de la satisfacción están determinados por cuán satisfechos están los usuarios con todos los aspectos (precio, tiempo, calidad) del servicio que esperaban prometían. Como señalan (Ortega, et al., 2019) la satisfacción es importante y primordial, ya que la percepción inicial del paciente es significativa y fundamental para los centros de salud.

Chacón y Rugel (2018) sostienen que la satisfacción siempre se integra o alimenta, con la correcta solución de inconvenientes que puede presentar el usuario al momento de brindarle la atención. Es decir, las personas aspiran considerablemente una atención imponderable y conveniente, donde todo el servicio brindado se fundamente en calidad y eficiencia; para así, lograr la evaluación donde se verifique si se cumplieron con las expectativas de los usuarios y si los mismos se quedaron complacidos con todos los procesos brindados a través de su paso por la empresa u organización (Zun et al., 2018).

En ese sentido, Al-Damen (2017) define la satisfacción del usuario como la consecuencia de la comparación inevitable que se ejecuta entre las perspectivas pasadas del usuario puestas en los productos y/o servicios y en los métodos e imagen de la compañía, en relación al valor observado que se obtiene al finalizar la dependencia comercial. Un resultado significativo, sería una entrega de servicios de alta calidad, gracias a que básicamente impera en las labores diarias, no solo encontrando correlación con la calidad de atención, sino, también relacionado con lo que la gente espera del servicio, si sus expectativas son minúsculas, puedes estar satisfecho incluso si recibe una asistencia relativamente mala.

Ahmed et al. (2020), sostiene que, satisfacción es el sentimiento de calificación que se permite cuantificar de manera personal y amigable en función de la satisfacción del usuario. Este sentimiento apela a la estimación que se le encomienda a la atención prestada por el servicio de salud y por ello enfatiza la calidad y el trato personalizado. Además, destaca la importancia de valorar la

calidad de la atención servida por los profesionales de la salud. Esto se debe a que la satisfacción presentada sirve como una métrica útil para facilitar el desarrollo de procesos de atención de calidad en toda compañía donde tomen este punto como un indicador constante de mejora.

Kotler y Amstrong (2018) afirman que la emoción que surge después recibir un servicio, se ve afectado por las expectativas previas a la atención durante su estadía en la empresa u organización; además, si las expectativas del usuario son semejantes al desempeño del producto o servicio brindado, se estaría copando la satisfacción del usuario.

La valoración de la calidad de atención ha sido foco de investigación de varios autores en instituciones de salud públicas y privadas tanto del país como del exterior, porque no solo es un elemento significativo para comprender la evaluación de los usuarios externos, también porque a partir de esta pesquisa será posible impulsar cambios internos que generarán mejoras (en términos de estructura, proceso y efectos) para conservar cultura de calidad sostenible en la línea de tiempo. Mendoza y Placencia (2020) definió la calidad del servicio como "la diferencia entre las percepciones existentes de los clientes sobre el servicio y sus expectativas del servicio formadas previamente". De esa manera, un paciente valorará la calidad de su atención como positiva o negativa en base a su percepción sobre la misma sea mayor o menor a la expectativa previa. SERVQUAL es un instrumento que nos ayuda a establecer la satisfacción del consumidor por un servicio tomado.

Como sostuvo Failoc (2020) las investigaciones existentes a la actualidad, sobre calidad de la atención y satisfacción del usuario, que se brinda en los centros de salud y hospitales, no solo se deben limitar a identificar las causas de la insuficiente atención al usuario, sino, a lograr ofrecer soluciones a este problema mediante la implementación de intervenciones prácticas, explicar el proceso, resumir el grupo de actividades: implementado desde el momento del primer contacto con el cliente hasta fin del tratamiento son criterios que se deben tomar en cuenta y van ayudar en cuanto hablar de satisfacción (Izquierdo, 2018).

Así mismo según Donabedian citado en Mijangos et al., (2020) Desde su perspectiva, es el valor social dominante que posee cada persona, con sus experiencias y crecimientos, que van afectar sus percepciones, tanto, familiares,

socioculturales, personales, espirituales, materiales, financieras, éticas y morales y tendrán una variación en los resultados de la evaluación de la calidad, el identifico tres aspectos de la calidad en salud.

En cuanto al trato humano, igualmente conocida como dimensión interpersonal, para Tello (2021) esta dimensión se enmarca en la interacción entre los usuarios y el personal de salud, siendo fundamental la voluntad de brindar una buena atención. Además, se refiere al aspecto fundamental que garantiza el cuidado del individuo. Todas las actitudes y comportamientos se tienen en cuenta aquí, ya que los humanos logran una atención eficiente de esta manera; por ello, se considera toda conducta, actitud y comportamiento. (Donabedian como se citó en Chávez y Molina (2015) aunque esta dimensión a menudo se suprime, constituye la esencia de la bioética médica. A pesar de la existencia de varios autores, es relativamente poco importante. También es relevante para los aspectos éticos, morales y cívicos (Barrientos, 2018). Esta especificación se basa en las comunicaciones entre el personal médico y los usuarios de las instalaciones médicas. Aquí se vuelve más importante particularizar al paciente y respetar sus disconformidades, sea cual sea su condición. También destaca la privacidad y una atención educada a los pacientes.

De acuerdo técnico-científico, Julca (2020), refiere que, es el logro de las metas corporativas en un tiempo determinado y la plena utilización de los recursos en el asunto de atención. Habla de la continuación que se refiere a la prestación de servicios sin interrupciones y se produce de forma continua. Además, la seguridad en la prestación del servicio a los usuarios y satisfacción con la prestación del servicio en un momento dado, en este aspecto se percibe la satisfacción del usuario desde el nivel de conocimiento de las técnicas utilizadas y los correspondientes profesionales médicos.

Abordando otro aspecto, tenemos al entorno, en esta se discurren los aspectos exteriores en el entorno del cliente, perceptibles por el mismo y relacionados con las instalaciones del establecimiento (Julca, 2020). La misma dimensión se puede asociar con comodidad en términos de atención. Esto permite entre otras cosas, una completa contención de un ambiente privado con buena iluminación, ventilación e higiene adecuada. Incluye varios elementos y características que suscitan la comodidad de las interacciones con los empleados

de un centro de salud (Barrientos,2018).

Del concepto mencionado, se puede inferir, que, como componente, es sin duda una expresión de ayuda verdadera, identificada como una capacidad funcional u operativa en el contexto que se desarrolló, especialmente en los servicios de salud prestados a los clientes. Para lograr una calificación de calidad de atención, es necesario organizar su funcionamiento considerando diversos factores, buscando constantemente la forma adecuada de atender a los usuarios desde su satisfacción de estancia o necesidades de espera. Este es probablemente uno de los mecanismos que el usuario discutirá con más detalle. Esto se debe a que es parte del contexto dentro del centro de salud que crea diferentes posiciones de opinión para cada usuario percibido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

El desarrollo de esta investigación fue de tipo aplicada, ya que se ejecutó las sapiencias obtenidas en los estudios, con el fin de solucionar y optimizar los inconvenientes que se presentan en la atención que brinda un Hospital público en los consultorios externos. Toda vez, que según Nieto (2018) se llaman aplicadas, porque se basan en investigaciones objetivas o subjetivas, en las cuales se presentan problemas o hipótesis, para solucionar las necesidades de los ciudadanos.

Por otro lado, el enfoque de este trabajo es cuantitativo, ya que tiene medios basado en entornos conocidos por los investigadores, relevantes y relacionados con la realidad Ortega (2018). Por supuesto, existe subjetividad en los métodos cuantitativos y hay valor para el investigador, pero este método está dedicado a mostrar qué tan bien se corresponde el conocimiento con la realidad objetiva.

Es descriptivo porque las propiedades y características de las variables se establecerán después de la recolección de datos. Hernández et al., en Pinto (2018) De corte transversal ya que se buscan medir características determinadas de una muestra en un tiempo determinado.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Calidad de atención

Según Donabedian citado en Mijangos et al., (2020) Desde su perspectiva, es el valor social dominante que posee cada persona, con sus experiencias y crecimientos, que van afectar sus percepciones, tanto, familiares, socioculturales, personales, espirituales, materiales, financieras, éticas y morales y tendrán una variación en los resultados de la evaluación de la calidad, el identifico tres aspectos de la calidad en salud.

3.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Al respecto, Parasuraman et al., en Tobías (2018) creo el modelo SERVQUAL que ha sido ampliamente utilizado investigación hasta la fecha en

varios servicios como salud, se propone realizar una cantidad alta de estudios sobre satisfacción del usuario con respecto a calidad, entender el comportamiento humano sobre sus expectativas y percepciones.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Hernández y Gonzales (2020) precisa que la población es el conjunto que posee diversas particularidades concretas para la investigación, que representa el ambiente real según lo amerite el estudio; es decir, se analizan objetos, individuos, intervalos tiempo, conductas entre otros; los mismos que suministraran resultados para efectuar las conclusiones satisfactoriamente.

En la presente investigación la población está compuesta por el promedio de las personas atendidos en los consultorios externos del hospital público, en los meses de enero a marzo, siendo un total de 7746.

➤ Criterios de selección

Criterios de inclusión

Son las peculiaridades esenciales de la población de interés. Los posibles participantes en la investigación deben cumplir con los criterios para ser elegibles para la investigación (Majid,2018). De manera similar, los criterios de selección de estudios son características que ayudan a los investigadores a seleccionar candidatos para formar una muestra de estudio (Grove et al., 2016). En este sentido, se consideran los usuarios que ingresan atenderse a los consultorios externos, mayores de edad, paciente externo titular o Derechohabiente, paciente externo de ambos sexos que cuenten con la disponibilidad de llenar la encuesta.

Criterios de exclusión

Estas son características que pueden afectar la recopilación, el seguimiento y la seguridad de los colaboradores de la pesquisa. Los posibles participantes quedan excluidos de la participación si cumplen alguno de los siguientes criterios (Majid, 2018). Están destituidos de la actual investigación, aquellos pacientes que ingresan y son atendidos por emergencia, pacientes de psiquiatría, hospitalización, y en la unidad de UCI.

3.3.2 Muestra

O'Grady (2021) precisa que la muestra es el subconjunto característico de una población, en donde todos en general son usados para la investigación. En ese sentido, como muestra para la presente investigación se considerará al promedio de todos los pacientes ingresados a consultas externas del hospital público enero a marzo 2023. Asimismo, se utilizó un Muestreo estratificado; para la estimación de una proporción poblacional, siendo la muestra 365 personas.

