



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de
un hospital Nivel III-1. Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Elba Rosa Cabrera Peche (ORCID: 0000-0002-0009-3484)

ASESOR:

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón (ORCID: 0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi familia, por su cariño y apoyo constante, a mi esposo, mis hijos y nietos por ser una inspiración en mi vida a seguir, los quiero mucho.

Agradecimiento

A Dios por sus sabios consejos en la biblia a mi familia por el apoyo constante, a la Universidad César Vallejo por plasmar en mí el deseo de ser profesional y darme las herramientas necesarias de enseñanza, a mis asesores por su guía y dirección constante, para concluir satisfactoriamente con este objetivo personal.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elba Rosa Cabrera Peche, estudiante del Programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Norte, presento mi trabajo académico titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020. Es de mi autoría. Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto del 2020



Elba Rosa Cabrera Peche

DNI: 08547795

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	19
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización: Variable Calidad de atención	17
Tabla 2 Matriz de operacionalización: Variable: Satisfacción del usuario	18
Tabla 3 Atenciones en Consulta Externa x especialidades, abril 2020	18
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach	20
Tabla 5 Nivel de Calidad de atención	22
Tabla 6 Dimensiones de calidad de atención	23
Tabla 7 Nivel de satisfacción del usuario	24
Tabla 8 Dimensiones de satisfacción del usuario	24
Tabla 9 Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario	25
Tabla 10 Correlación entre satisfacción y dimensiones de calidad de atención	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema teórico	9
Figura 2. Niveles de Calidad de atención en consulta ambulatoria	22
Figura 3. Dimensiones de calidad de atención	23
Figura 4. Niveles de satisfacción del usuario	24
Figura 5. Dimensiones de satisfacción de usuario	25

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

La investigación es relacional, tipo de estudio básica, método hipotético deductivo con diseño no experimental, transeccional, correlacional, cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, con una muestra de 260 usuarios, con un nivel de confianza del 95%, aplicando la fórmula para población finita. El instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman et al. (1988), diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, adaptada por el ministerio de salud, esta se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Ello, refleja la calidad de atención que brindan los profesionales a los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 a través de un trato digno y oportuno acorde a sus expectativas.

Los resultados demuestran que existe relación entre las variables de estudio, afirmándose que el nivel de calidad de atención en el 82.3% de los encuestados fue buena y el nivel medio de satisfacción del usuario en un 78.1% en su mayoría. En cuanto al grado de correlación, se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es $=.388$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por lo que es una relación significativa, positiva y débil entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, expectativas, percepción.

Abstract

The present research work aimed to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the outpatient consultation of a Level III-1 Hospital. Lima, 2020.

The research is relational, basic type of study, hypothetical deductive method with non-experimental, transectional, correlational design, quantifies the frequency and establishes statistical evaluation of the relationships and correlations between its variables, with a sample of 260 users, with a level of confidence 95%, applying the formula for finite population. The instrument for data collection was the SERVQUAL multidimensional scale developed by Parasuraman et al. (1988), designed to measure satisfaction of external users in private service companies, adapted by the Ministry of Health, this was applied under the technique of the poll. This reflects the quality of care that professionals provide to users in the outpatient consultation of a Level III-1 Hospital through a dignified and timely treatment according to their expectations.

The results show that there is a relationship between the study variables, stating that the level of quality of care in 82.3% of the respondents was good and the average level of user satisfaction in 78.1% was mostly. Regarding the degree of correlation, it was determined that Spearman's Rho coefficient is $=.388$ and the calculated p-value is <0.05 , therefore, it is a significant, positive and weak relationship between the variables quality of care and satisfaction of the user in the outpatient consultation of a Level III-1 Hospital. Lima, 2020.

Keywords: quality of care, user satisfaction, expectations, perception

I. Introducción

La preocupación se ha incrementado desde hace muchos años en los servicios hospitalarios, ya que los niveles de vida humanos han cambiado y, por lo tanto, a fin de mejorar los estilos de vida se requiere una mejor atención médica. Es por ello que, para proporcionar un servicio eficaz a los pacientes, es fundamental perfeccionar la calidad de la asistencia sanitaria que se ha transformado en un problema principal para los pacientes y también es conveniente que los hospitales mejoren su servicio con respecto a la satisfacción y retención de los mismos (Maqsood et al., 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone guiar bien la política nacional a las autoridades sanitarias buscando el desarrollo en la perfección de las prestaciones que se ofrecen en los hospitales además lograr establecer los mecanismos que propicien dicho fin. Es indispensable contar con un conjunto de políticas que busquen la mejoría de la asistencia de salud y garanticen la calidad, y a partir de allí se establecerán las diferentes iniciativas para mejorar la calidad, por lo que resulta necesario incluirlas en un esfuerzo de manera sistemática con la finalidad de potenciar la atención en el sector salud (OMS, 2018).

Además, se entiende que la atención de la salud no viene de manera automática, por lo que se requiere planificación y debe ser una prioridad claramente identificada de la cobertura sanitaria universal, junto con el acceso y la protección financiera. Afirmándose, que el beneficio al prestar la asistencia sanitaria está mejorando en lo que se refiere a calidad. Existe un consenso cada vez mayor de que la satisfacción del cliente es un indicador imprescindible de la calidad de la atención médica y muchos hospitales están buscando formas de cambiar la prestación de atención al paciente a través de iniciativas de mejora de la calidad (Damen, 2017).

Reconociendo que los hospitales son considerados como instituciones complejas y vulnerables, que dependen de un apoyo externo crucial y líneas de suministro. En condiciones normales de trabajo, muchos de ellos operan con frecuencia a una capacidad cercana a la sobre tensión. Incluso, un aumento modesto en el volumen de admisión puede abrumar a un hospital más allá de su reserva funcional (World Health Organization, 2020). Las experiencias de los pacientes en la atención hospitalaria en los EE. UU, un país con encuestas obligatorias de satisfacción de usuarios en hospitales, revelan que una mejor dotación de personal se asocia con calificaciones muy altas de pacientes en sus hospitales (Calong y Soriano, 2018).

Por otro lado, para la población de Inglaterra lo más importante es una buena atención personalizada, es lo que importa para los usuarios que anhelan acceder a los diferentes servicios para ellos, cuando y donde lo necesiten, y que sea de alta calidad. La calidad general del cuidado que reciben las personas en Inglaterra ha mejorado muy ligeramente desde el año pasado, al 31 de julio del 2019, el 80% de los servicios de atención social para adultos fueron calificados como buenos y 4% como sobresalientes. Hubo una mejora notable en los hospitales agudos del NHS, con un aumento del 5% en los servicios básicos calificados como buenos, en comparación con el 60% al 31 de julio de 2018 (Care Quality Commission, 2019).

Mientras que en el Perú se elaboró una “Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con la finalidad de reglamentar el proceso de cómo medir la satisfacción del cliente externo de los servicios médicos de apoyo y los locales de salud. (Ministerio de Salud, 2011). Además, realizar una inversión en la calidad, resulta necesaria para la salud, y esta debe ser continua, centrándose en el ciudadano, por lo que los indicadores que se elaboren deben apuntar a ese fin (Ministerio de Salud, 2018).

Afirmándose que la calidad es obtener grandes beneficios desde la asistencia recibida con un menor riesgo para los consumidores. Asimismo, la calidad se instruye y esta se fomenta en todas las áreas haciéndose un buen trabajo en equipo, lo cual hará que estas personas mejoren sus habilidades, y solo así, se podrá incrementar la tranquilidad de la ciudadanía como el progreso de los mismos (Atachao, 2018).

Esta investigación se ha centrado en un Hospital Nivel III-1 ubicado en la jurisdicción de San Martín de Porres, en consulta externa que tiene como finalidad medir la calidad de atención y satisfacción del usuario, hoy en día, la dirección conjuntamente con el equipo de gestión viene trabajando con estos indicadores de calidad ya que en los últimos meses las quejas han aumentado especialmente por el área de admisión, seguida de la atención de los diferentes servicios de apoyo. En estos últimos años ha aumentado la afluencia de pacientes que vienen a solicitar una cita ya sea por teléfono o en los módulos de Consulta Externa para cualquiera de las especialidades que se encuentran ingresadas en el sistema, en la actualidad contamos con un ambiente de admisión para la atención al público y un ambiente de Call Center cualquiera de las modalidades para adquirir una cita es con la finalidad de proporcionar una asistencia rápida y de calidad a los clientes.

En estos últimos meses se ha podido observar ausencia de los usuarios en las

instalaciones de admisión esto debido a que las disposiciones dadas exclusivamente para los pacientes SIS, manifiestan que tienen que ir a los centros de salud para ingresar su hoja de referencia al nuevo sistema de referencia y contra referencia (REFCON) Resolución Directoral N°461-2018-MINSA/DIRIS/L. N/1, esto efectivamente tiene que mejorar en los procesos por el bienestar de los pacientes, pero se tienen que realizar en forma progresiva ya que las citas sobre todo en las especialidades, tienen que tener un tiempo de espera por lo menos uno a dos meses. Esta implementación ha ocasionado molestias a los usuarios que ya tienen su cita programada, el personal de admisión no puede atenderlas por no estar ingresado su documento en el sistema, evidenciando que el paciente es maltratado al perder la cita. A todo esto, se suma la pandemia del coronavirus a nivel mundial, lo cual el sector salud es uno de los más perjudicados por lo que no estaban preparados para afrontar este virus, ya que los hospitales en estos momentos se encuentran desabastecidos en lo que se refiere a medicamentos, e insumos de laboratorio.

Estos cambios, han generado un impacto en los pacientes que acuden al hospital, demostrándose una disminución en la consulta ambulatoria, aumento de la deserción de los mismos, por diferentes motivos porque sus documentos no estén ingresados al sistema, por olvido de sus citas, o se atendieron en otro lugar para solucionar su problema de salud. A todo esto, se suma la indiferencia del personal administrativo que no colabora en dar una buena orientación y atender con calidad a nuestros pacientes y esto hace que exista deficiencia en la calidad del servicio debido al desconocimiento de técnicas administrativas y motivacionales por parte del personal, u otros como las pérdidas de las historias, falta de insumos en laboratorio y el desabastecimiento de medicamentos que no se encuentran en farmacia.

Según lo expresado anteriormente nos permite formular preguntas de investigación tales como el problema general. ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020? Además, para conocer la relación de cada una de las dimensiones de la calidad de atención nos hacemos la pregunta de los problemas específicos. ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respecto a la satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del mencionado nosocomio?

El propósito fue recoger las opiniones de los clientes sobre la asistencia recibida respecto a los servicios recibidos, de acuerdo con los logros obtenidos establecer las

recomendaciones mejorar la atención en la consulta ambulatoria, logrando una atención oportuna para los clientes que acuden al hospital.

Según Maggi (2018) realizó un estudio, con la finalidad de medir el nivel del servicio otorgado en las instalaciones pediátricas, por el tiempo que tienen que esperar los niños para ser atendidos a esto se suma la falta de profesionales de la especialidad, el cual no permite dar una atención que llenen las expectativas de los usuarios que acuden al establecimiento, siendo estos espacios reducidos donde atienden y no permite que el profesional tenga privacidad al momento de diagnosticar y dar mejores explicaciones al usuario, en este estudio se aplicó cinco dimensiones, donde el investigador hace referencia a lo mencionado, con una muestra de 357 familiares de los niños, una de las propuestas capacitar al personal, asistencial y administrativos. Este estudio resulta conveniente para la presente tesis, en vista que se planteó establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes, añadiéndose a ello, el tipo de estudio en cuestión y el aporte teórico que aporta en cuanto a las teorías como las dimensiones de cada variable.

En tal sentido Vizcaino, Vizcaíno, y Fregoso (2018) realizó su investigación en México, en el cual menciona que el sistema de salud se debe centrar en las necesidades de la población y con ello la salud, buscado entonces establecer mediante el desempeño de los colaboradores, la satisfacción en las personas que asistieron a urgencias, basándose en una investigación cuantitativa y a la vez descriptiva con un diseño correlacional y transversal, por lo cual las encuestas se realizaron en un hospital con una muestra a los pacientes que asistieron a los servicios comprendiendo las urgencias atendidas durante los tres turnos, donde se podrá evaluar la calidad del servicio desde sus 5 dimensiones, donde los resultados nos indican que los pacientes que fueron atendidos en los diferentes turnos coinciden que recibieron buen trato, orientación y rapidez en los trámites realizados en el servicio donde fueron atendidos. Concluyéndose que, las percepciones que demandan los pacientes sobre la atención, van de la mano con el desempeño que se observa del personal de dicho hospital, este estudio es conveniente para la presente tesis, puesto que, realizó el análisis de la calidad de la prestación midiendo su nivel a través de un cuestionario.

Calcular el nivel que posee la satisfacción del cliente con la calidad del servicio médico, el cual representa un elemento fundamental en la evaluación general del sistema de atención médica (HS). Es por ello que Adina, Bota, Fleseriu, Morgovan y Valeanu (2020), demostraron que este es el punto de partida para crear políticas en la asistencia sanitaria nacional. El propósito de este trabajo fue la evaluación de la percepción y

satisfacción de los clientes rumanos sobre la calidad del HS nacional en su conjunto y de sus componentes. Se utilizó investigación exploratoria y descriptiva. Para lo cual se recolectaron datos a través de entrevistas personales con pacientes rumanos, basados en un cuestionario. De los 2305 encuestados, el 83% utilizó el HS rumano en los últimos 12 meses y el 58% de los encuestados no confiaba en el sistema. El alojamiento, la comida y otras instalaciones de los hospitales rumanos se percibían como de bajo nivel. Un tercio de los encuestados estaban insatisfechos y muy insatisfechos con respecto a la impresión general del HS rumano. Además, en el estudio se halló una relación estadísticamente significativa entre la confianza en el HS, la edad y el género, y también entre la impresión general sobre el HS, la edad y el ingreso. Este estudio resulta ser necesario, debido a que se analizó el sistema del hospital estatal en Rumania, dejándose apreciar que la insatisfacción y su relación que mantiene no solo con lo que le ofrece el hospital, sino también comparar las expectativas y percepciones del servicio.