Tabla 1: *Tamaño de Muestra en Consulta Externa por Especialidad y tamaño de muestra propuesto enero- marzo 2023 – Muestreo estratificado*

CONSULTORIO	ATENDIDOS ENE-MAR 2023	%	95% confiabilidad, E= ±5% n=365	95% confiabilidad, E= ±6% n=258	95% confiabilidad, E= ±7% n=191
CARDIOLOGIA	985	13.2	48	34	25
OFTALMOLOGIA	928	12.5	45	32	24
ENDOCRINOLOGIA	845	11.3	41	29	22
GASTROENTEROLOGIA	872	11.7	43	30	22
UROLOGIA	712	9.6	35	25	18
GINECOLOGIA	822	11.0	40	28	21
TRAUMATOLOGIA	686	9.2	34	24	18
NEUROLOGIA	453	6.1	22	16	12
DERMATOLOGIA	503	6.8	25	17	13
PEDIATRIA	415	5.6	20	14	11
MED. FISICA Y REHABILITACION	226	3.0	11	8	6
TOTAL	7,446	100.0	365	258	191

Nota: Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGHO)

3.3.3 Unidad de análisis

Está preparada por cada uno de los pacientes de consultorios externos del Hospital público.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica utilizada es una encuesta basada en métodos de recolección de datos por medio de cuestionarios, con la finalidad de adquirir medidas pertinentes al problema de investigación (Useche et al. 2019).

Los datos fueron recolectados de la aplicación de las encuestas utilizando como herramienta el cuestionario SERVQUAL, que es una escala multidimensional

desarrollada por Parasuraman para medir la satisfacción de los usuarios externos. Se utilizó la encuesta SERVQUAL (2011) modificada por el Ministerio de Salud del Perú.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Para esta aplicación de instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que se plantea en todo tipo de encuestas que es un conjunto de interrogantes (Hernández Sampieri, 2017, p.217). En el presente estudio se usó el instrumento, cuestionario para el proceso de datos. Asimismo, para la actual investigación se usó instrumentos confiables validados por los autores mencionados.

3.5 Procedimientos

Para la aplicación del cuestionario se acordará con los diferentes jefes de las áreas de los pisos de consultorios externos para que faciliten el ingreso con las respectivas medidas sanitarias, también se pedirá la autorización del jefe del Área de Gestión de la Calidad para que tenga conocimiento de las encuestas a realizar.

Es decir, el procesamiento y análisis de datos se refiere a una serie de operaciones totalmente conexas realizadas para organizar colectivamente los datos recopilados y responder a las preguntas de la investigación (Gupta y Gupta, 2022).

Con referencia a la metodología determinada por el MINSA del Perú en el 2011, la encuesta consta de tres áreas, en la cual se llenan de la siguiente manera, datos generales del encuestado, preguntas sobre expectativas del usuario, preguntas sobre percepciones del usuario, también fue de manera anónima para tener la credibilidad de las respuestas.

3.6 Método de análisis de datos

Para resolver los datos recopilados de las encuestas se realizará mediante el programa estadístico SPSS versión 26, inicia revisando los datos obtenidos a través de los cuestionarios para la caracterización de la muestra, luego las respuestas de cada encuesta se importaron al programa Excel, para finalmente, se usaron tablas y gráficos para procesar los resultados de nuestro cuestionario.

3.7 Aspectos éticos

La actual investigación se ejecutará en el marco del Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2022) en el Art. 3° de los Principios generales, cumpliendo todos los aspectos éticos previstos para este tipo de trabajo. En primer lugar, se avala la total originalidad de la investigación, lo que se reflejará en las declaraciones de autenticidad del autor y consultor adjuntas a este borrador. Por ende, otro aspecto ético importante a seguir es que cualquier información obtenida de libros, artículos, resúmenes u otros documentos existentes será debidamente citada y referenciada de acuerdo con las leyes aplicables especificadas por la norma APA.

Beneficencia

En la presente investigación se hizo un estudio en un hospital público en base a su calidad de atención, lo cual beneficia a los ciudadanos ya que, al seguir haciendo estos estudios, se mantiene vigente el tema de la calidad en los centros de salud sobre todo en los públicos.

No maleficencia

El estudio que se realizó no contiene alguna información que dañe algún integrante externo interno de la institución donde se realizó la investigación, Del mismo modo, se evitó el uso de lenguaje ofensivo, discriminatorio o inaceptable al responder las encuestas, así como cualquier otra indagación que, de ser conocida por el investigador, pueda afectar la imagen del hospital

Autonomía

En el estudio los usuarios participaron de manera autónoma y voluntaria seleccionado para llenar la encuesta, También se señala que los participantes de la encuesta tuvieron derecho a retirarse de la encuesta en cualquier momento si así lo deseaban.

Justicia

Asimismo, se velará la discreción necesaria para guardar el anonimato de los pacientes encuestados y de la institución.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

La estadística descriptiva es una síntesis los resultados de la investigación de forma simple y concisa para que puedan ser interpretados Bencardino (2019). Cuando se utilizan resultados descriptivos de estudios, se muestran porcentajes, genero, edad, promedio, características dimensionales y resultados de las bases de datos.

4.1.1 Caracterización de la muestra

Se definen a la caracterización que componen la población a partir de las cuales seleccionar y extraer muestras. Las clasificaciones se basan en variables como la edad, el género y el nivel socioeconómico. (Otzen y Manterola, 2022).

Tabla 2: *Edades*

N° Válido	365
N° Perdidos	0
Media	55,99
Mediana	58,00
Desv. Desviación	14,373

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 26.00

Nota: como se muestra en la tabla, la edad promedio de los pacientes encuestados es de 55 años.

Tabla 3: *Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	93	43,1	43,1	43,1
	FEMENINO	123	56,9	56,9	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 26.00

Nota: se observa en la tabla que el mayor porcentaje de encuestados fue del sexo femenino con un 56.94% sobre un 43.06% del sexo masculino.

Tabla 4: *Condición del encuestado*

		CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	GÉNERO	GRADO DE ESTUDIOS	TIPO DE SEGURO
N°	Válido	365	365	365	365
	Perdidos	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 26.00

Nota: De acuerdo a la información presentada en la tabla 2 el total de encuestados fueron 365 personas, que fueron atendidos en los once consultorios del hospital público.

Tabla 5: *Total de encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	USUARIO	335	91,8	91,8
	ACOMPAÑANTE	30	8,2	8,2
Total		365	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 26.00

Nota: Como se muestra en la tabla, el 91.8% fueron usuarios de hospital público el 8.2% acompañantes de los pacientes atendidos

Tabla 6: *Grado de estudios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	PRIMARIA	2	0,5	0,5
	SECUNDARIA	85	23,3	23,3
	SUPERIOR TÉCNICO	183	50,1	50,1
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	95	26,0	26,0
Total		365	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 26.00

Nota: Con respecto, al grado de instrucción, se observa que el 0.5% fueron personas de estudios primarios; el 23.3% estudios secundarios; el 50.1% estudios superiores técnicos y el 26% estudios superiores universitarios. Denotando que prevalece el grado superior técnico.

Tabla 7: *Tipo de seguro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	SEG.	365	100,0	100,0

Tabla 8: *Tipo de paciente*

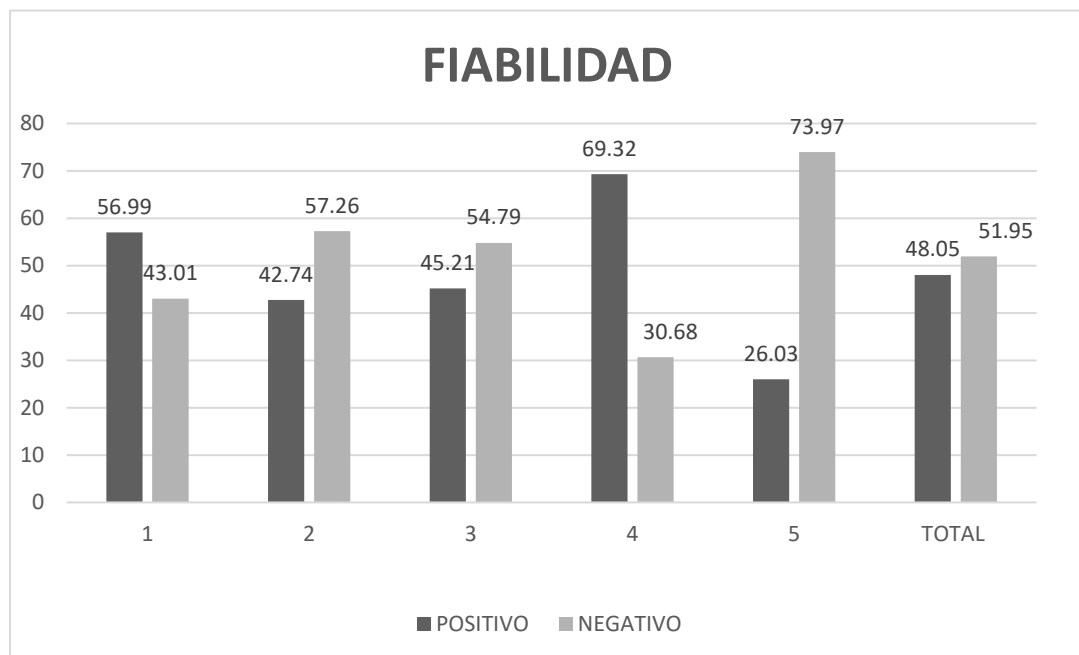
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Continuador	365	100,0	100,0

4.1.2 Características de las dimensiones

A continuación, se presentarán los cuadros donde se observan los ítems de las dimensiones, donde se presentarán los resultados por porcentajes, de satisfacción e insatisfacción que se han obtenido de las encuestas realizadas.

En la figura 1 se muestran los resultados para cada una de las 5 preguntas de la dimensión fiabilidad.

Figura 1: *Dimensión fiabilidad*

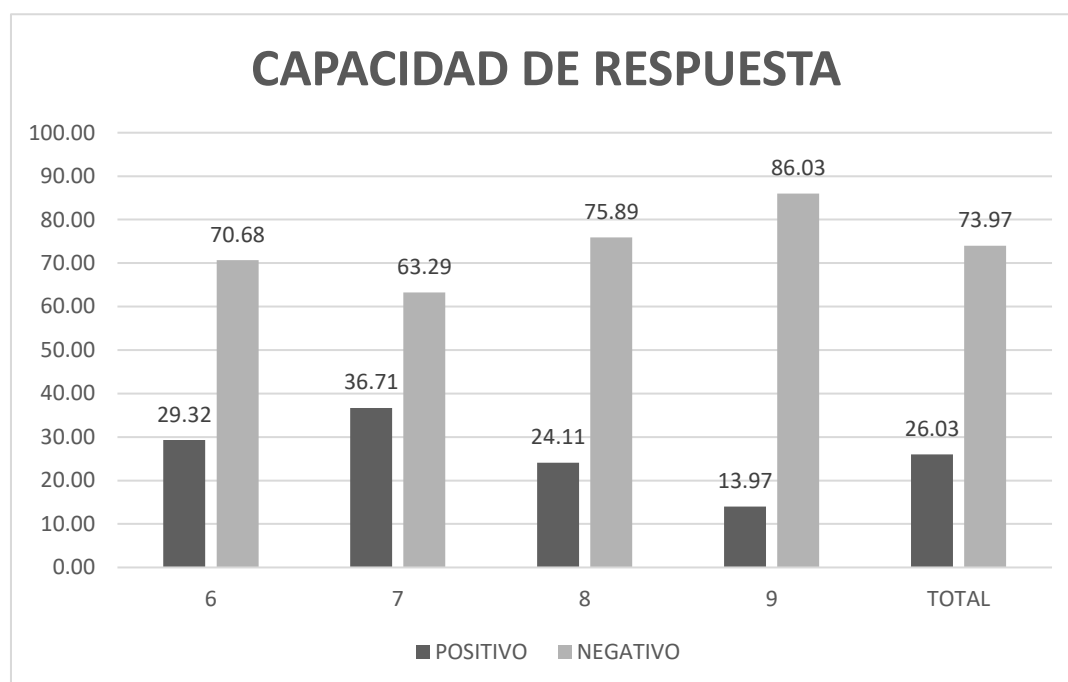


Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Como se aprecia en la dimensión fiabilidad, que son las acciones realizadas para ejecutar con garantía y precisión el servicio a los pacientes, se obtuvo un porcentaje de 51.95% y 48.05% positivo y negativo respectivamente. Por otro lado, con relación a las cinco preguntas, sobre la disponibilidad y facilidad para obtener las citas (5), dando un porcentaje de insatisfacción del 73.97%, y sobre ser atendido en el horario programado (2) 57.26% negativo.