Hernández (2018) refiere que el estudio realizado en Ecuador manifiesta que existen varios problemas provenientes de la atención recibida lo cual se observaba a un público insatisfecho, por esa razón se buscó identificar la relación entre la calidad con la satisfacción obtenida por los clientes del cuestionado laboratorios, mientras que en el aspecto metodológico, se hizo uso de un estudio cuantitativo, empleándose un diseño no experimental, transversal, asimismo fue de nivel correlacional y descriptiva; se aplicó una encuesta, considerando como referencia el modelo SERVQUAL, aplicando una muestra a las personas que acudieron a solicitar el servicio, dichas cantidades fueron procesados a través del software estadístico SPSS. Con ello, se obtuvo que más de la mitad se encuentran insatisfechos, y solo el 12.9% se encontró conforme a la atención recibida, afirmándose que la calidad depende en la percepción y expectativa del usuario. Concluyéndose, que las brechas para evaluar lo deseado con lo obtenido y ello conducen a la satisfacción e insatisfacción con relación a la prestación que se ofrece. Este estudio resulta conveniente debido a que también se analiza un hospital que presenta problemas de insatisfacción de parte de sus pacientes, confirmándose que se necesita conocer las necesidades de ellos y medir continuamente la satisfacción en un determinado momento con la finalidad de poder cambiar las formas en que se brinda el servicio.

Asimismo, de los Ángeles (2017) en su investigación realizada en Nicaragua, puesto que se evidenció que, en el Hospital Militar, se desconoce la satisfacción de los pacientes, manifestando que la calidad incrementa con la implementación de nuevas

tecnologías pues esto favorece la atención, por lo cual se propuso realizar una evaluación a los clientes que acuden a hospitalización por los servicios recibidos y los satisfechos que se encuentran, asimismo la metodología empleada fue la descriptiva y relacional, la muestra fue considerada a los usuarios hospitalizados; que suelen utilizar el servicio de consulta externa, permitiéndole tener una evaluación sobre el concepto de la calidad del centro de salud, en conclusión, verificándose que, las personas se mostraron totalmente complacidos con el servicio otorgado. Asimismo, se concluyó que, la dimensión de seguridad es la que más valor aportó en la satisfacción, y la menos predominante fue la de bienes tangibles, puesto que, se demostró que se percibe confianza, credibilidad y buena comunicación de parte del personal. Esta investigación resultó fundamental por su gran aporte en cuanto a la puesta en funcionamiento de novedades tecnológicas para perfeccionar la calidad del servicio de tal forma entonces se obtendrá una mejor calificación de la satisfacción por parte de los clientes que acuden a los diferentes consultorios.

Rosales (2017) se evidenció problemas en un Hospital de Lima, en la que la situación manifiesta que no se conoce cuán satisfechos estén los pacientes con el beneficio otorgado por el personal de salud, para lo cual se planteó establecer la calidad de atención que ofrece el profesional de la salud y la satisfacción de las personas adulto mayor del servicio de medicina, basándose en el autor Donabedian, como parte de la investigación, aplicándose un cuestionario a un total de 60 pacientes adultos mayores de dicho hospital. En los resultados se obtuvo que la relación existente entre ambas variables es moderada, puesto que existen evidencias que demuestran que a veces el personal no resuelve dudas que puedan ayudar a los pacientes a tiempo, dicho coeficiente obtenido fue de 66.1%. La conclusión del estudio se denotó que hay relación entre el nivel de calidad de atención que brinda el profesional con la satisfacción que siente el usuario en el servicio recibido. Este estudio resulta importante en cuanto al aporte de cuantificar la satisfacción en los pacientes adultos mayores, puesto que, si no se conoce, se debe medir para poder tomar conciencia de ello y así mejorar la calidad brindada.

De igual manera, Cama (2018) en su investigación realizado en el Centro de salud Los Molinos, demostraron como parte inicial que hay varios supuestos de insatisfacción por parte de los usuarios por el servicio recibido, de manera que se verificó la relación existente de la calidad del servicio con la satisfacción que hay en los usuarios luego de haber brindado los servicios de odontología, para lograrlo se empleó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, por lo que se logró aplicar el

cuestionario a 82 personas mayores de edad de 18 a 70 años. En los datos encontrados, se evidenció que la mayor población fue femenina; además que al evaluarse la relación mediante el coeficiente de Spearman, se encontró un indicador moderado y positivo, con lo cual se logró concluir que las muchas quejas que han ocurrido afectan a la población infantil, pero a pesar de ello el 74% de los entrevistados percibió un alto nivel en la satisfacción de los servicios prestados. En su estudio, su aporte fue el de aplicar un instrumento aprobado por la Universidad Peruana Cayetano Heredia en abril del 2015, el cual fue aplicado a un centro de salud, demostrándose que hace falta un proyecto de mejora continua en los centros de salud.

Beteta (2017) señala que existen problemas de parte de algunos pacientes ya que ellos no se encuentran del todo satisfechos por un tema del servicio ofrecido por el hospital, por lo que se planteó establecer la relación de la calidad de servicio en relación con la satisfacción del cliente, se empleó un marco descriptivo con nivel correlacional, aplicándose entonces un cuestionario dirigido a 183 personas, con los cuales se obtuvo como resultados que existe entre ambas variables una correlación alta, puesto que se llegó a un coeficiente de 88.9%. Por lo que se llegó a concluir que la mayoría de ellos se encontraba satisfecho con la asistencia ofrecida del centro de salud en mención. El aporte principal que deja esta investigación está referido al instrumento tomado del Ministerio de Salud, para evaluar la satisfacción del cliente, denotándose que, hace falta que se realice el reglamento de atención al usuario externo.

Huanchaco (2017) refiere en su investigación realizada en la que planteó conocer la satisfacción del usuario que se encuentra de alta de los ambientes de medicina y cirugía, para lograrlo, se empleó un estudio cuantitativo, con diseño no experimental y transversal con nivel prospectivo, para lo cual se utilizó una encuesta basado en el modelo SERVQUAL, a 304 usuarios del servicio. Manifestándose que, hay un gran número de personas insatisfechas. Concluyendo, que existen brechas importantes entre ambos grupos, en cuanto a la empatía, demostrándose que, la mayoría de ellos no se encuentran satisfechos plenamente. Este estudio resulta importante, puesto que, menciona que se deben realizar de manera periódica una revisión de los niveles de satisfacción, de tal forma que se pueda analizar cuál es el problema, y así poder mejorar la calidad del servicio.

Ruiz (2017) en su estudio realizado evidenció que se han manifestado quejas de parte de los pacientes que tiene diabetes, además de denuncias realizadas por ellos conforme a una mala atención y maltrato recibido, por lo que se buscó conocer los

procedimientos en los trámites de atención y satisfacción del cliente que acude al establecimiento. Para poder realizarlo, aplicándose entonces un cuestionario a 377 usuarios, con ellos se obtuvo como resultados que el mayor porcentaje fue de un nivel bajo, aunque solo el 24% estuvo en un nivel regular, llegándose a concluir, que la relación existente es poco significativa y débil a un nivel de 25%, asimismo, la calidad se encontró en su mayoría en un nivel regular. Esta investigación dio un aporte importante, puesto que considera el modelo realizado por Jiménez en el año 2006, para explicar a la variable de satisfacción del usuario externo, además porque propone realizar actividades de mejora en los procedimientos de atención a los clientes del servicio para que se pueda incrementar el nivel percibido por ellos.

De igual manera, Trujillo (2018) afirmó que existen retrasos en las consultas ambulatorias habiendo que esperar por más de una hora, lo cual ha hecho que se presenten reclamos en el libro de reclamaciones e incidencias de todo tipo incluyéndose en las hospitalizaciones, además las enfermeras ya han olvidado la esencia de su deber por lo cual también se ha recibido malestar hacia ellas de parte de los usuarios, esto debido a un mal trato y deficiencias de la misma infraestructura. Por lo cual se buscó determinar cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria. Para ello, se basó en una investigación descriptiva, correlacional bajo un diseño no experimental, utilizándose como instrumentos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) para la variable de calidad de atención y el Kotler y Armstrong (2012) para la satisfacción de usuario dirigido a 60 pacientes. Como, resultados se obtuvo que, tiene una relación directa entre ambas variables de 48.1%, llegándose a concluir la relación directa y significativa entre las dimensiones. Este estudio resulta importante, debido a que se presentan las dimensiones del autor Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), las cuales servirán para contrastar los resultados.

De acuerdo con la existencia de estudios previos, se planteó como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, y como objetivos específicos establecer la relación que existe entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respecto a la satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del mencionado nosocomio.

Resulta conveniente antes de iniciar con el fundamento teórico del estudio, incorporar un esquema que resuma el abordaje teórico correspondiente.

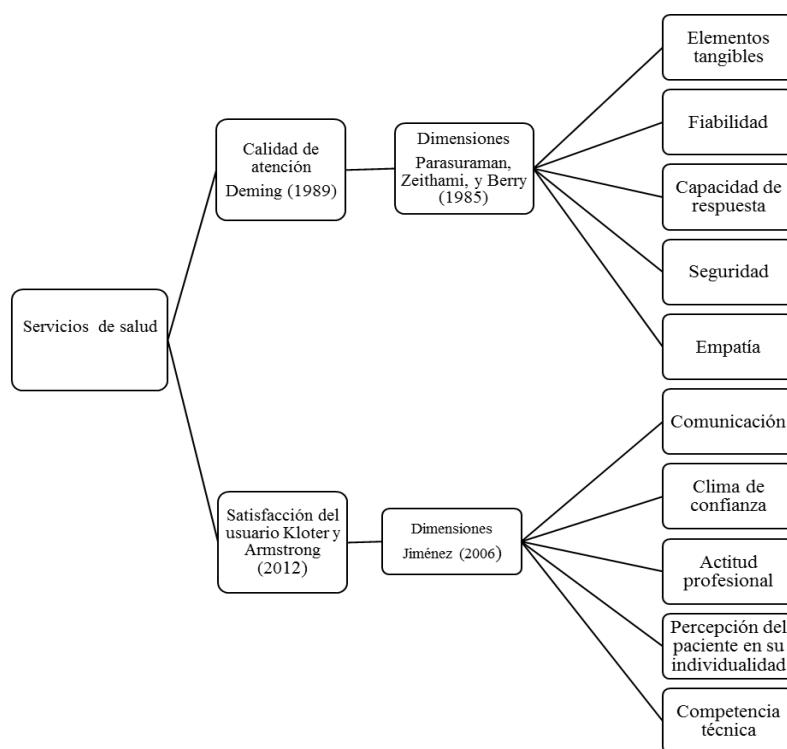


Figura 1. Esquema teórico

Según, Deming (1989) “calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (p.67). De acuerdo, con Su et al. (2018), afirmaron que la calidad percibida del servicio ofrecido en los hospitales es la evaluación general del usuario de lo que se recibe y lo que se brinda.

Dunker (1990), citado por Arias (2013) afirmó que la calidad “proviene de las percepciones que tenga el cliente por lo que estará dispuesto a pagar” (p.41). La calidad del servicio es el elemento clave más vital según Fatima, Alam, y Shabbir (2018), para que los proveedores pueden tener una ventaja, siendo ello, la razón principal para medirlo de manera permanente. Al mismo tiempo, una mejor calidad de atención médica que las contrapartes ofrecen a las empresas la oportunidad de distinguirse en mercados competitivos. En la actualidad, debido a las expectativas ampliadas para los arriendos ordinarios y los deseos de los clientes, es obligatorio que los hospitales brinden servicios de salud superiores a los pacientes y cumplan sus requisitos.

Otro dato fundamental de la calidad del servicio médico es que también puede afectar la interpretación del efecto del tratamiento, ya que los efectos reales del

procedimiento no solo incluyen resultados tangibles del tratamiento, sino también aspectos psicológicos inespecíficos (Kim et al., 2017).

Para lograr una ventaja competitiva, es conveniente centrarse en la calidad del servicio porque los clientes son conscientes de la calidad, por lo que es fundamental ofrecer una calidad de servicio mejor que sus competidores. La empresa de servicios puede diferenciarse entregando un servicio de alta calidad más que el de sus competidores porque la capacidad de la empresa de servicios depende de la relación que proporcione valor a sus clientes, mientras que el mejor método para retener a los clientes depende de su calidad. Calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción sobre la experiencia del servicio (Rehaman y Husnain, 2018).

De acuerdo con Tharanga et al. (2018) consideran que la atención médica brindada, varía de paciente a paciente, desde el diagnóstico hasta la respuesta al tratamiento. Hay muchos expertos de la salud comprometidos en la medicación de una sola dolencia con una gran variación de atención. Con riesgos altamente involucrados, conceptualizar y cuantificar la satisfacción del cliente y la calidad de la prestación es importante y al mismo tiempo más multifacético en el sector de la atención médica. Manteniendo los beneficios de los avances tecnológicos, hay un cambio fundamental en el consumismo de la atención médica o, en otras palabras, los pacientes se están volviendo más informados e involucrados en su propia atención médica y más exigentes.

Para Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) al adquirir servicios, existen menos señales tangibles. En la mayoría de los casos, la evidencia tangible se limita a las instalaciones físicas, el equipo y el personal del proveedor de servicios. En ausencia de evidencia tangible sobre la cual evaluar la calidad, los consumidores deben depender de otras señales. Debido a la intangibilidad del servicio, a una empresa le puede resultar más difícil comprender cómo los clientes reciben los servicios y la calidad del servicio.

Las dimensiones de calidad de atención según los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), Cronin y Taylor (1992) son las siguientes:

Elementos tangibles es la apreciación que tiene el usuario de las instalaciones, físicas, limpieza, y modernidad, además de la apariencia que posean las mismas los equipos y los colaboradores. En tal sentido, se consideran a los espacios físicos que se perciben en el lugar, así como factores denominados como limpieza y lo moderno que sea, lo cual se refiere en si a elementos humanos, de infraestructura como de equipos (Cama, 2018, p.31).

Dichos elementos tangibles, se refiere al aspecto físico de las instalaciones, los consultorios deben ser cómodos y cuidando la privacidad de nuestros usuarios, estas deben estar siempre limpias y los equipos tecnológicos ser los adecuados para atender con rapidez a nuestros usuarios (Adulalem y Saleh, 2016, p.118). Esto significa que, es todo lo que se puede apreciar físicamente en el hospital, a simple vista.

Fiabilidad, es la habilidad de ofrecer el servicio de una manera cuidadosa oportuna y fiable, realizar bien las cosas dando una buena asistencia, cero errores solucionar los problemas motivar que el usuario se sienta tranquilo y confié en el servicio que se le está brindando, respetando el orden de llegada y sobre todo priorizando los casos más urgentes (Adulalem y Saleh, 2016, p.119). Esto significa que, se debe realizar el servicio con mínimos errores garantizando así un servicio correcto.

Capacidad de respuesta, es la atención que se ofrece oportunamente y lo dispuesto que estén con la finalidad de apoyar a los pacientes y suministrarles de un servicio rápidamente Teniendo en cuenta a MINSA (2011) la capacidad de respuesta es la “disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (p.14).

Capacidad de respuesta es ofrecer un servicio de manera rápida, según el deseo del paciente, reducir el tiempo de espera de la atención evitando trámites engorrosos, mejorar el acceso a las citas y que estas sean en el menor tiempo posible (Shafiq, Naeem, Munawar, y Fátima, 2017, p.5). Esto significa que, el servicio se realice de forma rápida en un menor tiempo posible.

Seguridad, consiste en conocer como poseer la cortesía, cuyas capacidades deben ser practicadas por el personal además de poseer la capacidad de inspirar confianza, esto en contra la infracción, el engaño y el robo de datos personales. Esto implica veracidad en el servicio, relacionándose con la ética y el servicio profesional (Pekkaya, Pulat, y Koca, 2017, p.2).

Seguridad, la profesionalidad es tener las habilidades y conocimientos por los trabajadores para la realización correcta del servicio prestado a los usuarios y estén satisfechos con el servicio brindado, atender con cortesía, el personal que atiende hacerlo con amabilidad, respeto, educación, equidad y responsabilidad que son valores que deben tener presente todas las personas que trabajan en las ventanillas atendiendo a nuestros pacientes (Ferrand, et al. 2016, p.12). Esto significa que el servicio se realice de forma rápida en un menor tiempo posible. En cuanto a la credibilidad es que debemos ser

honestos con los pacientes hablándoles siempre con la verdad, sobre el servicio que le estamos brindando.

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, empatía es la aptitud que posee cualquier individuo de colocarse en el lugar de otra, además de comprenderle y tratar de entender el problema como si fuese suyo (Pintado, 2018, p.27).

Empatía, es un valor positivo que tienen las personas de ponerse en lugar de los otros, saber escucharlas, entender sus problemas, que perciba de qué su opinión importa, darle su espacio para que pueda expresar sus emociones, la empatía es una capacidad indispensable para comunicarnos con los demás (Adulalem y Saleh, 2016, p.120). Esto significa que, el personal sea capaz de entender realmente a los pacientes.

Todo paciente que acude a las instalaciones de un hospital a solicita una atención se le debe de brindar la información adecuada atendiéndolos con respeto y hacerlo sentir que el personal de salud está para ayudarlo y así llenar sus expectativas que sienta que se le ofrece un servicio de calidad. Los pacientes se han vuelto más curiosos y esperan que los servicios suplementarios ganen la calidad de los servicios más allá de sus expectativas, porque están pagando más dinero por los tratamientos, y simplemente cualquier evento de insatisfacción tiende a obligarlos a avanzar hacia otros competidores. (Manzoor, Wei, Hussain, Asif, y Irshad, 2019) Por lo que las decisiones de los servicios de salud se basan en aportes como los recursos necesarios, incluido el personal médico, equipos y sistemas, pacientes y/o medicamentos (Lee y Kim, 2017).

La variable dependiente denominada satisfacción del usuario según señaló Kotler y Armstrong (2012). “la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador” (p.13). Según Walter, Aaron, Haruna, Mohiuddin, y Bamaiyi (2018) el origen de la satisfacción del paciente se remonta a la época de Hipócrates, quien prometió que la salud de los pacientes será siempre la primera consideración por lo que se debe satisfacer las necesidades de los pacientes (p.76).

Según señaló Maggi (2018) la satisfacción se da cuando se cumple con las expectativas de manera plena sobre el servicio que se recibe (p.22). Arias (2013) menciona que, para satisfacer a un usuario, se debe de entregar un determinado producto o servicio de bajo precio y haciendo uso de menos recursos (p.18).

Asimismo, la satisfacción del paciente es un criterio concreto para evaluar la atención médica y, por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería. Facilitar información crucial para los gerentes de atención médica al proporcionar recursos

importantes para procesos como los involucrados en la medición de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, mejorando la calidad del servicio mencionado a través de la identificación de áreas y la planificación e implementación de la capacitación necesaria. La evaluación de la atención médica implica definir los objetivos de la atención, monitorear los insumos de atención médica, medir el grado de los resultados de los logros esperados y evaluar el alcance de cualquier consecuencia no intencionada o perjudicial de la intervención (Karaca y Durna, 2019).

Los colaboradores de la empresa deben tener claro cuya misión es lograr complacer los requerimientos de los usuarios, explicándole los procesos que tiene el hospital hablarle con respeto y darle un valor agregado que es lo que hace la diferencia para el cliente. Asimismo, Javed, Liu, Mahmoudi, y Nawaz (2018), lo definieron como un resultado de la calidad percibida del servicio y es una responsabilidad del rendimiento observado del servicio de atención médica y las expectativas del paciente.

Tomando en cuenta que, el paciente es el mejor juez, pues evalúa con precisión, y ello ayuda en la mejora general de la prestación de atención médica de calidad a través de rectificación de las debilidades del sistema por parte de las autoridades competentes. (Sarker et al, 2018).

Los principales factores considerados por Hofer et al. (2017), lo que perjudica la satisfacción del paciente son el tiempo de espera en las unidades de emergencia; el nivel de confianza en el personal médico y la cantidad de interacción con los pacientes; la profesionalidad de los médicos y enfermeras y su capacidad de ofrecer soluciones para mejorar la salud de los pacientes.

Dentro de las dimensiones de satisfacción del usuario según Jiménez (2006) estas son seis: la primera es comunicación manifiesta que esta dimensión es importante entre los colaboradores de una empresa la cual permitirá llegar a los usuarios. la segunda dimensión tenemos clima de confianza para poder llegar al paciente y que nos tenga confianza debemos brindarle un buen servicio y así lograr que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado, como tercera dimensión tenemos actitud profesional, los colaboradores que trabajan en un establecimiento de salud debe tener valores, y ética profesional, en la cuarta dimensión tenemos percepción del paciente de su individualidad, debemos mostrar en todo momento actitudes que agraden al usuario ya que ellos perciben la calidad de servicio que le estamos brindando por parte de nuestros colaboradores, finalmente la competencia técnica se refiere a la capacidad y conocimientos que tienen los

colaboradores para poder llegar a los usuarios.

Comunicación, la cual consiste en difundir los mensajes correctos a los usuarios, darles información correcta y clara de los servicios que ofrece el hospital, escucharlo e informarle sobre la atención que se le va a brindar, con palabras claras y precisas para que el paciente pueda entender (Coculescu, Coculescu, y Purcarea, 2016, p.303). Este viene a ser unos instrumentos imprescindibles que facilita establecer las buenas relaciones, tanto con los colaboradores como con los pacientes, puesto que, cuando está funcionando mal, pueden ocurrir muchas cosas, tales como malos entendidos, desorganización y alteración de información importante (Sopan y Vásquez, 2019, p.8). Esto considera que, el personal debe difundir los mensajes en el hospital correctamente, a través de la comunicación, ofreciendo nuestro servicio.

Clima de confianza, el personal de salud que trabaja atendiendo a los usuarios deben ofrecer un servicio de calidad, que tenga confianza en nosotros y así poderlos ayudar a solucionar su problema que le aqueja. Esto resulta fundamental en el hospital, puesto que al entablar buenas relaciones interpersonales se muestra una gran preocupación por el paciente. Para lograr que se establezca un clima de confianza, resulta necesario tomar en cuenta lo que se le brinda, lo que desea, una buena comunicación, identificar de manera correcta las necesidades que se deben cubrir, además de las preocupaciones que tienen como personas para poder ayudarlos.

Actitud profesional, es atender a nuestros usuarios con valores, hay que tratar al paciente como quieres ser tratado, darles una atención más humanizada en sus cuidados, fomentar el buen trato, a pacientes y familiares, contemplar la cara de felicidad de los pacientes cuando alivian su dolor no tiene precio. El profesionalismo es un conjunto de actitudes que demuestran niveles de autenticación, identificación y compromiso con un trabajo específico. Se puede obtener más experiencia profesional y ocupacional mediante la adopción y aprobación de las actitudes y comportamientos de un modelo de conducta profesional. (Sopan y Vásquez, 2019, p.9). Esto considera que, el personal debe estar calificado para su labor con el paciente.

Percepción del paciente en su individualidad, se debe atender a los pacientes por igual, en donde el paciente perciba que es un ciudadano valioso para nosotros, respetarlos y su estadía sea más placentera mientras permanezca en las instalaciones de un hospital. (Ahenkan y Aduo, 2017, p.10). Esto considera que, el personal debe de tratar por igual a todos los clientes, personalizándoles la atención.

Competencia técnica, el personal de salud está capacitado para atender a los usuarios, estos profesionales deben tener espíritu de servicio y colaboración, atender con calidad para poder tener a los usuarios satisfechos. Estas son fáciles de juzgar, ya que están relacionados con el conocimiento y las habilidades, por lo que otros lo conocen. (Sopan y Vásquez, 2019, p.9). Esto considera que, el personal debe contar con capacidades técnicas que le permitan atender a los usuarios en sus consultas.

Al relacionar las dos variables, Bekana, Negash y Yusuf, (2020) en su estudio demostraron que, en el sector privado, la fidelidad del cliente está asegurada a través de un entorno físico moderno que cuenta con personal altamente calificado capaz de proporcionar servicios médicos competitivos orientados a dispositivos de alta tecnología para obligaciones de pago exorbitantes basadas en el principio de tarifa por servicio. Las organizaciones del sector público con una mayor captación de población basada en la premisa de la igualdad en la distribución, la tarifa nominal por el servicio y el manejo de todos los pacientes gratuitos incapaces de cubrir sus costos hospitalarios están bajo presión constante para mejorar el servicio al cliente de manera continua a pesar de las bajas asignaciones de recursos, recursos humanos retención, escasez logística y entrometimiento relacionado con políticas (p.22).

Asimismo, la investigación plantea la siguiente hipótesis general. Existe una relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatorio de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 y las hipótesis específicas, existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respecto a la satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria.

El estudio se ha justificado en los siguientes términos: justificación práctica describe y analiza un problema, porque existe la necesidad de incrementar la calidad de los prestaciones otorgados al usuario, y esta información servirá a los directores para tomar decisiones para mejorar y buscar nuevas estrategias en beneficio de la población, justificación social, desde las propuestas dadas solucionar los problemas observados de la calidad de atención de los usuarios y está a la vez ayude y contribuya a perfeccionar a mejorar la percepción que ellos tienen de la satisfacción.

II. Método

Es factible señalar que el enfoque empleado es cuantitativo donde se emplea la recopilación de información por medio de encuestas, para probar hipótesis, variables y explicación de un problema, el proceso de la información se realiza usando el método estadístico que permite analizar la información. La investigación es de nivel relacional, porque permitió analizar la relación entre dos variables sin establecer algún tipo de casualidad entre ellas. El método empleado es el hipotético deductivo a partir de las hipótesis puedes realizar interpretaciones más detalladas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

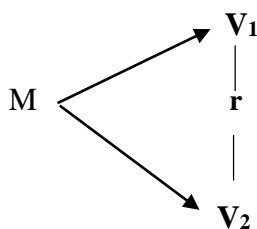
Investigación tipo básica, busca ampliar y profundiza conocimientos existentes acerca de la realidad, esto debido a que, en el estudio, se buscó analizar las teorías de las variables estudiadas, resolviendo el problema de investigación planteado. (Carrasco, 2009, p.43).