En la figura 2 se muestran los resultados para cada una de las 4 preguntas de la dimensión capacidad de respuesta:

Figura 2: Dimensión capacidad de respuesta

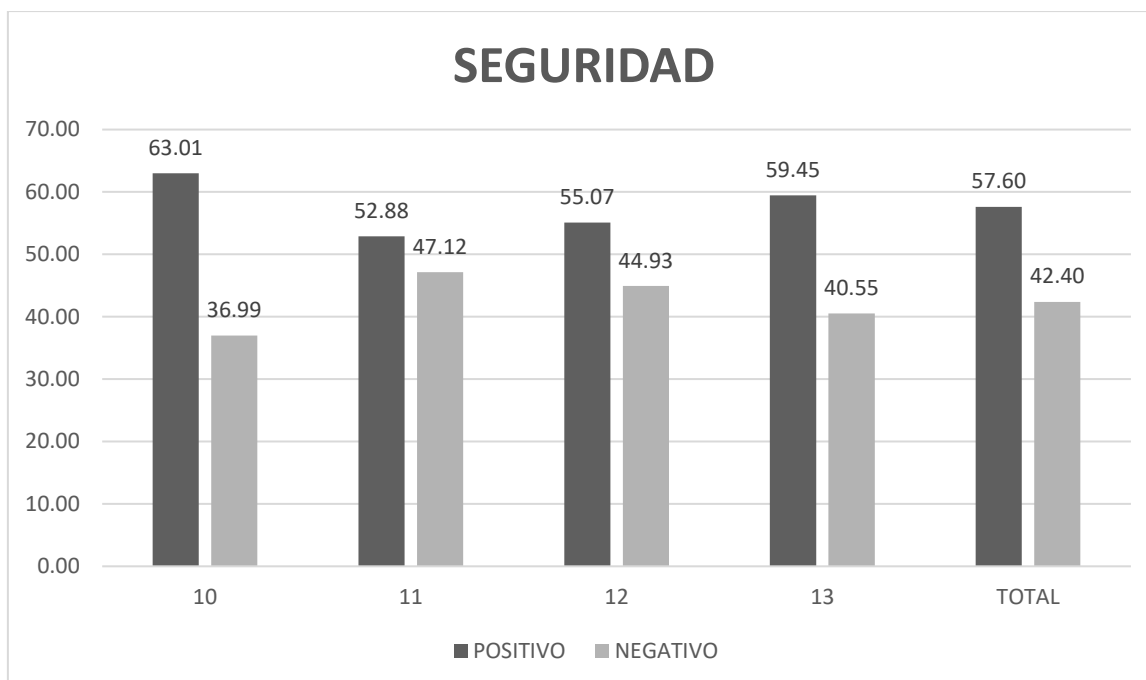


Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En esta dimensión, que concierne a la rapidez en atención de caja, laboratorio, farmacia y exámenes radiológicos, se observó un grado de incidencia total en la insatisfacción de los pacientes o usuarios del nosocomio del 73.79 %, teniendo un indicativo de “Por mejorar”, esto debido a que, la pregunta 9, relacionada a la rapidez en la atención en farmacia, tiene un mayor porcentaje de insatisfacción con un 86.03% parte de los encuestados, seguidamente de la pregunta 8 que tiene un 75.89% de insatisfacción al momento de que los pacientes se toman exámenes radiológicos.

En la figura 3 se muestran los resultados para cada una de las 4 preguntas de la dimensión seguridad:

Figura 3: *Dimensión seguridad*

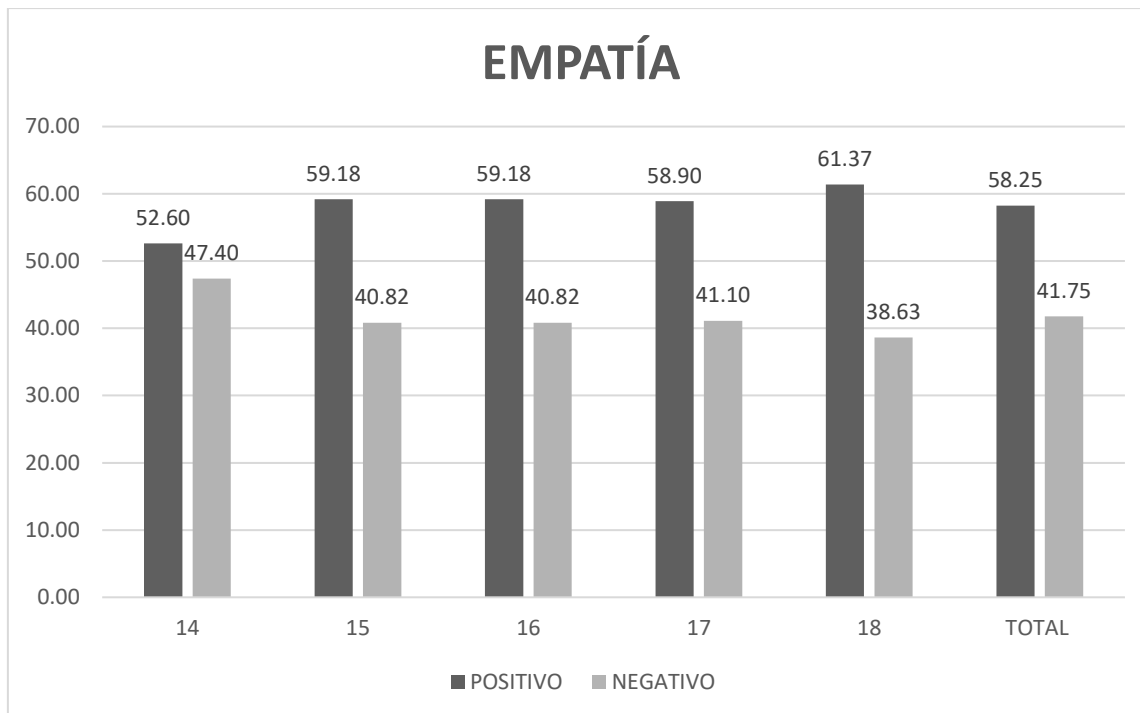


Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En cuanto a la dimensión seguridad, que consta de cuatro preguntas referidas a la atención médica, la explicación, paciencia y trato de los médicos, los gráficos evidencian la calidad del servicio que han recibido los usuarios con un total de 57.60% positivo y 42.40% negativo, siendo la pregunta 10, referida al respeto de la privacidad del paciente, tiene con un 63.01% que denota una mayor aprobación con indicativo “Aceptable” y en las demás interrogantes podemos observar un porcentaje de insatisfacción entre 40 – 60% indicativo de que están “En proceso de mejora”.

En la figura 4 se muestran los resultados para cada una de las 5 preguntas de la dimensión empatía.

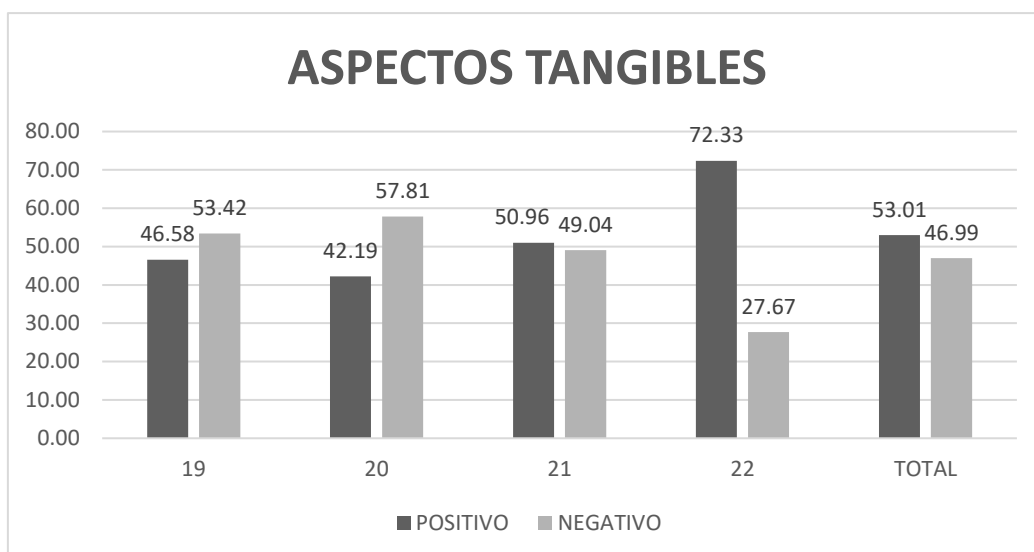
Figura 4: Dimensión empatía



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Esta dimensión consta de cinco preguntas, las cuales se refieren al trato médico – paciente y explicación de procedimientos después de la revisión de historia clínica, etc., se observa un total de 58.25% positivo y 41.75% negativo donde la pregunta (18) que evaluó acerca de la explicación de análisis o procedimientos es la de índice de porcentaje más alto de satisfacción con un 61,37% teniendo un indicativo de “Aceptable”, y en las demás interrogantes podemos observar un porcentaje de insatisfacción entre 40 – 60% indicativo de que están “En proceso de mejora”.

Figura 5: Dimensión aspectos tangibles



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Como se observa, esta dimensión presenta cuatro preguntas que tratan sobre la limpieza, materiales, comunicación visual y orientación con totales de 53.01% positivos y 46.99% negativos, donde la limpieza y comodidad (22) presenta un 72.33%, con relación a que si los consultorios tienen personal para informar y orientar a los pacientes (22) con un 57.81%.

Tabla 9: Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción según dimensiones

	Satisfecho%	Insatisfecho%
Fiabilidad	48.95	51.95
Capacidad de		
Respuesta	26.03	73.97
Seguridad	57.6	42.40
Empatía	58.25	41.75
Aspectos Tangibles	53.01	46.99
Totales	48.59	51.41

> 60%	Por Mejorar
40 - 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Como se muestra en la figura el porcentaje total de pacientes satisfechos con la atención que recibieron fue de 48.59%, por el contrario, el 51.41% presenta tendencia a la insatisfacción. Resultados que dan a conocer que, la percepción del usuario sobre la calidad del servicio no viene siendo óptima.

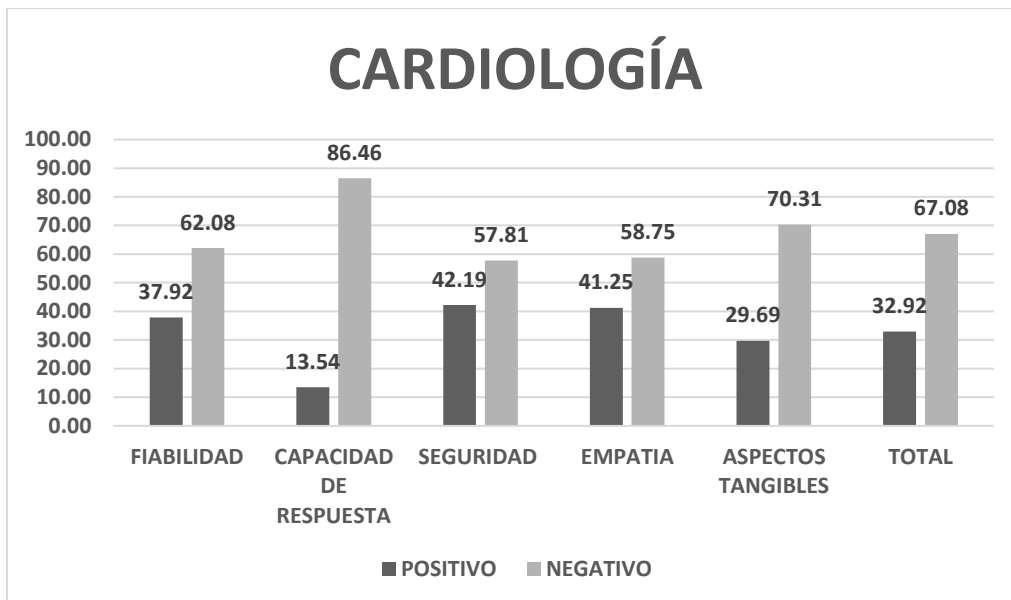
Tabla 10: Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción según preguntas

Nro.	PREGUNTA	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%
1	P9	51	13.97	314	86.03
2	P8	88	24.11	277	75.89
3	P5	95	26.03	270	73.97
4	P6	107	29.32	258	70.68
5	P7	134	36.71	231	63.29
6	P20	154	42.19	211	57.81
7	P2	156	42.74	209	57.26
8	P3	165	45.21	200	54.79
9	P19	170	46.58	195	53.42
10	P21	186	50.96	179	49.04
11	P14	192	52.60	173	47.40
12	P11	193	52.88	172	47.12
13	P12	201	55.07	164	44.93
14	P1	208	56.99	157	43.01
15	P17	215	58.90	150	41.10
16	P15	216	59.18	149	40.82
17	P16	216	59.18	149	40.82
18	P13	217	59.45	148	40.55
19	P18	224	61.37	141	38.63
20	P10	230	63.01	135	36.99
21	P4	253	69.32	112	30.68
22	P22	264	72.33	101	27.67

4.1.3 Caracterización por Especialidad

Para una investigación más eficiente, que coadyuve a identificar cuál de las once especialidades de los consultorios externos, tiene más incidencia en la insatisfacción de los usuarios, se presentan a continuación los siguientes resultados.

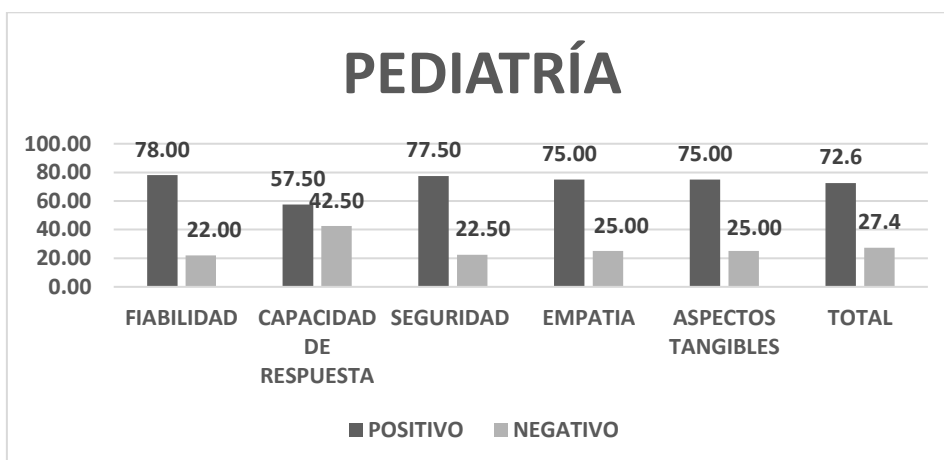
Figura 6: *Especialidad de cardiología*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En esta especialidad el porcentaje en totales de 32.92% positivos y 67.08% negativos, capacidad de respuesta con un 86.46% de insatisfacción, atención rápida en farmacia (9). Además, aspectos tangibles con un 70.31% desagrado, sobre los ambientes cómodos y limpios fue las más recurrente (19),(20) y fiabilidad con el 62.08%, de citas disponibles y con facilidad (5) es las más notable en insatisfacción, por otro lado, la dimensión con más aceptación fue seguridad con 42.19%.

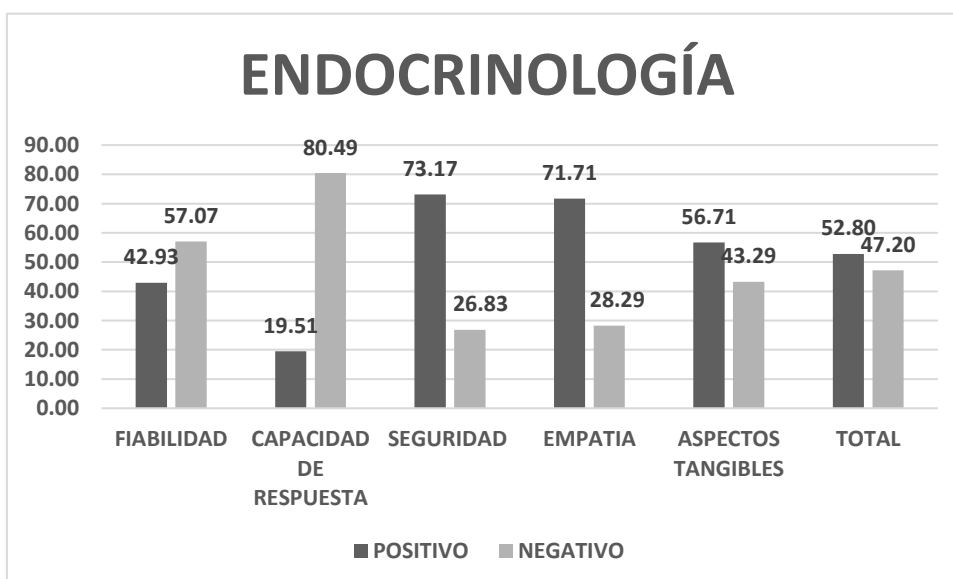
Figura 7: *Especialidad de pediatría*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En el consultorio de pediatría encontramos un total de 72.6% de satisfacción en base a la calidad del servicio brindado. Donde la fiabilidad fue la de mayor aceptación con 78%, casi en la misma proporción, seguridad, empatía y aspectos tangibles, a diferencia de capacidad de respuesta que su porcentaje de aceptación viene a ser el más bajo con un 57.50%.

Figura 8: *Especialidad de endocrinología*

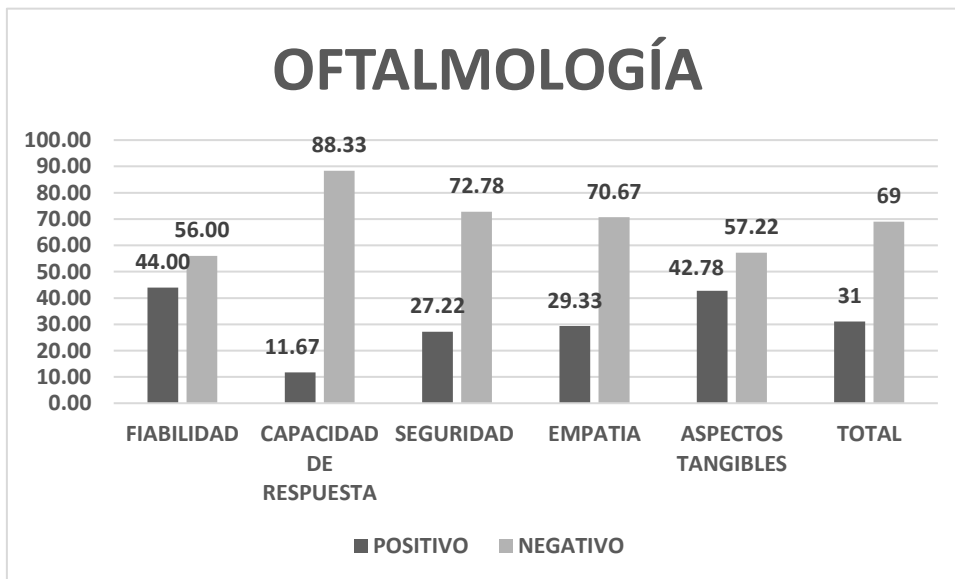


Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Se observa en el gráfico, una proporción casi parecida entre insatisfacción y satisfacción con 52.80% y 47.20%, respectivamente, sin embargo, capacidad de

respuesta tiene 80.49% de insatisfacción; de forma contraria la dimensión seguridad 73.17% y empatía 71.71% muestran un servicio de calidad con un alto porcentaje de respuestas positivas por parte de los usuarios seguidos de aspectos tangibles con el 52.80%.