2.1.2. Diseño de la investigación

Diseño de tipo no experimental, transversal, descriptivo correlacional. No experimental, porque no hubo manipulación de variables de estudio. transversal, porque las aplicaciones de los instrumentos fueron aplicadas en una sola oportunidad a cada participante, en un momento específico del tiempo. Descriptivo porque se buscó describir la situación problemática del estudio de las variables. Correlacional, busca la relación entre las variables de estudio. (Hernández et al., 2014).

En este caso, se refiere a la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020. Por lo que, luego de consultar las diferentes teorías el esquema, le corresponde el siguiente diseño:

Dónde:



M: Usuarios del hospital Nivel III-1. Lima, 2020

V1: Calidad de Atención

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación de las variables

2.2. Operacionalización de variables

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

Tabla 1

Matriz de operacionalización: Variable Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Elementos tangibles	Las señaléticas sean las adecuadas	1		Calidad del servicio: Muy buena: 81-110 Buena: 51-80 Regular: 22-50
	Personal de orientación	2	Siempre [5]	
	Equipos y materiales	3	Casi siempre [4]	
	Instalaciones limpias y cómodas	4	A veces [3]	
Fiabilidad	Confianza en la información y orientación	5,6	Casi nunca [2]	
	Sistema de citas	7,8	Nunca [1]	
	Disponibilidad de la historia clínica	9		
Capacidad de respuesta	Atención del personal en caja y farmacia	10,11		
	Atención del personal de laboratorio y radiología	12,13		
Seguridad	Respeto por la privacidad	14		
	Examen físico completo y minucioso	15		
	Tiempo dedicado para contestar dudas	16		
	Confianza en el personal médico	17		
Empatía	Amabilidad en la atención	18		
	Interés para solucionar problemas	19		
	Comprensión en la explicación del médico sobre a atención	20,21,22		
		2		

Tabla 2

Matriz de operacionalización: Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Comunicación	Comunicación efectiva con el paciente	1,2	Siempre [5]	Satisfacción del cliente Alto: 81-110 Medio: 51-80 Bajo: 22-50
	Intimidad en la conversación	3,4	Casi siempre [4]	
	Preocupación por el paciente	5,6	A vece [3]	
Clima de confianza	Capacidad de discutir problemas personales	7	Casi nunca [2]	
	Trato individual	8,9	Nunca [1]	
Actitud profesional	Actitud del personal médico	10		
	Trato por el personal médico	11		
Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo personal y paciente	12,13		
	Respeto al orden de llegada	14,15		
	Empatía del personal	16,17,18		
Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	19,20		
	Capacidad para identificar las necesidades del usuario	21,22		

2.3. Población, muestra y muestreo

Nuestra población de estudio está conformada por 803 usuarios que tienen relación con las variables, los pacientes de las diferentes especialidades de medicina, cirugía, pediatría y Obstetricia que asisten a las instalaciones de los consultorios externos del hospital en el turno mañana y tarde, la muestra en este caso estaría conformada por 260 personas.

Tabla 3

Atenciones en Consulta Externa x especialidades, abril 2020

Servicios	Mañana	Tarde	N° de Usuarios / Población	
			Total	Sub muestra
Total	762	41	803	260
Medicina	648	37	685	222
Cirugía	64	4	68	22
Pediatría	35	0	35	11
Obstetricia	15	0	15	5

Fuente: Elaboración propia.

Para extraer una porción de la muestra aplicaremos el enunciado planteado por Cochran (1963), la cual se describe a continuación.

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

El muestreo es una técnica de cómo seleccionar a los elementos muestrales y eso implica el tema aleatorio de la población que se desea estudiar según lo expuesto por Salazar, y Del Castillo (2018, p13). En este trabajo de investigación la técnica de selección realizada es la probabilística, no se pudo realizar por anticipado una distribución de pacientes por que no se sabe si ese paciente va a venir en el mes que se tiene que realizar la encuesta, pero a fin de asegurar el tema de la probabilidad y aleatoriedad se realizó en días distintos lunes a viernes y diferentes turnos, mañana y tarde.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar la información referida a la variable calidad de atención la técnica de trabajo fue la encuesta que hemos aplicado para calcular la relación entre las variables y poder recabar la opinión de los usuarios a cerca de las variables estudiadas, y el instrumento correspondiente a ello, fue el cuestionario de encuesta, para el recojo de información de 260 usuarios para cada variable de estudio, nos ayuda a conocer la opinión e impresiones cuantitativas y cualitativas de nuestros clientes según (Soriano, 2014, p.19).

A continuación, se muestra la ficha técnica que se utilizará para cada variable.

Ficha técnica Variable 1

Ficha del instrumento:	Calidad de atención
Autor año:	Ministerio de Salud
Adaptado:	Elba Rosa Cabrera Peche
Año:	2020
Administración:	Individual o colectiva
Tipo de instrumentos:	Cuestionario
Nº de Ítems:	22
Duración:	15 min.
Escala de medición:	Tipo Likert siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).
Niveles:	Muy buena, buena y regular

Ficha técnica Variable 2

Ficha del instrumento:	Satisfacción del usuario
Autor año:	Reinaldo Ruiz Pinchi 2016
Adaptado:	Elba Rosa Cabrera Peche
Año:	2020
Administración:	Individual o colectiva
Tipo de instrumentos:	Cuestionario
N° de Ítems:	22
Duración:	15 min.
Escala de medición:	Tipo Likert siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).
Niveles:	Alto, medio, bajo

2.4.2. Validez

La validez del contenido se realizó mediante juicios de expertos con experiencias en estudios similares, el criterio de validez fue considerado los ítems, calcular las variables y dimensiones. Según Hernández et al. (1998) es considerado como el “grado en que un instrumento mide lo que realmente debe medir”, manifestándose que las dimensiones deben guardar relación con indicadores y variables (p.201).

La confiabilidad es un instrumento que utiliza los investigadores utilizando los datos estadísticos para poder tener datos confiables (Según Hernández et al., 1998). Para la aplicación de la confiabilidad hemos aplicado la prueba piloto de 25 personas empleando el estadígrafo Alfa de Cronbach. Según los resultados de la fiabilidad tenemos para la primera variable de 0.864 siendo confiable y para la segunda variable de 0.925 siendo altamente confiable.

Tabla 4
Confiabilidad Alfa de Cronbach

Calidad de atención	Satisfacción del usuario
A= 0.864	A= 0.925

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento

En primer lugar se eligió el tema, se identificó el problema y se revisó la información amparándonos en las diferentes tesis que guardan relación con la investigación, lo cual permitió la construcción del marco teórico, luego la metodología, la selección de los ítems, seguido de la encuesta, la revisión y validación por expertos en la aplicación de los instrumentos se seleccionaron 5 días para poder aplicar el cuestionario, al momento de encuestar a los usuarios se solicitó la autorización al ciudadano, se resolvió cualquier duda, finalmente agradecerle por su participación. Cabe resaltar que se realizó primero, el estudio piloto con 25 de ellos, el procesamiento de los datos analizarlos e interpretar los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

El método para trabajar y procesar los datos fue utilizando el Excel y después en SPSS versión 25, empleando las estadísticas descriptivas, para describir numéricamente a nuestras variables y dimensiones, luego se halló la correlación de Spearman, para evaluar la relación entre las variables en mención.

2.7. Aspectos éticos

Se utilizó el estilo Apa para citar las referencia de las citas textuales, en la recopilación de la información se empleó el cuestionario, donde se solicitó el permiso a los participantes solicitando su autorización, y se dio a conocer el motivo de la encuesta, manteniendo el anonimato asegurando que las respuestas son estrictamente confidenciales, respetando la opinión del paciente, y el tratamiento de las mismas la cual serán utilizadas con fines académicos garantizado así una conducta honesta y de valores éticos.

III. Resultados

3.1.Descripción de los resultados según los niveles de calidad de atención en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Tabla 5
Nivel de Calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	39	15,0	15,0	15,0
	Buena	214	82,3	82,3	97,3
	Muy buena	7	2,7	2,7	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver Apéndice...)

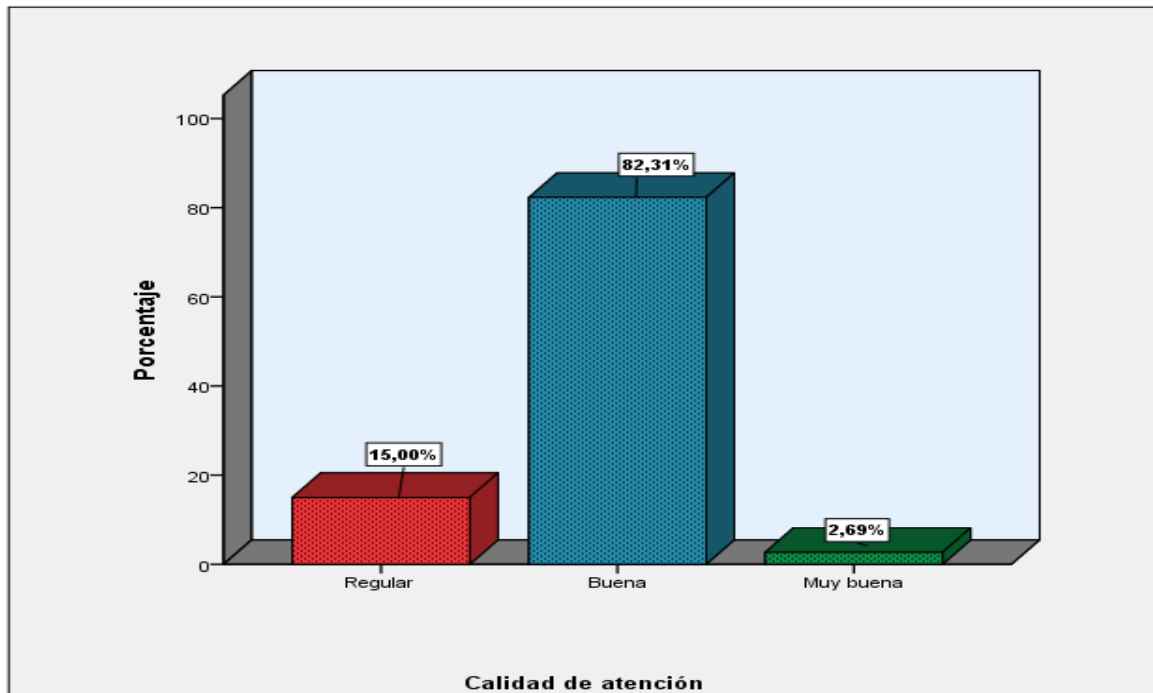


Figura 2. Niveles de Calidad de atención en consulta ambulatoria

De la tabla 5 y figura 2, se observa que según el 82.3% los pacientes encuestados refieren que el nivel de calidad de atención que desarrollan es de nivel buena. El 15.0% de nivel regular. El 2.7% restante indica que la calidad de atención que desarrollan es de nivel muy buena. Por tanto, ante la prevalencia de los datos que se muestran en la tabla y figura, se concluye que es de nivel buena la calidad de atención en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Tabla 6
Dimensiones de calidad de atención

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	38	14.6%	9	3.5%	23	8.8%	41	15.8%	32	12.3%
Buena	170	65.4%	250	96.2%	210	80.8%	79	30.4%	83	31.9%
Muy buena	52	20.0%	1	0.4%	27	10.4%	140	53.8%	145	55.8%
	260	100	260	100	260	100	260	100	260	100

Fuente: Base de datos (ver Apéndice...)

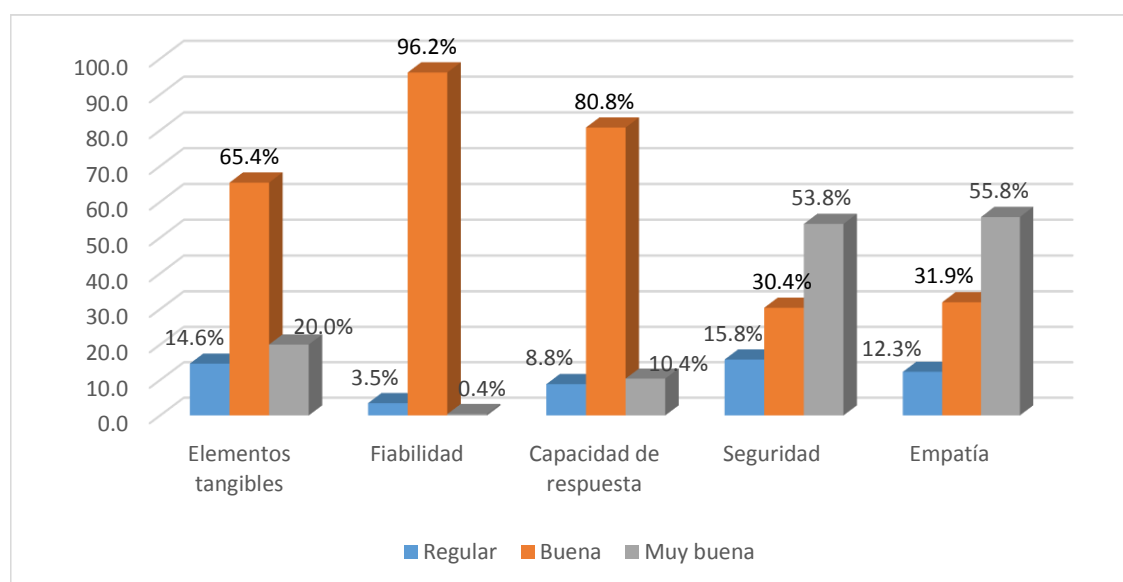


Figura 3. Dimensiones de calidad de atención

De la tabla 6 y figura 3, se observa que, según la dimensión de elementos tangibles, el 65.4% de los encuestados manifestó que, se encontró en un nivel buena, el 14.6% en un nivel regular y el 20% en un nivel muy buena. En cuanto a la dimensión fiabilidad, según los encuestados, en el nivel buena fue representada por el 96.2% y el nivel regular fue obtenido por el 3.5% de ellos, y el 0.4% en un nivel muy buena. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 80.8% manifestó encontrarse en un nivel buena, el 10.4% en nivel muy buena y el 8.8% en un nivel regular. Con respecto a la dimensión de seguridad, se considera que el 53.8% en un nivel muy buena, el 30.4% estuvo en un nivel buena y el 15.8% se encontró en un nivel regular. Y, por último, en la dimensión de empatía, el 31.9% se encontró en un nivel buena, el 12.3% se encontró en un nivel regular y el 55.8% estuvo en un nivel muy buena, en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Tabla 7
Nivel de satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	42	16,2	16,2	16,2
	medio	203	78,1	78,1	94,2
	alto	15	5,8	5,8	100,0
	Total	260	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver Apéndice...)

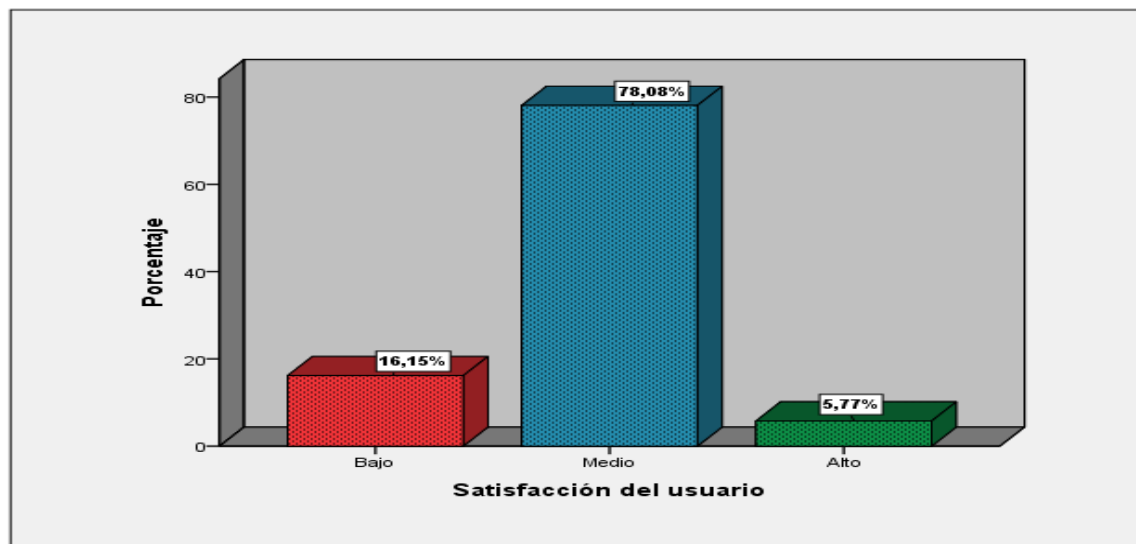


Figura 4. Satisfacción del usuario

De la tabla 7 y figura 4, se observa que según el 78.1% los pacientes encuestados refieren que el nivel de satisfacción del usuario que desarrollan es de nivel medio. El 16.2% de nivel bajo. El 5.8% restante señala que la satisfacción del usuario que desarrollan es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos que se muestran en la tabla y figura, se concluye que es de nivel medio el nivel de satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Tabla 8

Dimensiones de satisfacción del usuario

	Comunicación		Clima de confianza		Actitud profesional		Percepción del paciente		Competencia técnica	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	41	15.8%	29	11.2%	7	2.7%	41	15.8%	47	18.1%
Medio	194	74.6%	159	61.2%	149	57.3%	210	80.8%	166	63.8%
Alto	25	9.6%	72	27.7%	104	40.0%	9	3.5%	47	18.1%
Total	260	100	260	100	260	100	260	100	260	100

Fuente: Base de datos (ver Apéndice...)

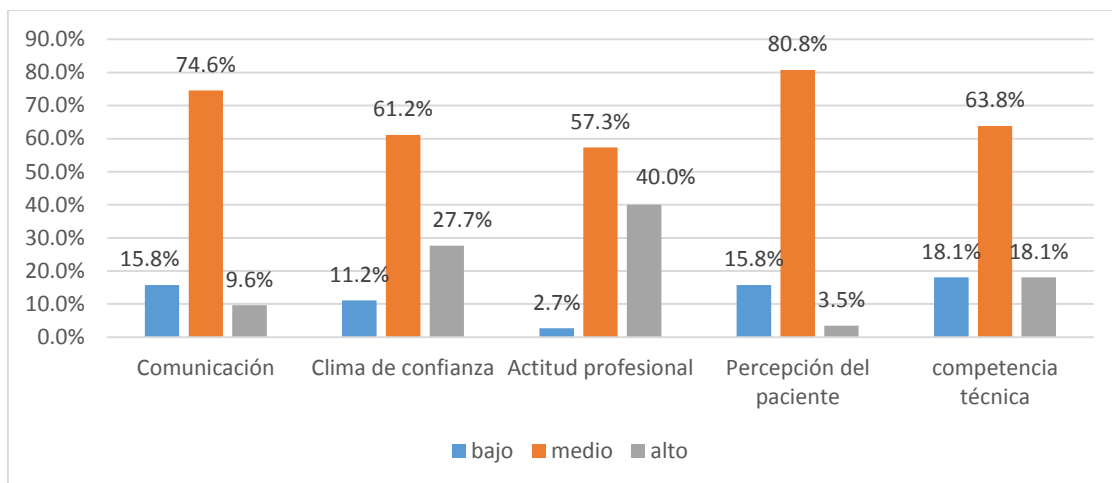


Figura 5. Dimensiones de satisfacción de usuario

De la tabla 8 y figura 5, se observa que según la dimensión comunicación, según los pacientes encuestados, el nivel medio fue representado por el 74.6%, el nivel bajo en un 15.8% y el nivel alto fue obtenido por el 9.6% de ellos. En cuanto a la dimensión de clima de confianza, el 61.2% manifestó encontrarse en un nivel medio, el 27.7% en nivel alto y el 11.2% en un nivel bajo. Con respecto a la dimensión de actitud profesional, se considera que el 57.3% de ellos obtuvo un nivel medio, el 40.0% estuvo en un nivel alto y el 2.7% se encontró en un nivel bajo. Para la dimensión de percepción del paciente, el 80.8% se encontró en un nivel medio, el 15.8% se encontró en un nivel bajo y el 3.5% estuvo en un nivel muy alto. Y, por último, en la dimensión de competencia técnica, el 63.8% de los encuestados manifestó que, se encontró en un nivel medio, el 18.1% en un nivel bajo y el 18.1% en un nivel alto en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

3.2. Prueba de hipótesis

Tabla 9

Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	260	260
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,388**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	260	260

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

Fuente: Resultado de correlación de variables (ver Apéndice...)

De los resultados que se aprecian en la tabla 9, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman es $=.388$ y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, positiva y débil entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, con lo cual se puede interpretar que, a mayor nivel de calidad de atención, es mayor el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020. De este modo, el resultado estadístico nos permite rechazar la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación entre satisfacción y dimensiones de calidad de atención

Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,388**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	260
Elementos tangibles		Coefficiente de correlación	,204**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	260
Fiabilidad		Coefficiente de correlación	,154**
		Sig. (bilateral)	,013
		N	260
Capacidad de respuesta		Coefficiente de correlación	,184**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	260
Seguridad		Coefficiente de correlación	,410**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	260
Empatía		Coefficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	260

Fuente: Base de datos

Respecto a la primera hipótesis específica, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman es $=.204$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por tanto, existe una relación significativa, positiva y débil entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 lo cual nos permite rechazar la primera hipótesis específica nula.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman es $=.154$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por tanto, existe una relación significativa, positiva y débil entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 lo cual nos permite

rechazar la primera hipótesis específica nula.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman es $=.184$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por tanto, existe una relación significativa, positiva y débil entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 lo cual nos permite rechazar la primera hipótesis específica nula.

Respecto a la cuarta hipótesis específica, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman es $=.410$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por tanto, existe una relación significativa, positiva y moderada entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 lo cual nos permite rechazar la primera hipótesis específica nula.

Respecto a la quinta hipótesis específica, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman es $=.485$ y el p-valor calculado es < 0.05 , por tanto, existe una relación significativa, positiva y moderada entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 lo cual nos permite rechazar la quinta hipótesis específica nula.

IV. Discusión

En cuanto a los resultados mostrados en el capítulo III considerando el objetivo e hipótesis general del estudio de la variable Calidad de atención tenemos que según la tabla 5 y figura 2, según la percepción el 82.3 % del total de 260 encuestados señalan que la calidad de atención se desarrolla de manera buena; el 15.0% a un nivel regular y el 2.7% en un nivel muy buena, siendo el de nivel buena el predominante en la variable calidad del servicio, de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

En cuanto a los resultados mostrados en la tabla 7 y figura 4, de la variable satisfacción del usuario el 16.2% perciben el nivel bajo, mientras que el 78.1% nivel medio en la variable satisfacción del usuario y el 5.8% su percepción es alta, siendo el nivel medio el predominante en la variable satisfacción del usuario.

En cuanto al objetivo general, se manifiestan que los niveles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, el coeficiente de Rho de Spearman se encuentran relacionadas en un 388 y el p-valor calculado es < 0.05 , a un nivel de significancia según la tabla 9, podemos afirmar que la relación entre la variable de estudio es baja existiendo una relación significativa, positiva y débil entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, con lo cual se puede interpretar que a mayor nivel calidad de atención, existirá un mejor nivel de satisfacción del usuario, de un Hospital Nivel III 1. Lima, 2020.

Acorde con lo obtenido por Trujillo (2018) que tiene una relación directa entre ambas variables de 48.1%, llegándose a concluir la relación directa y significativa entre las dimensiones, manifestándose en su estudio que existen retrasos en las consultas ambulatorias, habiendo que esperar por más de una hora, lo cual ha hecho que se presenten reclamos en el libro de reclamaciones e incidencias de todo tipo incluyéndose en las hospitalizaciones, además las enfermeras ya han olvidado la esencia de su deber por lo cual también se ha recibido malestar hacia ellas de parte de los usuarios, esto debido a un mal trato y deficiencias de la misma infraestructura. Asimismo, Beteta (2017) afirmó que existe una correlación alta entre ambas variables, puesto que se llegó a un coeficiente de 88.9%, manifestándose en su estudio que existen problemas de parte de algunos pacientes ya que ellos no se encuentran del todo satisfechos por un tema del servicio ofrecido por el hospital, por lo que se planteó establecer la relación de la calidad de servicio en relación con la satisfacción de clientes. Además, se afirma según Rehaman y Husnain (2018) que, para lograr una ventaja competitiva, es más importante centrarse en la calidad del servicio

porque los clientes son más conscientes de la calidad, por lo que es fundamental ofrecer una calidad de servicio mejor que sus competidores. Resultados un poco diferentes se encontraron en Ruiz (2017) quien afirmó que el mayor porcentaje fue de un nivel bajo, aunque solo el 24% estuvo en un nivel regular, llegándose a concluir, que la relación existente es poco significativa y débil a un nivel de 25%, asimismo, la calidad se encontró en su mayoría en un nivel regular. Según Huanchaco (2017) afirmó que hay un gran número de personas insatisfechas. Confirmándose lo expuesto por Karaca y Durna (2019) la satisfacción del paciente es un criterio concreto para evaluar la atención médica y, por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería.

En cuanto a los resultados mostrados considerando al objetivo de la hipótesis específica primera del estudio que según la tabla 6 y figura 3, tenemos que según la percepción el 65.4 % del total de 260 encuestados señalan que la dimensión de los elementos tangibles de los usuarios encuestados se desarrolla de manera buena, y el 14.6% de manera regular, mientras que 20.0% muy buena, siendo el de nivel buena el predominante de los elementos tangibles en relación con la satisfacción del usuario, de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Además para probar si cumple con la hipótesis específica el valor de coeficiente de Rho de Spearman es de $\rho = 0.204$ y el p-valor calculado es < 0.05 , podemos afirmar que la relación entre la dimensión de estudio es muy baja existiendo una relación significativa, positiva y débil entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, y se puede interpretar como, a un desarrollo adecuado en la elementos tangibles existirá un mejor nivel de satisfacción del usuario de un Hospital Nivel III-1, Lima 2020.