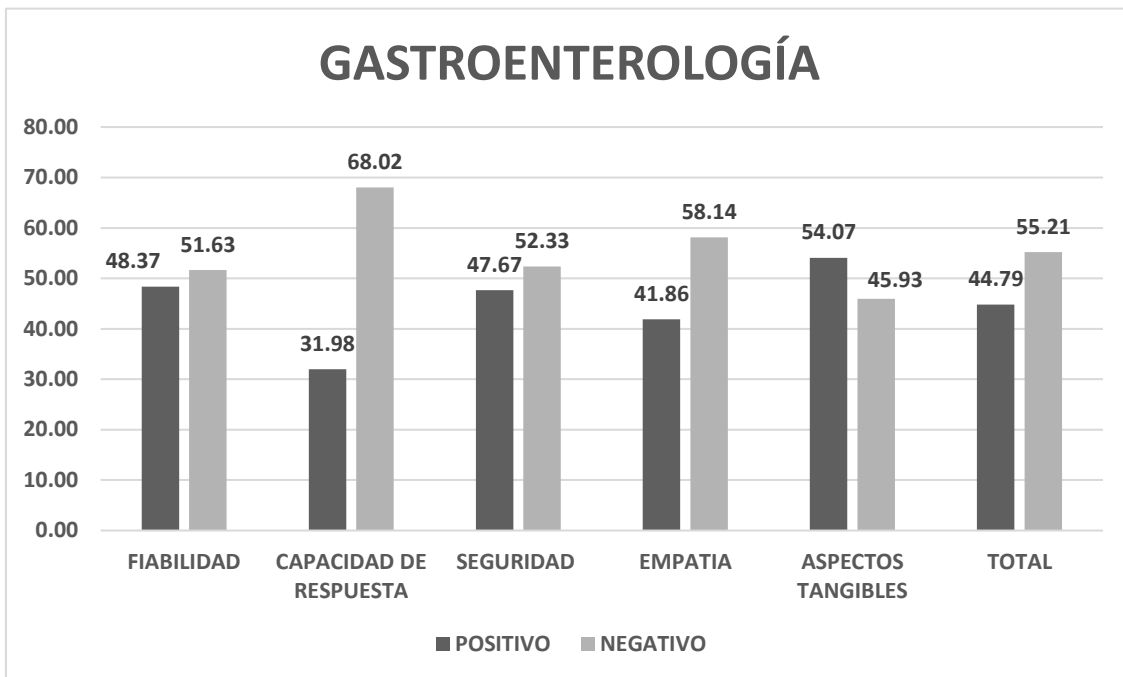
Figura 9: Especialidad de oftalmología



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En este consultorio podemos observar un total de insatisfacción del 69%, siendo capacidad de respuesta la que demostró el 88.33% de insatisfacción, donde atención en farmacia fue rápida (9) es más alta en respuestas negativas, seguida por seguridad 72.78% que habla acerca de la privacidad en atención, confianza y dudas; empatía con 70.67%; aspectos tangibles 57.22% y fiabilidad 56%, en esta especialidad se observan todas las dimensiones con un mayor porcentaje de insatisfacción.

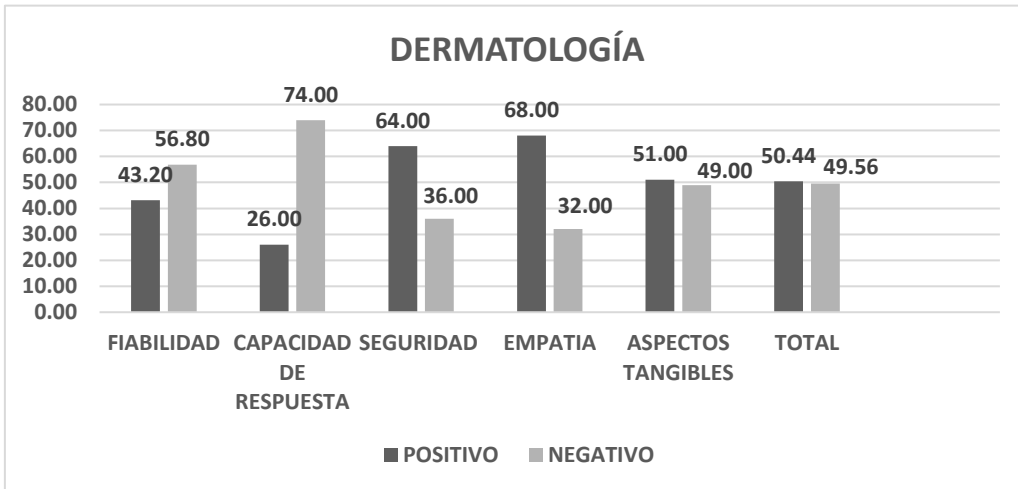
Figura 10: Especialidad de gastroenterología



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En el consultorio de gastroenterología, denota un 55.21% de respuestas negativas y 44.79% de respuestas positivas. Esto debido a que la dimensión capacidad de respuesta tuvo un 68.02% de insatisfacción, (8) tomarse exámenes radiológicos, seguida de empatía con 58.14% donde todas las preguntas tuvieron el mismo resultado negativo; seguridad con 52.33%, sobre el tiempo necesario de explicación de parte del médico (12); fiabilidad con el 51.63%, el médico le atendió en el horario programado (2), por último, aspectos tangibles, ambientes limpios y cómodos (22).

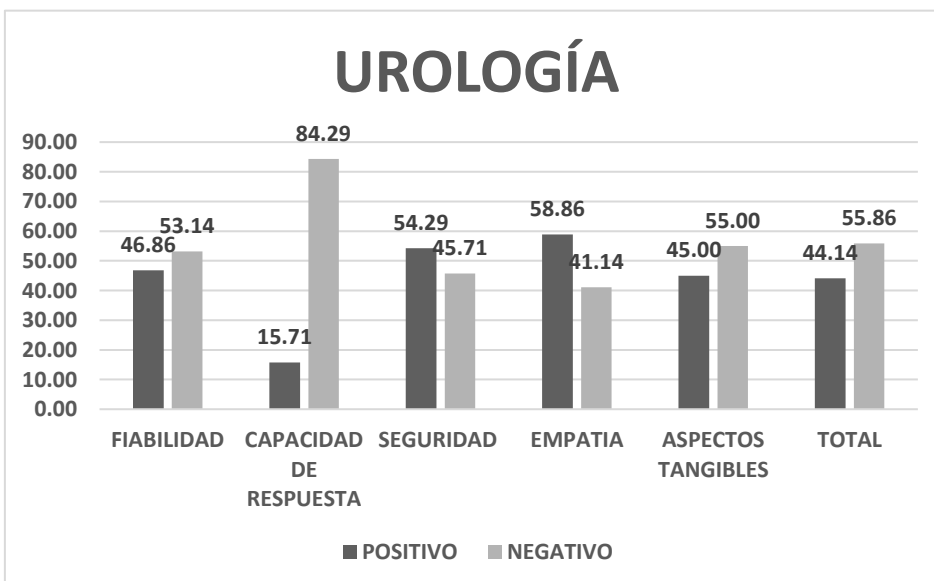
Figura 11: *Especialidad de dermatología*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

En esta especialidad se halló casi una paridad entre insatisfacción y satisfacción con el 50.44% y 49.56% positivo y negativo respectivamente. Capacidad de respuesta con el 74% (7), (8) y (9) negativos rapidez en farmacia, radiología, laboratorio, fiabilidad con un 56.80% negativo, disponibilidad de citas (5), seguridad con el 64 % positivo, empatía con 68% por el lado de pacientes satisfechos.

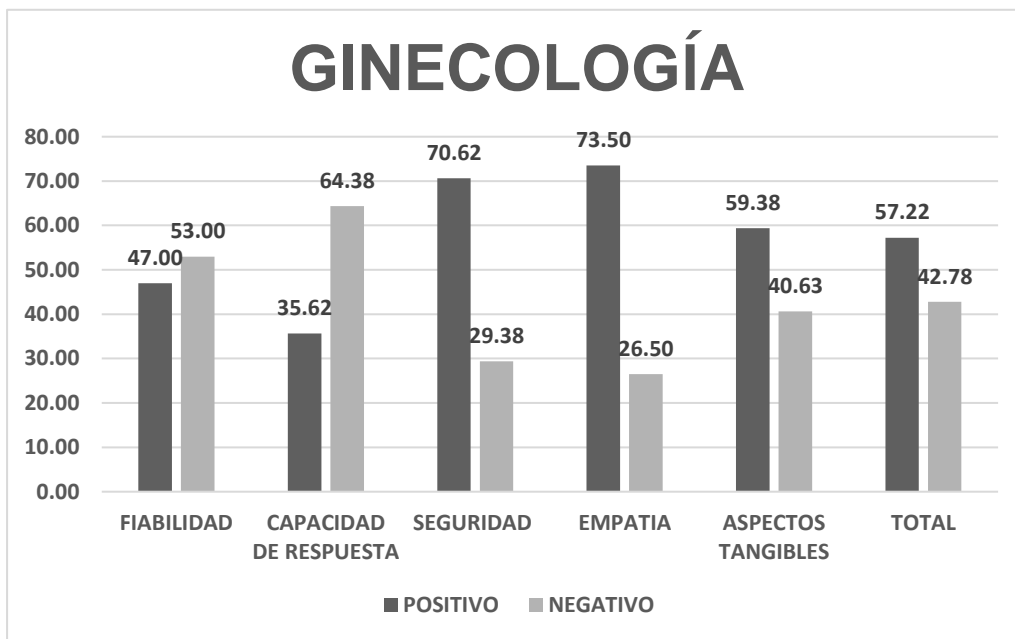
Figura 12: Especialidad de urología



Para este consultorio, totales de 55.86% negativo y 44.14% positivo, la

dimensión capacidad de respuesta tiene el 84.29%, siendo las preguntas atención en caja rápida (6), atención para tomarse análisis rápidos (7), atención para exámenes radiológicos (8), atención rápida en farmacia(9) negativas, luego tenemos a fiabilidad con el 53.14 % siendo la disponibilidad y facilidad de citas (5), aspectos tangibles 55% ,contar con equipos disponibles y materiales(21) la más negativa, por otro lado, empatía con 58.86% positivo y seguridad con 54.29%.

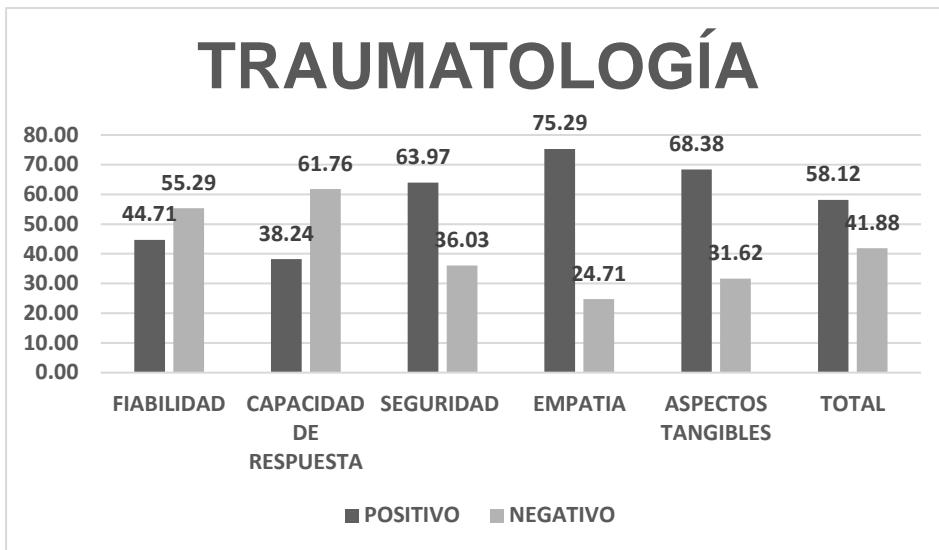
Figura 13: *Especialidad de ginecología*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Con respecto a ginecología, los totales fueron de 42.78% negativo y 57.22% positivo, capacidad de respuesta con 64.38% negativo, atención en laboratorio (7), fiabilidad con el 53% negativo, si se atendió en el horario programado (2), en porcentajes positivos tenemos a empatía 73.50%, seguridad con el 70.62%, y aspectos tangibles 59.38%.