Se manifiesta que los niveles de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima 2020, se encuentran relacionadas en un 20.4% a un nivel de significancia del 5% Tabla 10, existiendo una relación significativa, positiva débil entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria del hospital en cuestión. Huanchaco (2017) se afirmó que la mayoría de ellos no se encuentran satisfechos plenamente, manifestándose en su investigación que se deben realizar de manera periódica una revisión de los niveles de satisfacción, de tal forma que se pueda apreciar cuál es el problema, y así poder mejorar la calidad del servicio. Afirmando por el autor Adulalem y Saleh (2016) que estos elementos son considerados como el aspecto físico de las instalaciones, los consultorios deben ser cómodos y cuidando la privacidad de nuestros usuarios, estas deben estar

siempre limpias y los equipos tecnológicos ser los adecuados para atender con rapidez a nuestros usuarios lo cual, al aumentar podría incrementarse los niveles en la satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados mostrados considerando al objetivo de la hipótesis específica segunda del estudio que muestra la tabla 6 y figura 3, tenemos que según la percepción el 96.2 % del total de 260 encuestados señalan que la dimensión de fiabilidad de los usuarios encuestados se desarrolla de manera buena, y el 3.5% de manera regular, mientras que 0.4% muy buena, siendo el de nivel buena el predominante de la fiabilidad en relación de la satisfacción del usuario de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Además, para probar si cumple con la hipótesis específica el valor del coeficiente Rho Spearman es = 154 y el p-valor calculado es < 0.05 , podemos afirmar que la relación entre la dimensión de estudio es muy baja, existiendo una relación significativa, positiva y débil entre la fiabilidad y satisfacción del usuario y se puede interpretar como, a un desarrollo adecuado en la fiabilidad existirá un mejor nivel de satisfacción de los usuarios de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

En cuanto al objetivo específico, se manifiesta que los niveles de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, se encuentran relacionadas en un 15.4% a un nivel de significancia del 5% tabla 10, existiendo una relación significativa, positiva y débil entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria del hospital en cuestión. Conforme a Pintado (2018) el nivel de fiabilidad con la satisfacción del usuario se relaciona en un 82.5%. Afirmándose por el autor Adulalem y Saleh (2016) la fiabilidad es la habilidad de ofrecer el servicio de una manera cuidadosa oportuna y fiable, realizar bien las cosas dando un buen servicio, cero errores solucionar los problemas motivar que el usuario se sienta tranquilo y confié en el servicio que se le está brindando, respetando el orden de llegada y sobre todo priorizando los casos más urgentes (p.119) lo cual, al aumentar, podría incrementarse los niveles en la satisfacción del usuario.

En cuanto a los resultados mostrados considerando al objetivo de la hipótesis específica tercera del estudio que según la tabla 6 y figura 3, tenemos que según la percepción el 80.8 % del total de 260 encuestados señalan que la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios encuestados se desarrolla de manera buena, y el 8.8% de manera regular, mientras que el 10.4% muy buena, siendo el de nivel buena el predominante de la capacidad de respuesta en relación de la satisfacción del usuario de un

Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Además, para probar si cumple con la hipótesis específica el valor del coeficiente Rho Spearman es = 184 y el p-valor calculado es < 0.05 , podemos afirmar que la relación entre la dimensión de estudio es muy baja, existiendo una relación significativa, positiva y débil entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario y se puede interpretar como, a un desarrollo adecuado en la capacidad de respuesta existirá un mejor nivel de satisfacción de los usuarios de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

En cuanto al objetivo específico, se manifiesta que los niveles de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, se encuentran relacionadas en un 18.4% a un nivel de significancia del 5% Tabla N° 10, existiendo una relación significativa, positiva y débil entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria del hospital en cuestión. Conforme a Pintado (2018) el nivel de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario se relaciona en un 79.7%. Afirmándose en la parte teórica por Shafiq, Naeem, Munawar, y Fátima (2017) que el poseer esta capacidad, favorece, la reducción del tiempo de espera de la atención evitando trámites engorrosos, mejorar el acceso a las citas y que estas sean en el menor tiempo posible. Considerándose ello, como un buen indicador, lo cual, al aumentar, mejorará la satisfacción que tendrán los usuarios.

En cuanto a los resultados mostrados considerando al objetivo de la hipótesis específica cuarta del estudio que según la tabla 6 y figura 3, tenemos que según la percepción el 15.8 % del total de 260 encuestados señalan que la dimensión de seguridad de los usuarios encuestados se desarrolla de manera regular, y el 30.4% de manera buena mientras que 53.8% muy buena, siendo en el nivel muy buena el predominante de la seguridad en relación de la satisfacción del usuario de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Además, para probar si cumple con la hipótesis específica el valor del coeficiente Rho Spearman es = 410 y el p-valor calculado es < 0.05 , podemos afirmar que la relación entre las dimensiones de estudio es moderada, entre la seguridad existiendo una relación significativa, positiva y débil y satisfacción del usuario y se puede interpretar como, a un desarrollo adecuado en la seguridad existirá un mejor nivel de satisfacción de los usuarios de un Hospital Nivel III-1. Lima 2020.

En cuanto al objetivo específico, se manifiesta que los niveles de seguridad y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, se encuentran relacionadas en un 41% a un nivel de significancia del 5% Tabla N°

10 existiendo una relación significativa, positiva y moderada entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria del hospital en cuestión. Esto acorde con de los Ángeles (2017) quien obtuvo que la dimensión de seguridad es la que más valor aportó en la satisfacción, y la menos predominante fue la de bienes tangibles, puesto que, se demostró que se percibe confianza, credibilidad y buena comunicación de parte del personal, manifestándose en su estudio que la calidad incrementa con la implementación de nuevas tecnologías pues esto favorece la atención. Considerándose en cuanto a Pekkaya, Pulat, y Koca (2017), que consiste en poseer la cortesía, cuyas capacidades deben ser practicadas por el personal además de poseer la capacidad de inspirar confianza, esto en contra la infracción, el engaño y el robo de datos personales. Esto implica veracidad en el servicio, relacionándose con la ética y el servicio profesional. Con ello, al aumentarse los niveles de seguridad en la consulta del hospital, se aumentarán los niveles de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a los resultados mostrados considerando al objetivo de la hipótesis específica última del estudio que según la tabla 6 y figura 3, tenemos que según la percepción el 12.3% del total de 260 encuestados señalan que la dimensión de empatía de los usuarios encuestados se desarrolla de manera regular, y el 31.9% de manera buena mientras que 55.8% muy buena, siendo en el nivel muy buena el predominante de la empatía en relación de la satisfacción del usuario de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Además, para probar si cumple con la hipótesis específica el valor del coeficiente Rho Spearman es = 485 y el p-valor calculado es < 0.05 , podemos afirmar que la relación entre las dimensiones de estudio es moderada, existiendo una relación significativa, positiva y débil entre la empatía y satisfacción del usuario y se puede interpretar como a un desarrollo adecuado en la empatía existirá un mejor nivel de satisfacción de los usuarios de un Hospital Nivel III-1. Lima 2020.

Y por último en cuanto, al objetivo específico quinto, se manifiesta que los niveles de empatía y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, se encuentran relacionadas en un 48.5% a un nivel de significancia del 5% tabla 10, existiendo una relación significativa, positiva y moderada entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria del hospital en cuestión. Conforme a Pintado (2018) el nivel de empatía con la satisfacción del usuario se relaciona en un 44.6%, citándose a Parasuraman, Zeithaml y Berry que, en el año 1988, manifestaron que empatía es la aptitud que posee cualquier individuo de colocarse en el lugar de otra,

además de comprenderle y tratar de entender el problema como si fuese suyo. Confirmándose lo expuesto por los autores Adulalem y Saleh (2016), quienes manifestaron que es un valor positivo que tienen las personas de ponerse en lugar de los otros, saber escucharlas, entender sus problemas, que perciba de qué su opinión importa, darle su espacio para que pueda expresar sus emociones, la empatía es una capacidad indispensable para comunicarnos con los demás. Con ello se define que, al aumentarse los niveles de empatía, se incrementará los niveles de satisfacción de los usuarios de consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Esto debido a que según Hofer, Choi, Mase, Fagerlin, Spencer, y Heisler (2017) la satisfacción del usuario se ve afectada por factores tales como el tiempo de espera en las unidades de emergencia; el nivel de confianza en el personal médico y la cantidad de interacción con los pacientes; la profesionalidad de los médicos y enfermeras y su capacidad para ofrecer soluciones para mejorar la salud de los pacientes.

V. Conclusiones

Primera

Entre los niveles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y débil (Rho de Spearman =.388), con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Segunda

Entre los niveles de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y débil (Rho de Spearman =.204), con lo cual la primera hipótesis específica ha quedado demostrada.

Tercera

Entre los niveles de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y débil (Rho de Spearman =.154), con lo cual la segunda hipótesis específica ha quedado demostrada.

Cuarta

Entre los niveles de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y débil (Rho de Spearman =.184), con lo cual la tercera hipótesis específica ha quedado demostrada.

Quinta

Entre los niveles de seguridad y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y moderada (Rho de Spearman =.410), con lo cual la cuarta hipótesis específica ha quedado demostrada.

Sexta

Entre los niveles de empatía y la satisfacción de los usuarios en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020 existe una relación significativa, directa y moderada (Rho de Spearman =.485), con lo cual la quinta hipótesis específica ha quedado demostrada.

VI. Recomendaciones

Primera

Proponer mejoras en la calidad de atención, en cuanto a mayores capacitaciones al personal de salud, para que exista un mejor trato, además de poder mejorar el aspecto de las instalaciones del hospital, así como mejorar el sistema de manejo de citas y quejas.

Segunda

Mejorar el aspecto de las instalaciones, equipos y maquinaria, darles un buen mantenimiento a estos, para que puedan operar conforme a los requerimientos establecidos.

Tercera

Capacitar al personal de salud para que los usuarios puedan percibir satisfacción acerca de la información que les brindan. Además, poder contar con una central de llamadas más eficientes que apoyen con la información, consultas y citas.

Cuarta

Dar respuesta a las quejas de los usuarios del Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, en un periodo no menor de un día, para que ellos puedan percibir que se les toma en cuenta.

Quinta

Poder establecer un sistema para contestar las dudas de los usuarios, así como la forma en que se realicen los exámenes físicos minuciosamente.

Sexta

Solucionar los problemas del Hospital Nivel III-1. Lima, 2020, a través de un sistema, donde se puedan establecer una mejor comunicación entre los usuarios con el personal médico como administrativo.

Referencias

- Adina, S., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Váleanu, M., y Cosma, D.C., (2020). Measuring Patients' Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. *Sustainability*(12), 1-16.
- Adulalem, A., y Saleh, A. (2016). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies in Yemen. *Asian Journal of Business and Management*, 4(3),117-126
- Ahenkan, A., y Aduo, K. (2017). Predictors of Patient Satisfaction With Quality of Healthcare in University Hospitals in Ghana. *Hospital Practices and Research*, 2(1), 9-14. Recuperado de: <https://cutt.ly/fdXbVQZ>
- Aiken, L; Sloane, D; Ball, J, et al. (2018) Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*; 8:1-9 Recuperado de: doi: 10.136/bmjopen-2017-019189
- Arias, A. (2013). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Madrid: Alicia Arias Coello. Recuperado de: <https://cutt.ly/7dXWowq>
- Arias, J. Villasis, M. y Miranda., M. (2016). El protocolo de Investigación III: la población de estudio. Recuperado de: <https://cutt.ly/Pd816wc>
- 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. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://cutt.ly/JdXEogJ>
- Bekana, M., Negash, S., y Yusuf, L. (2020). Client Satisfaction on Antenatal Care Service by Pregnant Women in Public and Private Hospitals in Addis Ababa, Ethiopia: A Cross-sectional Comparative Descriptive Study. *Journal of Gynecology & Reproductive Medicine*, 4(1), 21-28. Recuperado de: <https://cutt.ly/IdXgjtH>
- Calong, K., y Soriano, G. (2018). Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences* , 11(2), 697-703. Recuperado de: <https://cutt.ly/WdX8Jya>

- Cama, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de odontología, Centro de Salud Los Molinos, junio 2018. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29451?show=full>
- Carrasco, S. (2009) Metodología de la Investigación Científica Recuperado de: <https://cutt.ly/qdX8Cf>
- Care Quality Commission. (2019). The state of health care and adult social care in England 2018/19. Inglaterra: Crown. Recuperado de: <https://cutt.ly/gdXTi3O>
- Cochran, W.G. (1963) Sampling Techniques, Wiley, New York
- Coculescu, B., Coculescu, E., y Purcarea, V. (2016). Orientation to the patient as a marketing strategy in the Romanian healthcare system. *J Med Life*, 9(3), 302-305. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5154320/>
- 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), 136-152. Recuperado de <https://cutt.ly/fdX8MMo>
- De los Ángeles, De los Ángeles, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017. Recuperado de: <http://cies.edu.ni/cedoc/digitaliza/t971/t971.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión Del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fátima, T., Alam, S., y Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. Recuperado de <https://cutt.ly/PdCqbwj>
- Ferrand, Y., Siemens, J., Weathers, D., Fredendall, L., Choi, Y., Pirrallo, R., y Bitner, M. (2016). Patient Satisfaction With Healthcare Services A Critical Review. *Quality Management Journal*, 23(4), 6-22. Recuperado de: <https://scihub.tw/https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918486>
- Fleming, J., y Zegwaard, K. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning.

International Journal of Work-Integrated Learning, Special Issue, 19(3), 205-213. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación quinta edición McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <https://cutt.ly/6dCO9qx>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, R. (2018) Incidencia de la calidad de los servicios de salud del laboratorio clínico en la satisfacción de los usuarios del Centro Clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia. Recuperado de: <https://cutt.ly/hdXIomq>

Hofer, R., Choi, H., Mase, R., Fagerlin, A., Spencer, M., y Heisler, M. (2017). Mediators and Moderators of Improvements in Medication Adherence: Secondary Analysis of a Community Health Worker–Led Diabetes Medication Self-Management Support Program. *Health Educ. Behav.*(44), 285–296.

Huanchaco, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://cutt.ly/0dX7LvF>

Javed, S., Liu, S., Mahmoudi, A., y Nawaz, M. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *Int J Health Plann Mgmt*(1), 1-15. Recuperado de: <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1002/hpm.2629>

Jimenez T, V. (2006). Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la Universidad de Valencia.

Karaca, A., y Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open* (6), 535-545. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>

- Kim, C., Shik, J., Lee, J., Jae, Y., Kim, M., Choi, A., Ha, I. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*(17), 1-12. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/81079107.pdf>
- Kloter, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing 14 e*. PEARSON EDUCACIÓN México
Recuperado de: <https://www.academia.edu/42228046>
- Lee, DonHee; Kim, Kai K. (2017). Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types, *International Journal of Quality Innovation*, ISSN 2363-7021, *Springer, Heidelberg*, Vol. 3, Iss. 1, pp. 1-15, Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1186/s40887-016-0010-5>
- Maggi, V. (2018). *Maestría en Gerencia en Servicios de la salud: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital general de Milagro Guayaquil*, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Irshad, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*, 16(18), 1-16. Recuperado de: <https://cutt.ly/odX7FYg>
- Maqsood, M., Maqsood, H., kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., y Amir , S. (2017). Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6), 556-567. Recuperado de: <https://cutt.ly/bdX7A9a>
- MINSA. (2011). Guía técnica para la elaboración de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/localminsa/2252.pdf>
- MINSA. (19 de octubre de 2018). MINSA impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano. Recuperado de: MINSA impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano: <https://cutt.ly/4dX7I5G>

- Nnebue , C. (2016). Informed consent in clinical research; Do patients understand what they have signed? *Farm Hosp.*, 40(3), 209-218. Recuperado de: https://www.sefh.es/fh/153_10411.pdf
- OMS. (2018). Boletín de la organización Mundial de la SALUD Mejorar la calidad de la atención de salud n todo el sistema sanitario. Volumen 96:796 Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-40
- Pekkaya, M., Pulat, O., y Koca, H. (2017). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management* (1), 1-8. Recuperado de: <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- Pintado, M. (2018). Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/cdXAusL>
- Ramírez, O., Carrillo, G., y Cárdenas, D. (2016). Survey on Satisfaction with Healthcare of Patients with Chronic Disease. *Enfermería Global*(44), 331-340. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/en_administracion4.pdf
- Rehaman, B., y Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, 4(1), 1-8. Recuperado de: <https://cutt.ly/bdX7mZ2>
- Rosales, G. (2017) Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor de servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7107>
- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín - 2016. Recuperado de: <https://cutt.ly/5dX7zoa>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018) Fundamentos Básicos de Estadística. Recuperado de: <https://cutt.ly/RdX7hny>

- Sarker, A., Sultana, M., Ahmed, S., Mahumud, R., Morton, A., y Khan, J. (2018). Clients' experience and satisfaction of utilizing healthcare services in a community based health insurance program in bangladesh. *Int. J. Environ. Res. Public Health*(15), 1637.
- Sen, V., & Nagwanshee, R. K. (2016). Ethical Issues in Social Science Research. *Research Journal of Management Sciences*, 5(10), 37-41. Recuperado de: <http://www.isca.in/IJMS/Archive/v5/i10/8.ISCARJMS-2016-079.pdf>
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *Inquiry: a journal of medical care organization, provision and financing*, 54, 46958017714664. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Sopan, V. y Vásquez, Y. (2019). Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en estrategias sanitarias del Hospital Jerusalén, la Esperanza, Trujillo 2019. Trujillo. Recuperado de: <https://cutt.ly/0dX7iNl>
- Soriano, Ana. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diálogos* (14), 19-40. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Su, J., Sook , K., Heinrichs, J., Al, K., Aamir, A., y Imran , M. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters* (8), 1353–1362. Recuperado de: <https://cutt.ly/5dBg1F4h>
- Tharanga, H., Dasanayaka, S., Al, O., Kuruppu, G., Abdulhakim, A., y Houjeir, R. (2018). An Assessment of Service Quality in Private Health Care Sector in Sri Lanka. *Amity Business Journal*, 7(2), 9-22. Recuperado de: <https://cutt.ly/MdX7tbX>
- Trujillo, S. (2018). *Calidad de servicio y Satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica Alvarez Miraflores 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://cutt.ly/fdX43cA>

- Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., y Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open Public Health Journal*, 11, 201-208. Recuperado de: <https://cutt.ly/ndXZZ4J>
- Vizcaino, A., Vizcaíno, V., y Fregoso, G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36.
- Walter , A., Aaron, K., Haruna , S., Mohiuddin, M., y Bamaiyi , P. (2018). Patients' Satisfaction with Healthcare Services Received in Health Facilities in Bushenyi District of Uganda. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 3(1), 76-87. Recuperado de: <https://cutt.ly/pdX4IaI>
- World Health Organization. (2020). *Hospital Readiness Checklist for COVID-19*. Copenhagen: World Health Organization Regional Office for Europe. Recuperado de: <https://cutt.ly/SdX4W8G>
- Wu, I., y Hsieh, P. (2013). Hospital innovation and its impact on customer-perceived quality of care: a process-based evaluation approach. *Total Quality Management*, 26(1), 46-61. Recuperado de: <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1080/14783363.2013.799332>
- Žydzīūnaitė, V. (2018). Implementing ethical principles in social research: challenges, possibilities and limitations. *Vocational Training: Research and Realities*, 29(1), 19-43.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Método	
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1.Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020	Existe una relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	VI: Calidad de atención	Elementos Tangibles	Las señaléticas sean las adecuadas Personal de orientación Equipos y materiales Instalaciones limpias y cómodas	1 2 3 4	Muy buena Buena Regular	Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental Correlacional Nivel: relacional Tipo: básica	
¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1.Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima 2020.		Fiabilidad	Confianza en la información y orientación Sistema de citas Disponibilidad de la historia clínica	5,6 7,8 9			Población: 803 Muestra: Probabilística, 260 encuestados
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.		Capacidad de respuesta	Atención del personal en caja y farmacia Atención del personal del laboratorio y radiología	10,11 12,13			
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.		Seguridad	Respeto por la privacidad Examen físico completo y minucioso Tiempo dedicado para contestar dudas Confianza al personal médico	14 15 16 17			
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Empatía	Amabilidad en la atención Interés por solucionar problemas Comprensión en la explicación del médico sobre la atención	18 19 20,21, 22				
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020?	Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.	Comunicación	Comunicación efectiva con el paciente Intimidad en la conversación Preocupación por el paciente	1, 2 3,4 5,6				

<p>¿Cuál es la relación que existe entre empatía y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1 Lima, 2020?.</p>	<p>Establecer la relación que existe entre empatía y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.</p>	<p>VD: satisfacción del usuario</p>	<p>Clima de confianza</p> <p>Actitud profesional</p> <p>Percepción del paciente de su individualidad</p> <p>Competencia técnica</p>	<p>Capacidad de discutir problemas personales Trato individual</p> <p>Actitud del personal médico Trato por el personal médico</p> <p>Respeto mutuo personal y paciente Respeto al orden de llegada Empatía del personal</p> <p>Conocimientos propios de su individualidad Capacidad para identificar las necesidades del usuario</p>	<p>7</p> <p>8,9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12,13</p> <p>14,15</p> <p>16,17,18</p> <p>19,20</p> <p>21,22</p>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	
---	---	--	---	---	---	---	--------------------------------------	--

Anexo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: *Calidad de atención*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSION 1: Elementos tangibles							
1	Los señaléticas (flechas, carteles, afiches) son visualmente atractivos y adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
2	El personal técnico informa y orienta a los pacientes al término de la consulta	✓		✓		✓		
3	El hospital cuenta con equipos disponibles y materiales relacionados con el servicio para su atención	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones físicas del hospital y sala de espera se encuentran limpias y cómodas	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: fiabilidad							
5	El personal de informes le orienta y explica sobre los trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
6	La información recibida por parte del personal de informe le transmite confianza	✓		✓		✓		
7	El médico programado para su atención le atendió en el horario establecido	✓		✓		✓		
8	Las citas de las diferentes especialidades están disponibles y las obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
9	La historia clínica se encontró en el consultorio al momento de su atención	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta							
10	La atención del personal en el módulo de admisión, caja y SIS es de manera rápida	✓		✓		✓		
11	La atención del personal de farmacia y disponibilidad de medicamentos fue rápida	✓		✓		✓		
12	La atención del personal de laboratorio para registrarse y tomarse análisis fue rápida	✓		✓		✓		
13	La atención del personal de radiología para registrarse y tomarse exámenes fue rápida	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: Seguridad							
14	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	✓		✓		✓		
15	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
16	El profesional que le atendió dedicó unos minutos para contestar sus dudas sobre su salud	✓		✓		✓		
17	El médico y personal de salud que le atendió le inspiró confianza	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: Empatía							
18	El personal del hospital le trató con amabilidad respeto y paciencia durante su atención	✓		✓		✓		
19	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
20	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre sus problemas de salud	✓		✓		✓		
21	El médico fue claro en su explicación sobre el tratamiento que recibirá	✓		✓		✓		
22	El médico fue claro en su explicación sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

...01.....de...junio.....del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Dra. Sifuentes Pinto**

DNI: 09098353

Especialidad del evaluador: **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI. 09098353

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación								
1	El personal del hospital que le atiende le brinda las orientaciones claras y precisas	✓		✓		✓		
2	El personal del hospital atiende sus dudas y quejas oportunamente	✓		✓		✓		
3	El personal que lo atiende es discreto con relación a su salud	✓		✓		✓		
4	El personal que atiende trata con discreción su diagnóstico y necesidades del usuario	✓		✓		✓		
5	El personal del hospital que lo atiende escucha atentamente sus dudas	✓		✓		✓		
6	El personal del nosocomio escucha con interés los servicios que requieren los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Clima de confianza		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales	✓		✓		✓		
8	El personal que lo atiende es agradable con sus familiares y allegados	✓		✓		✓		
9	El personal le ayuda a aclarar sus dudas de su tratamiento y diagnóstico	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Actitud profesional		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del hospital lo atiende de manera prepotente	✓		✓		✓		
11	El trato que recibe por el personal médico del Hospital	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Percepción del paciente de su individualidad		Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal que lo atiende es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos	✓		✓		✓		
13	El personal que lo atiende se dirige a su persona con respeto	✓		✓		✓		
14	Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	✓		✓		✓		
15	Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	✓		✓		✓		
16	Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés	✓		✓		✓		
17	El personal que atiende es tolerante con los diferentes usuarios	✓		✓		✓		
18	El personal del hospital trata con empatía a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario	✓		✓		✓		
20	El enfermero le soluciona sus malestares en tiempo real de acuerdo a su experiencia y conocimientos en el área	✓		✓		✓		
21	Considera que el enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario	✓		✓		✓		
22	El personal que atiende sabe identificar qué servicios requiere el usuario	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

...01.....de...junio.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. Sifuentes Pinto**

DNI: 09098353

Especialidad del evaluador: **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI. 09098353

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	Los señaléticas (flechas, carteles, afiches) son visualmente atractivos y adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
2	El personal técnico informa y orienta a los pacientes al término de la consulta	✓		✓		✓		
3	El hospital cuenta con equipos disponibles y materiales relacionados con el servicio para su atención	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones físicas del hospital y sala de espera se encuentran limpias y cómodas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: fiabilidad								
5	El personal de informes le orienta y explica sobre los trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
6	La información recibida por parte del personal de informe le transmite confianza	✓		✓		✓		
7	El médico programado para su atención le atendió en el horario establecido	✓		✓		✓		
8	Las citas de las diferentes especialidades están disponibles y las obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
9	La historia clínica se encontró en el consultorio al momento de su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	La atención del personal en el módulo de admisión, caja y SIS es de manera rápida	✓		✓		✓		
11	La atención del personal de farmacia y disponibilidad de medicamentos fue rápida	✓		✓		✓		
12	La atención del personal de laboratorio para registrarse y tomarse análisis fue rápida	✓		✓		✓		
13	La atención del personal de radiología para registrarse y tomarse exámenes fue rápida	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	✓		✓		✓		
15	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
16	El profesional que le atendió dedico unos minutos para contestar sus dudas sobre su salud	✓		✓		✓		
17	El médico y personal de salud que le atendió le inspiró confianza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
18	El personal del hospital le trato con amabilidad respeto y paciencia durante su atención	✓		✓		✓		
19	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
20	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre sus problemas de salud	✓		✓		✓		
21	El médico fue claro en su explicación sobre el tratamiento que recibirá	✓		✓		✓		
22	El médico fue claro en su explicación sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

...01.....de...Junio.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vergara Mondragon, Walter Manuel DNI: 40769191

Especialidad del evaluador: Psicólogo

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Walter M. Vergara Mondragon
 DNI N° 40769191
 Cel. 966 305 999