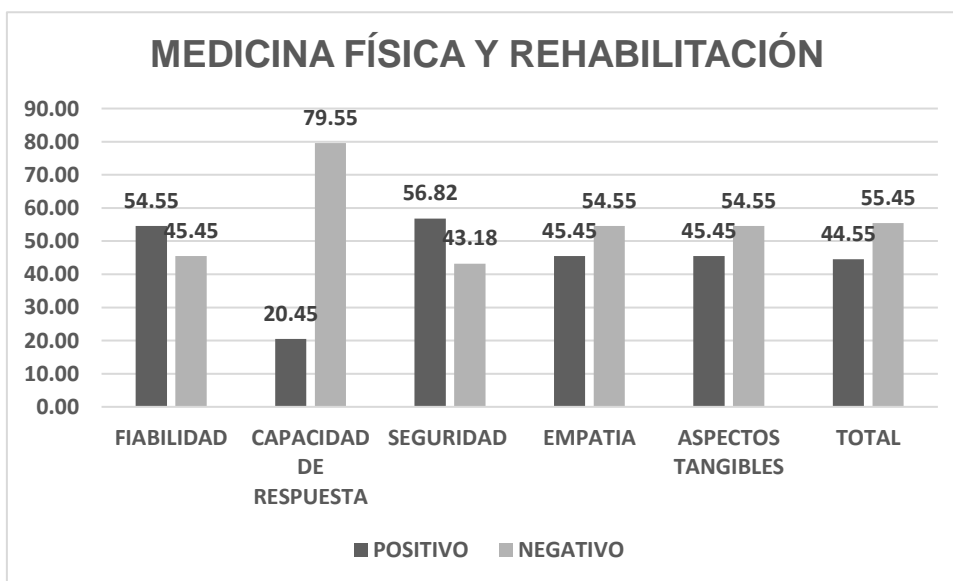
Figura 14: *Especialidad de traumatología*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Continuando en el consultorio de traumatología, en general se tiene una satisfacción del 58.12% e insatisfacción del 41.88%, las dimensiones con respuestas positivas son, empatía con 75.29%, aspectos tangibles con 63.38% y seguridad con 63.97%, además, del mayor porcentaje de insatisfacción se tiene a capacidad de respuesta con 61,76% (9) y fiabilidad con 55.29%, disponibilidad y facilidad para obtener citas (5).

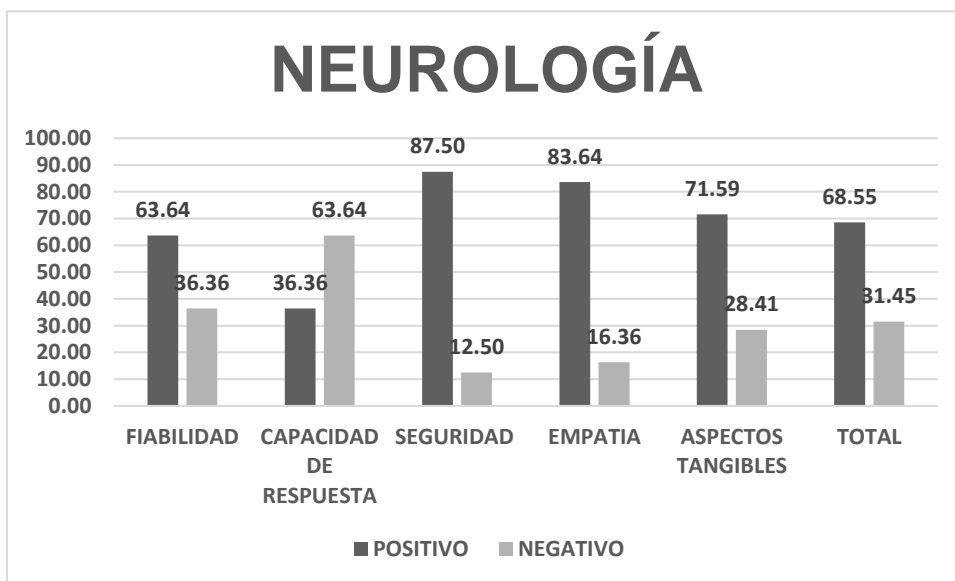
Figura 15: *Especialidad de medicina y rehabilitación física*



Este consultorio presenta totales de 44.55% positivas y 55.45% negativas, la

dimensión con mayor porcentaje de respuestas negativas fue capacidad de respuesta con 79.55% (9) rapidez de la atención en farmacia, seguida de empatía y aspectos tangibles igualados con 54.55%, fiabilidad con 54.55% de respuestas negativas y seguridad con 56.82% de porcentaje positivo.

Figura 16: *Especialidad de neurología*



Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Por último, el siguiente gráfico observamos los totales de cada dimensión a que los usuarios estuvieron satisfechos con un 68.55% y desaprobación con el 31.45%, las dimensiones seguridad 87.50%, empatía 83.64%, aspectos tangibles 71.59%, y fiabilidad con 63.64%, que obtuvieron un alto porcentaje de aceptación, por otro lado, capacidad de respuesta con mayor incidencia de respuestas negativas en un 63.64% donde la rapidez en farmacia (9) es la más relevante.

Tabla 11: *Porcentajes de insatisfacción por consultorios*

Especialidad	Satisfechos %	Insatisfechos %
Oftalmología	31.00	69.00
Cardiología	32.92	67.08
Urología	44.14	55.86
Medicina Física	44.5	55.45
Gastroenterología	31.00	55.21
Dermatología	50.46	49.56
Endocrinología	52.80	47.20
Ginecología	57.22	42.78
Traumatología	58.12	41.88
Neurología	68.55	31.45
Pediatría	72.60	27.40

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: elaboración propia de los datos obtenidos. Excel versión 2016

Nota: A continuación, se muestra la tabla por especialidades con resultados, según la guía modificada del Minsa donde tenemos los consultorios por grado de insatisfacción según porcentajes.

V. DISCUSIÓN

En base a los objetivos de la presente investigación, se planeó determinar la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en los consultorios externos,

para conocer la incidencia en la satisfacción del usuario del hospital público a través de la encuesta SERVQUAL. De forma general, conforme a las tablas presentadas, fueron encuestados 365 pacientes de 11 consultorios, la edad promedio fue de 56 años, además, el género que prevaleció fue el femenino con el 56.9%; según al nivel de estudios el técnico superior fue el que más predominó con 50.1%. como resultado global el 48.59% indicó que se sienten satisfechos con la atención que recibieron, por el contrario, el 51.41% presenta tendencia a la insatisfacción.

Los siguientes autores presentan una discordancia con los resultados obtenidos, Jaramillo (2020), encontró que existe insatisfacción de parte de los pacientes de los servicios de Consulta Externa del HGDA, en las siguientes dimensiones: seguridad, empatía y fiabilidad; por otro lado, de forma positiva encontró a tangibilidad y capacidad de respuesta. En general encontró que el nosocomio tiene una acogida de más del 60%, sin embargo, no alcanzó el 80% del nivel de calidad que debieron superar. Asimismo, Numpaque-Pacabaque et al., (2017) al establecer la percepción del usuario en base a la calidad de servicio en una institución de salud en Colombia, tuvieron como resultado, el 68.5% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el servicio; el 76.8% confiaría en el servicio sin dudarlo, por ende, la satisfacción se encontró como el usuario esperaba recibirla.

Asimismo, Fabian et al., (2019) reportó que, en una cadena de clínicas del Perú, el 96,70% de usuarios atendidos están satisfechos, obteniendo una alta calidad del servicio, con indicativo "Aceptable". A diferencia de lo hallado en esta investigación donde el porcentaje de usuarios satisfechos fue del 48.59%, existiendo una gran desigualdad en la apreciación de pacientes de un hospital público y de una clínica. Es así que, la oposición de los resultados podría estar ligada al tipo de usuarios que tiene cada institución: el primero donde el cuidado está encaminado a una población más pequeña y con un estándar socioeconómico distinto y en la segunda se realizan atenciones dirigidas a la población titular y derecho ambiente, de un seguro con administración pública.

Al igual que, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) que, en su artículo de investigación nacional, sus resultados generales fueron, que el 60,3% de usuarios están satisfechos de la misma forma el autor, Cachique et. al. (2022), al comprobar

la correspondencia entre la calidad de atención y satisfacción, encontró resultados positivos en todas las dimensiones dando un resultado global de satisfacción, además sus resultados descriptivos, obtuvo como resultado que el 94,50%.

De forma semejante a el presente estudio, Suarez et. al. (2019) al establecer la sensación de los usuarios sobre la calidad de atención en una institución sanitaria, evidencio una satisfacción de grado medio, con un 48 % en expectativa y 48 % en percepción. Concluyendo que, la calidad de atención de la institución médica, cuenta con una satisfacción intermedia, los beneficiarios advierten la precariedad del hospital y la poca empatía de los profesionales de la salud hacia a los pacientes.

Continuando, Custodio-Velásquez et. al. (2017), estudiando la atención en los consultorios externos de medicina interna de un hospital de Essalud, halló una insatisfacción total de 60.8% en los pacientes atendidos en dicho hospital. Estas semejanzas pueden deberse a que los hospitales donde se llevaron a cabo las investigaciones son públicos.

Becerra-Canales (2020) al realizar su investigación en tiempos de COVID-19 en un nosocomio de atención primaria, En general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud, consiguió un resultado semejante. Asi mismo Gerónimo-Carrillo et. al. (2022) en su trabajo de investigación internacional, obtuvo como resultados que el 91.5% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la calidad de atención brindada.

A continuación, como objetivos específicos tenemos describir la calidad expresada en la percepción del usuario sobre cada dimensión para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos, se hallaron los siguientes resultados.

Gerónimo-Carrillo et. al. (2017) en su trabajo de investigación, obtuvo como resultados que el 91.5% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la calidad de atención brindada, donde la dimensión fiabilidad, que son las acciones realizadas para ejecutar con garantía y precisión el servicio hacia los pacientes, fue la que obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción, de la misma forma en la presente investigación fiabilidad obtuvo un 51.95% de insatisfacción, de forma contraria Fabian et al., (2019) hallo como resultados en esta dimensión el 90,00 % de satisfacción de parte de los usuarios .

Sobre la capacidad de respuesta, fue la dimensión con el porcentaje de insatisfacción más alto de la presente investigación con un 73.97%, de mismo modo, Becerra-Canales (2020) al realizar su investigación en tiempos de COVID-19 en un nosocomio de atención primaria, consiguió un resultado semejante donde la capacidad de respuesta que concierne a la rapidez en atención de caja, laboratorio, farmacia y exámenes radiológicos obtuvo un 76,7% de insatisfacción. En contraposición a estos resultados Jaramillo (2020), halló en su estudio que, en esta dimensión, capacidad de respuesta los usuarios están parcialmente satisfechos.

Por otro lado, sobre la seguridad, se ha evidenciado que el 57.6% de los usuarios tienen tendencia a estar satisfechos con a la atención médica, la explicación, paciencia y trato de los médicos, brindado en el hospital público. Al igual que, Paredes (2020), en su estudio encontró que el 55,4%, de los usuarios indican que la calidad esta por mejorar. En contraposición Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) halló que, la satisfacción de la calidad del servicio de las personas, en la dimensión seguridad obtuvo una aprobación del 86.8%.

En referencia a empatía esta dimensión referida al trato médico – paciente y explicación de procedimientos después de la revisión de historia clínica, etc., fue la más aprobada por los usuarios con un 58.25%, estos datos obtenidos concuerdan con la investigación de Infantes (2017) donde la misma dimensión obtuvo el 73,7% de satisfacción en esta dimensión, de forma diferente Chuquicusma et. al (2020) halló evidencia en su estudio que la dimensión con resultados más bajos fue la empatía.

Sobre los aspectos tangibles, en esta dimensión se halló el 53.01%, de igual forma, Custodio-Velásquez et. al. (2017) en su estudio encontró como resultado de esta dimensión, aspectos tangibles el 56.2%. De forma inversa Cachique et. al. (2022) obtuvo como resultado que el 96,50% se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles.

En este estudio, de manera adicional se realizó un análisis por especialidades para identificar en que consultorios se presentan mayores deficiencias, los cuales generan un resultado negativo de forma general; se recomienda a futuras investigaciones, que no solo analicen los resultados de forma

global, si no, también se preocupen por obtener resultados por cada especialidad que se desarrolla en alguna institución médica, ya que ahí se podrá identificar mejor las falencias que puedan existir.

VI. CONCLUSIONES

- 5.1 Los pacientes atendidos en los consultorios externos del hospital público, en base al servicio que recibieron, presentan niveles de expectativas altas y percepciones bajas, con un porcentaje de 48.59% de satisfacción y el

51.41% de insatisfacción, indicando una calidad de servicio “En proceso de mejora”, que representa una incidencia en la insatisfacción general de los usuarios, entre los aspectos más resaltantes tenemos que, el total fueron pacientes continuadores, en mayor porcentaje de estudios técnicos superiores con el 50.1%, el 91,8% fueron usuarios y la edad promedio de la mayoría de encuestados fue de 55 en adelante.

- 5.2 La percepción de calidad del servicio del paciente en la dimensión fiabilidad resulto tener un porcentaje de 48.05% de satisfacción y 51.95% de insatisfacción, este resultado con indicativo que se encuentra en “En proceso de mejora”, esto debido a la interrogante que concierne en si los pacientes encontraron citas disponibles para su atención (5), la cual presentó mayor porcentaje de insatisfacción.
- 5.3 En la percepción de calidad del servicio del usuario sobre la capacidad de respuesta se obtuvo un mayor porcentaje de insatisfacción con el 73.97% que indica “Por mejorar”, y 26.03% de pacientes satisfechos; esto denota que las preguntas formuladas de acuerdo a la prontitud en: atención en caja; al tomarse análisis, en los de diagnóstico por imágenes y la de entrega de medicinas, fueron las que demostraron mayor insatisfacción, demostrando que la incidencia en la satisfacción de los pacientes fue negativa.
- 5.4 La percepción de calidad del servicio del paciente en seguridad, dio un resultado de 57.60% de pacientes satisfechos y un 42.40% insatisfechos dando un indicativo “En proceso de mejora”, esto infiere que la atención minuciosa (11), el tiempo y trato al paciente que brindan médicos al momento de atender (12), son las preguntas con más respuestas negativas que se halló.
- 5.5 La percepción de calidad del servicio del paciente en la dimensión empatía, se obtuvo el 58.25% de satisfacción y el 41.75% de insatisfacción lo que indica “En proceso de mejora” mostrando que, se necesita seguir mejorando en cuanto al trato respetuoso, amable y con paciencia por parte del personal de consulta externa (14).
- 5.6 La percepción de calidad del servicio del paciente en la dimensión aspectos tangibles encontramos resultados en un 53.01% satisfechos y 46.99% insatisfechos con indicativo de “proceso de mejora” en su mayoría de

respuestas, quiere decir que se deben tomar más acciones para seguir aumentado este proceso, teniendo en cuenta mejorar en la acción de informar y orientar a los usuarios (20), materiales, señalización (19).

VII. RECOMENDACIONES

- 6.1 Como recomendación de forma general, se sugiere tomar acción en base a los resultados anuales a tiempo con el fin de evitar el incremento de quejas, malestares y sanciones por parte de entidades supervisoras, como actualmente sucedió, asimismo, el nosocomio se encuentra en proceso de

mejora, por lo cual se debe llevar a cabo las propuestas de mejora cada año, sin retrasos ya que esto genera que el porcentaje de pacientes insatisfechos aumente como se mencionó en los antecedentes.

- 6.2 Para encontrar una mejora en cuanto a la disponibilidad y facilidad de citas médicas, se recomienda en base a los resultados, evaluar la demanda por especialidad, elaborados en el presente estudio y hacer un requerimiento de contrato de personal médico requerido por el área de Dirección de Salud del hospital, así mismo, los usuarios en su mayoría son adultos mayores que tienen problemas con el uso de la tecnología, para ello, implementar una central de citas de forma presencial adicional a la virtual que se usa actualmente.
- 6.3 El departamento de informática deberá implementar un plan de contingencia para las caídas del sistema, lo que genera una demora en el procesamiento de los tickets o cobros de consultas; en cuanto a la demora en análisis de laboratorios, se debe contratar más personal para una mejor celeridad; en el área de diagnóstico de imágenes, se sugiere solicitar presupuesto para la compra de nuevos equipos radiológicos, así mismo, para evitar las largas colas y tiempo de espera en farmacia, se recomienda habilitar más ventanillas y personal, adicional a ello, se debería contar con un personal que brinde información para evitar las colas por consultas que influye en las demoras de entregas de medicina.
- 6.4 En seguridad se tendría que brindar capacitaciones trimestralmente a los médicos para que realicen los exámenes clínicos más minuciosos y se tomen el tiempo de explicar a sus pacientes las dudas e inquietudes que se presenten respecto a su tema de salud. Estas capacitaciones tienen que ser constantes y sujetas a los resultados anuales de encuestas que se deben crear de manera interna dentro del nosocomio.
- 6.5 Para seguir mejorando en cuanto a la empatía con los pacientes, es importante convocar charlas bimestrales o trimestrales de comunicación asertiva y relaciones positivas, que van ayudar al personal de enfermería y médicos a optimizar algunos aspectos que aun denotan una falta de mejoría.
- 6.6 En aspectos tangibles se deberá contratar personal capacitado para que

brinde información y oriente a los pacientes que van a ser atendidos en los consultorios externos, ya que la mayoría de los pacientes son personas de tercera edad, que necesitan orientación para trámites, exámenes u otra información adicional que requieran. Además, se tendría que renovar las señales visibles de orientación que se encuentran en todo el hospital público.

REFERENCIAS

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*, 12(9), 137-152. doi:10.5539/ijbm.v12n9p136
- Anufriyeva, V., Pavlova, M., Stepurko, T., & Groot, W. (2022). The perception of health care quality by primary health care managers in Ukraine. *BMC health services research*, 22(1), 1-11. <https://bit.ly/3ejvEsy>
- Atachao, K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial, B. (2018). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. *Comunicado de prensa. Washington*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costsglobally>.
- Barrientos, J. D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra-Canales, B. et. al. (2020). Satisfacción del Usuario Externo en un Establecimiento de atención Primaria, Durante la Pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://www.revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>.
- Bencardino, C. M. (2019). *Estadística básica aplicada*. Ecoe Ediciones. <https://acortar.link/6EtfYT>
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyaca*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408> del año 2016. <http://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>.
- Bombard, Y., Baker, GR, Orlando, E. et al. (2018) Involucrar a los pacientes para

- mejorar la calidad de la atención: una revisión sistemática. *Implementación Sci* 13, 98. <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Bustamante, M., Lapo, M., y Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. <https://acortar.link/Hhxhbb>
- Cabezas, C. (2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 165-166. <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n2/165-166/es/>
- Cachique, S., León, J., Alburqueque, C., y Rivera-Lozada, O. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0013. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Carbajal, D. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56694>
- Castro, S., & Cardemil, F. (2021). Indicadores de calidad en la atención de salud en cirugía oncológica de cabeza y cuello. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 81(4), 595-604. <https://bit.ly/3fRmEvc>
- Custodio-Velásquez, J. et. al. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD-Ica en febrero-marzo del 2017. *Revista Médica Panacea*, 6(3). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chávez, A., y Molina, J. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. (Tesis de posgrado, Universidad de El Salvador, El Salvador). <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Chuquicusma, T. et. al. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la universidad del*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809932>

- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://acortar.link/CAJHag>
- Failoc, D. R. (2020). Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. <https://acortar.link/Mpb8CW>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo–Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 9. <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., y Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020919517>
- Gerónimo-Carrillo, R. Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud quintana roo*, 9(35), 11-15.
- O´Grady, J. (2021) *Manual de investigación para diseñadores*. Blume. <https://acortar.link/k4Tql9>
- Grove, S., Gray, J., y Burns, N. (2016). Investigación en enfermería. Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. Varsovia: Elsevier
- Gupta, A. y Gupta, N. (2022). *Metodología de la investigación*. Publicaciones del SBPD.
- Hanefeld, J., Powell, T., y Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ*, 95(5), 368-374. doi:10.2471/BLT.16.179309
- Hernández, M. (2017). Significado de Disposición. Bio Dic. <https://www.biodic.net/palabra/disposicion/#.Xue9E0VKjIU>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.

<https://cutt.ly/Fwue2yKO> .

- Infantes G. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.
- Izquierdo, R. (2018). El proceso de atención al cliente e Integria IMS. <https://integriaims.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Jaramillo, C., et. al. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
- Julca, W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto 2019. Trujillo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/17727>
- Kerin, R. A., y Hartley, S. W. (2018). Marketing (13a. ed.). México D.F. México: McGraw Hill.
- King, B., y Linette, D. (2019). Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in a Psychiatric Acute Care Setting. *Revista de Servicios de Enfermería Psicosocial y Salud Mental*, 57(7). doi:<https://doi.org/10.3928/02793695-20190225-01>
- Kotler, P. y Amstrong, G. (2018). Fundamentos de Marketing (13va edición). México D.F.:PEARSON. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26959/Paredes%20Cabrera%2c%20Bella%20Roc%c3%ado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kuipers, S., Cramm, J., y Nieboer, A. (2019). The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. *BMC Health Serv Res*, 19(13). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3818-y>
- Kruk, M., et. al. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet global health*, 6(11), e1196-e1252. <https://acortar.link/SpEoWh>.
- Larsen, M. J. G. (2021). *Conocimiento, actitudes y práctica de pediatras privados sobre salud oral en niños: una muestra no probabilística de la región*

- metropolitana* [tesis doctoral, Universidad del Desarrollo] Doctoral dissertation. <https://repositorio.udd.cl/items/732905db-0f6f-490f-8cf3-6db36844f437/full>
- León, R. A. H., & González, S. C. (2020). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria (Cuba). <https://cutt.ly/Zwue0rqj>
- López-Labarca, C., Allende-Salamanca, M. T., Godoy-Huanchicay, S., Calzadilla-Núñez, A., Torres-Martínez, P., y Díaz-Narváez, V. P. (2021). Evaluación de la empatía en estudiantes de matrona en Copiapó (Chile). *Matronas profesión*. <https://acortar.link/p4aJg9>
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2, 1-7.
- MENDOZA, Nora B y PLACENCIA, Maritza. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta méd. Peru [online]*. 2020, vol.37, n.1 [citado 2023-06-30], pp.19-26. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100019&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1728-5917. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Ministerio de Salud de Argentina, (2021) Resolución 2546/2021. Poder Ejecutivo Nacional. República Argentina. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/249893/20210922>
- Molina, D. (2015). Orientación sobre cuidados. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/736Molina108>
- Neupane, R. y Devkota, M. (2017). Evaluación de los impactos de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente/cliente: un estudio de hospitales privados en Nepal. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Gestión*, 4 (3), 165-176. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112019000200235
- Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

- Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Cobertura sanitaria universal. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa.pdf?sequence=3>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios Sanitarios de Calidad. Publicaciones de la Organización Mundial de la Salud*, 1-8. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortega, L. G., Rojas, V. J. y Vargas, B. B. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH.
- Ortega, O. (2018). *Enfoques de investigación*. Universidad del Atlántico. <https://acortar.link/jZKGH>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2. http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049
- Paredes L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería* (Lima, En Linea), 9(1).
- Pinto, J. E. M. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. <https://cutt.ly/ewueNfBg>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021) *Gestión de calidad en el Perú avances y agenda futura*. <https://acortar.link/a02a54>
- George, R., Labori, R., Bermudez, L., y Gonzales, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista información científica*, 96(6), 1153-1163.

- <https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135018/551764135018.pdf>
- Ramos, K., Podesta, L., y Ruiz R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes sometidos a tratamientos de estética facial mínimamente invasivos en una clínica privada. Lima, Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20 (3). <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., y Miranda-Navales, M. G. (2016) Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rodríguez-Ardura, I., y Ammetller, G. (2018). *Principios y estrategias de marketing*. vol. 1. Barcelona España: Editorial UOC. <https://acortar.link/9xLWv6>
- Rodríguez Buenaventura, Á. E. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Tesis de Maestría] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>.
- Santiago, A., Jiménez, A., Pérez, M., y Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
- Soto Huamaní, . (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud los Aquijes Ica, junio 2018. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de Maestría] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29980>
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Tello, W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tell>

o_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Tobías, N., & Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400171&script=sci_arttext
- Useche, M, Artigas, W, Queipo, B y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Venegas, R. (2018). El concepto de Satisfacción. Obtenido de https://www.academia.edu/25203466/El_concepto_de_Satisfacci%C3%B3n
- Vidal, C. (2016). ¿Qué son las habilidades personales?: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-habilidades-personales.html>
- Woo, B., Lee, J., y Tam, W. (2017). The impact of the advanced practice nursing role on quality of care, clinical outcomes, patient satisfaction, and cost in the emergency and critical care settings: a systematic review. *Hum Resour Health*, 15(63). doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-017-0237-9>
- Zun, AB, Ibrahim, MI y Hamid, AA (2018). Nivel de satisfacción en las dimensiones de la calidad del servicio basado en el modelo SERVQUAL entre los pacientes que asisten a 1 clínica de Malasia en Kota Bharu, Malasia. *Revista médica de Omán*, 33 (5), 416. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6457295>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables



VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Calidad de Atención Satisfacción del usuario</p>	<p>Parasuraman et al. Otros, (1985, 1988) confirmó que el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado en investigación hasta la fecha en varios servicios como salud, se propone realizar una cantidad alta de estudios sobre satisfacción del usuario con respecto a calidad, entender el comportamiento humano sobre sus expectativas y percepciones.</p>	<p>La calidad de atención será medida en base a la satisfacción del usuario a través de la guía Servqual</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>capacidad de respuesta</p> <p>seguridad</p> <p>empatía</p> <p>aspectos tangibles</p>	<p>Solución de conflictos</p> <p>Cumplimiento del servicio</p> <p>atención continua</p> <p>Simplicidad en los procedimientos</p> <p>Rapidez en las funciones</p> <p>Servicio pertinente</p> <p>privacidad</p> <p>Atención efectiva</p> <p>confianza transmitida</p> <p>Orientaciones precisas</p> <p>cortesía</p> <p>Atención personalizada</p> <p>elementos de comunicación</p> <p>Estado de las instalaciones</p> <p>Limpieza en las instalaciones</p>	<p>Ordinal</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta Externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire Confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean Cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 3

**DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-
VI-**

UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en la unidad de consultorios externos de un hospital público, Lima”, presentado por el autor: TeranBalarezo, Linda Antonella, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (x) observado() desfavorable ().

14, de noviembre de 2022



**Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración**

C/c

- Sra. Teran Balarezo, Linda Antonella, Investigadora.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

ANEXO 4: RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

feedback studio Linda Antonella Teran Balarezo Calidad de ate... /null 3 de 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en la unidad de consultorios externos de un hospital público, Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Teran Balarezo, Linda Antonella (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

ASESORA:
Mgtr. Hiramani Capleón, Diana Lucía (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
3	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	2 %	>
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 49 Número de palabras: 11856 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

ANEXO 5: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

CONSULTORIO	ATENDIDOS ENE-MAR 2023	%	95% confiabilidad, E= ±5% n=365	95% confiabilidad, E= ±6% n=258	95% confiabilidad, E= ±7% n=191
CARDIOLOGÍA	985	13.2	48	34	25
OFTALMOLOGÍA	928	12.5	45	32	24
ENDOCRINOLOGÍA	845	11.3	41	29	22
GASTROENTEROLOGÍA	872	11.7	43	30	22
UROLOGÍA	712	9.6	35	25	18
GINECOLOGÍA	822	11.0	40	28	21
TRAUMATOLOGÍA	686	9.2	34	24	18
NEUROLOGÍA	453	6.1	22	16	12
DERMATOLOGÍA	503	6.8	25	17	13
PEDIATRÍA	415	5.6	20	14	11
MED. FÍSICA Y REHABILITACIÓN	226	3.0	11	8	6
TOTAL	7,446	100.0	365	258	191

Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGHO) - Dpto. de Informática.
Elaborado por la Sección de Estadística - Dpto de Registros Hospitalarios.

Objetivo:

Evaluar la satisfacción del usuario externo atendido en Consulta por especialidades del Hospital Central FAP, en el mes de mayo 2023.

Población (Pacientes atendidos de enero a marzo 2023): 7,446

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Simple.

Para estimar una proporción poblacional.

Unidad de muestreo: paciente.

$$n = \frac{z^2 p_e q_e}{E^2} \quad (1)$$

Si se conoce N , continuar:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad (2)$$

ANEXO 6: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

MINISTERIO DE SALUD

Nº 533-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°15-13638-001, que contiene los memorandos N°s 5293-2010-DGSP/MINSA y 2845-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 del Título Preliminar de la Ley N° 28412 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6220-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario (Sistema en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo), cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visiones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud, y;

De conformidad con lo previsto en el literal b) del artículo 2° de la Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud;



Z. Sotillo V.



Z. Sotillo V.



Z. Sotillo V.



W. Olivera A.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones depositará la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/legislacion/normas/sal>.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Z. Sotillo V.



Z. Sotillo V.



W. Olivera A.



Z. Sotillo V.

OSCAR RAÚL UGARTE UGARTE
Ministro de Salud

ANEXO 7 : REALIZANDO ENCUESTAS



ANEXO 8: FOTOS DE PROBLEMÁTICA



ANEXO 10: Matriz de evidencia internas y externas

AUTOR	OBJETIVO	RESULTADOS
Jaramillo (2020)	Su objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario de Consulta Externa del HGDA	De manera general encontró que el nosocomio tiene una acogida de más del 60%, sin embargo no superaron el 80% del nivel de calidad que debieron superar.
Numpaque-Pacabaque et al., (2017)	Su objetivo fue establecer la percepción del usuario en base a la calidad de servicio en una institución de salud de Colombia	Tuvieron como resultado del estudio, el 68.5% de los usuarios exteriorizaron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 31,5% de insatisfacción
Gerónimo-Carrillo et. al. (2022)	Tuvo como objetivo fue saber la satisfacción en la calidad de la atención tiene el paciente que recibió alguna consulta externa de un centro en Villahermosa.	Los resultados obtenidos fueron que el 8,5% de los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención brindada.
Suarez et. al. (2019)	Tuvo como objetivo establecer la sensación de los usuarios sobre la calidad de atención en una institución sanitaria	Los resultados se evidencia una satisfacción de grado medio, con un 48 % en expectativa y 48 % en percepción
Paredes (2020)	En su estudio quiso determinar la relación entre las variables y sus dimensiones,	En forma general el autor encontró que los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben a nivel global por lo que concluyó que deberían mejorar los mecanismos de atención.
Becerra-Canales (2020)	Tuvo como objetivo, establecer el grado de satisfacción del paciente externo en un nosocomio de atención primaria	De las cinco dimensiones estudiadas en se obtuvo un porcentaje recurrente a la insatisfacción, obteniendo en general que el 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención brindada en el nosocomio

Custodio- Velásquez et. al. (2017)	Su objetivo de explicar la sensación que tienen los beneficiarios sobre la calidad de servicio brindado en el consultorio externo de un Hospital de Essalud	Como resultados se halló una insatisfacción total de 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de estudiadas
---	---	--

PLANTEAMIENTO	OBJETIVOS	RESULTADOS
DIMENSIÓN 1	Determinar la calidad expresada en la percepción del usuario sobre fiabilidad para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos.	Se halló que el 48.95% de pacientes se encuentran satisfechos y el 51.95% insatisfechos.
DIMENSIÓN 2	Determinar la calidad expresada en la percepción del usuario sobre capacidad de respuesta para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos.	Se halló que el 26.03% de pacientes se encuentran satisfechos y el 73.97% insatisfechos.
DIMENSIÓN 3	Determinar la calidad expresada en la percepción del usuario sobre seguridad para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos.	Se halló que el 57.6% de pacientes se encuentran satisfechos y el 42.40% insatisfechos.
DIMENSIÓN 4	Determinar la calidad expresada en la percepción del usuario sobre empatía para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos.	Se halló que el 58.25% de pacientes se encuentran satisfechos y el 41.75% insatisfechos.
DIMENSIÓN 5	Determinar la calidad expresada en la percepción del usuario sobre aspectos tangibles para conocer el grado de incidencia en la satisfacción en los consultorios externos.	Se halló que el 53.01% de pacientes se encuentran satisfechos y el 46.99% insatisfechos.