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación								
1	El personal del hospital que le atiende le brinda las orientaciones claras y precisas	✓		✓		✓		
2	El personal del hospital atiende sus dudas y quejas oportunamente	✓		✓		✓		
3	El personal que lo atiende es discreto con relación a su salud	✓		✓		✓		
4	El personal que atiende trata con discreción su diagnóstico y necesidades del usuario	✓		✓		✓		
5	El personal del hospital que lo atiende escucha atentamente sus dudas	✓		✓		✓		
6	El personal del nosocomio escucha con interés los servicios que requieren los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Clima de confianza								
7	El personal que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales	✓		✓		✓		
8	El personal que lo atiende es agradable con sus familiares y allegados	✓		✓		✓		
9	El personal le ayuda a aclarar sus dudas de su tratamiento y diagnóstico	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Actitud profesional								
10	El personal del hospital lo atiende de manera prepotente	✓		✓		✓		
11	El trato que recibe por el personal médico del Hospital	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Percepción del paciente de su individualidad								
12	El personal que lo atiende es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos	✓		✓		✓		
13	El personal que lo atiende se dirige a su persona con respeto	✓		✓		✓		
14	Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	✓		✓		✓		
15	Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	✓		✓		✓		
16	Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés	✓		✓		✓		
17	El personal que atiende es tolerante con los diferentes usuarios	✓		✓		✓		
18	El personal del hospital trata con empatía a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
19	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario	✓		✓		✓		
20	El enfermero le soluciona sus malestares en tiempo real de acuerdo a su experiencia y conocimientos en el área	✓		✓		✓		
21	Considera que el enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario	✓		✓		✓		
22	El personal que atiende sabe identificar qué servicios requiere el usuario	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

...01.....de...Junio.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vázquez Mondragón, Walter Manuel DNI: 40769191

Especialidad del evaluador: de todo lo que

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Walter M. Vázquez Mondragón
 DNI N° 40769191
 Cel. 966 705 999

Anexo 3

Muestra piloto

Elementos muestrales	Variable 1: Calidad de atención																						$\sum_{i=1}^{20} J_{Ci}$
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	
Encuestado 1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	68
Encuestado 2	2	3	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	48
Encuestado 3	2	2	3	4	3	2	4	1	1	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	56
Encuestado 4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	5	1	1	1	2	2	2	2	2	46
Encuestado 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	65
Encuestado 6	3	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	82
Encuestado 7	5	3	3	5	4	3	2	2	5	2	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	83
Encuestado 8	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	2	5	3	3	4	3	4	3	3	3	68
Encuestado 9	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
Encuestado 10	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	2	2	5	3	3	3	4	4	4	5	5	70
Encuestado 11	2	3	3	4	2	1	2	1	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	4	63
Encuestado 12	2	2	3	5	2	1	2	1	3	3	1	2	2	5	4	4	3	4	4	5	5	5	67
Encuestado 13	2	3	3	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	63
Encuestado 14	1	3	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	62
Encuestado 15	2	3	3	4	2	1	3	1	2	3	1	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	69
Encuestado 16	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	72
Encuestado 17	2	4	3	5	3	2	2	2	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	73
Encuestado 18	2	4	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	69
Encuestado 19	2	4	3	4	3	2	2	1	1	3	2	2	2	5	4	4	4	3	4	3	5	4	67
Encuestado 20	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	72
Encuestado 21	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	69
Encuestado 22	1	3	3	6	2	2	2	1	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	63
Encuestado 23	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	71
Encuestado 24	3	4	3	5	3	2	2	1	3	2	1	2	2	4	3	3	3	4	4	5	5	5	69
Encuestado 25	1	4	3	4	2	2	1	1	3	3	2	2	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	64

Sumatoria de las varianzas de los items $\sum Si^2$: 13
 La varianza de la suma de los items S_v^2 : 75
 Número de items **K**: 22

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : 0.864

Muestra piloto

Elementos muestrales	Variable 2: Satisfacción del usuario																						$\sum_{i=1}^{20} J_{Ci}$
	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	
Encuestado 1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	78
Encuestado 2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	54
Encuestado 3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	54
Encuestado 4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	43
Encuestado 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	2	2	2	2	65
Encuestado 6	2	3	4	5	3	2	1	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	79
Encuestado 7	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	3	1	3	5	3	3	5	3	3	3	69
Encuestado 8	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	71
Encuestado 9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84
Encuestado 10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	76
Encuestado 11	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	76
Encuestado 12	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	73
Encuestado 13	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	80
Encuestado 14	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	81
Encuestado 15	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	5	82
Encuestado 16	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	83
Encuestado 17	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	80
Encuestado 18	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	84
Encuestado 19	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	80
Encuestado 20	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	4	83
Encuestado 21	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	76
Encuestado 22	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	78
Encuestado 23	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	5	3	3	3	4	3	4	4	76
Encuestado 24	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	83
Encuestado 25	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	76

Sumatoria de las varianzas de los items $\sum Si^2$: 12
 La varianza de la suma de los items S_v^2 : 104
 Número de items **K**: 22

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : 0.925

Anexo 4

Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III. Lima, 2020

Estimado (a) usuario, las siguientes encuestas tienen como objetivo recabar información sobre sus expectativas respecto a la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1, (MINSA) correspondiente al año 2020, para la cual tu opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y el tratamiento de las mismas será únicamente con fines académicos, todas tus respuestas son válidas para el desarrollo del presente estudio solo recomendamos que respondas con sinceridad y objetividad en la alternativa elegida. Agradezco de antemano su gentil colaboración.

Estás de acuerdo en formar parte del estudio.

SI

Turno: T

NO

Turno: M

Si tu respuesta fue afirmativa, puedes continuar con el desarrollo de la encuesta

Utilice una calificación Nunca (1), Casi nunca (2), Regular (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Calidad de atención |

	Cuestionario	1	2	3	4	5
	D1. Elementos tangibles					
1.	Los señaléticas (flechas, carteles, afiches) son visualmente atractivos y adecuados para orientar a los pacientes					
2.	El personal técnico informa y orienta a los pacientes al término de la consulta					
3.	El hospital cuenta con equipos disponibles y materiales relacionados con el servicio para su atención					
4.	Las instalaciones físicas del hospital y sala de espera se encuentran limpias y cómodas					
	D2. Fiabilidad					
5.	El personal de informes le orienta y explica sobre los trámites para la atención en consulta externa					
6.	La información recibida por parte del personal de informe le transmite confianza					
7.	El médico programado para su atención le atendió en el horario establecido					
8.	Las citas de las diferentes especialidades están disponibles y las obtuvo con facilidad					
9.	La historia clínica se encontró en el consultorio al momento de su atención					
	D3. Capacidad de respuesta					
10.	La atención del personal en el módulo de admisión, caja y SIS es de manera rápida					
11.	La atención del personal de farmacia y disponibilidad de medicamentos fue rápida					
12.	La atención del personal de laboratorio para registrarse y tomarse análisis fue rápida					
13.	La atención del personal de radiología para registrarse y tomarse exámenes fue rápida					
	D4. Seguridad					
14.	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
15.	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
16.	El profesional que le atendió dedicó unos minutos para contestar sus dudas sobre su salud					
17.	El médico y personal de salud que le atendió le inspiró confianza					
	D5. Empatía					
18.	El personal del hospital le trató con amabilidad respeto y paciencia durante su atención					
19.	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
20.	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problemas de salud					
21.	El médico fue claro en su explicación sobre el tratamiento que recibirá					
22.	El médico fue claro en su explicación sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Estimado usuario, la siguiente es una encuesta que tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un Hospital Nivel III-1. Lima, 2020.

Responda con sinceridad y objetividad.

Turno M Turno T

Utilice una calificación Nunca (1), Casi nunca (2), Regular (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Satisfacción del usuario		1	2	3	4	5
Cuestionario						
D1. Comunicación						
1.	El personal del hospital que le atiende le brinda las orientaciones claras y precisas					
2.	El personal del hospital atiende sus dudas y quejas oportunamente					
3.	El personal que lo atiende es discreto con relación a su salud					
4.	El personal que atiende trata con discreción su diagnóstico y necesidades del usuario					
5.	El personal del hospital que lo atiende escucha atentamente sus dudas					
6.	El personal del nosocomio escucha con interés los servicios que requieren los usuarios					
D2. Clima Confianza						
7.	el personal que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales					
8.	El personal que lo atiende es agradable con sus familiares y allegados					
9.	El personal le ayuda a aclarar sus dudas de su tratamiento y diagnóstico					
D3. Actitud Profesional						
10.	El personal del hospital lo atiende de manera prepotente					
11.	El trato que recibe por el personal médico del Hospital					
D4. Percepción del paciente de su individualidad						
12.	El personal que lo atiende es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos					
13.	El personal que lo atiende se dirige a su persona con respeto					
14.	Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
15.	Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
16.	Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortes					
17.	El personal que atiende es tolerante con los diferentes usuarios					
18.	El personal del hospital trata con empatía a los usuarios					
D5. Competencia Técnica						
19.	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
20.	El enfermero le soluciona sus malestares en tiempo real de acuerdo a su experiencia y conocimientos en el área					
21.	Considera que el enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
22.	El personal que atiende sabe identificar qué servicios requiere el usuario					

Anexo 6

N°	Variable 1: Calidad de atención																						Total General					
	Elementos tangibles					Fiabilidad					capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía							
	It 1	It 2	It 3	It 4	Total	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	It 12	It 13	Total	It 14	It 15	It 16	It 17	Total	It 18		It 19	It 20	It 21	It 22	Total
1	3	3	3	2	11	2	3	3	3	4	15	2	3	4	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	17	68
2	2	3	2	2	9	1	5	3	1	1	11	2	1	2	2	7	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	52
3	2	2	3	4	11	3	4	4	1	1	13	2	2	2	2	8	4	2	3	3	12	2	2	3	3	4	14	58
4	3	2	1	2	8	2	4	1	2	2	11	2	2	3	4	11	5	1	1	1	8	2	2	2	2	2	10	48
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	65
6	3	4	2	2	11	2	4	4	2	3	15	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	84
7	5	3	3	5	16	4	3	2	2	5	16	2	4	2	3	11	4	5	4	5	18	5	4	4	5	4	22	83
8	3	3	4	4	14	3	4	3	2	4	16	3	1	3	2	9	5	3	3	4	15	3	4	3	3	3	16	70
9	3	4	4	3	14	4	2	3	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	81
10	3	3	3	4	13	3	4	3	2	3	15	3	1	2	2	8	5	3	3	3	14	4	4	4	5	5	22	72
11	2	3	3	4	12	2	5	2	1	3	13	3	1	2	2	8	4	3	3	3	13	3	4	5	5	4	21	67
12	2	2	3	5	12	2	5	2	1	3	13	3	1	2	2	8	5	4	4	4	17	3	4	4	5	5	21	71
13	2	3	3	4	12	2	4	2	1	3	12	2	1	2	2	7	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	65
14	1	3	3	4	11	2	4	2	1	2	11	2	1	2	2	7	5	4	3	4	16	3	4	4	4	4	19	64
15	2	3	3	4	12	2	5	3	1	2	13	3	1	3	3	10	5	3	4	4	16	4	4	5	5	4	22	73
16	2	4	3	5	14	2	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	5	4	3	4	16	3	4	4	4	5	20	74
17	2	4	3	5	14	3	4	2	2	3	14	3	1	2	2	8	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	22	75
18	2	4	3	4	13	2	4	2	1	2	11	3	2	3	3	11	4	4	4	5	17	3	4	4	4	4	19	71
19	2	4	3	4	13	3	4	2	1	1	11	3	2	2	2	9	5	4	4	4	17	3	4	3	5	4	19	69
20	2	4	3	4	13	4	3	2	2	3	14	3	2	2	2	9	5	4	4	4	17	4	3	4	4	4	19	72
21	2	4	3	4	13	2	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19	71
22	1	3	3	6	13	2	4	2	1	3	12	3	1	2	2	8	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18	65
23	2	4	3	4	13	2	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	73
24	3	4	3	5	15	3	4	2	1	3	13	2	1	2	2	7	4	3	3	3	13	4	4	5	5	5	23	71
25	1	4	3	4	12	2	4	1	1	3	11	3	2	2	2	9	5	4	3	4	16	4	3	3	4	4	18	66
26	3	3	3	4	13	2	4	3	1	2	12	3	2	2	2	9	4	4	3	4	15	3	4	5	5	4	21	70
27	2	3	3	4	12	2	4	4	1	2	13	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	19	70
28	2	1	1	5	9	1	5	4	1	3	14	2	2	2	2	8	4	4	4	5	17	3	3	4	4	4	18	66
29	2	4	4	5	15	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	19	74
30	1	3	3	5	12	1	5	3	1	2	12	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	3	4	4	4	18	68
31	2	3	3	5	13	1	5	3	1	3	13	3	2	3	3	11	5	4	4	5	18	3	3	4	5	5	20	75
32	3	3	2	4	12	2	4	2	1	3	12	2	1	2	2	7	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19	65
33	2	3	3	4	12	2	4	4	2	3	15	2	1	2	2	7	4	4	4	5	17	3	4	5	5	5	22	73
34	3	3	4	5	15	2	5	4	1	3	15	2	1	2	2	7	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	71
35	1	1	1	5	8	1	5	4	2	3	15	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	4	4	4	18	73
36	2	3	4	4	13	1	5	3	1	2	12	5	1	2	2	10	3	3	3	4	13	3	3	4	4	4	18	66
37	3	3	3	4	13	2	5	3	1	3	14	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	68
38	2	4	3	4	13	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	63
39	4	3	2	5	14	1	5	4	2	3	15	2	1	2	2	7	5	4	3	4	16	3	4	4	4	4	19	71
40	3	3	3	5	14	2	5	4	1	3	15	3	2	3	3	11	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	19	73
41	1	3	2	4	10	2	4	4	2	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16	63
42	3	3	2	4	12	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	3	4	4	4	18	70
43	2	4	3	5	14	2	5	3	1	2	13	3	2	3	3	11	5	4	4	5	18	3	4	3	3	4	17	73
44	4	3	2	5	14	2	4	4	2	4	16	3	1	2	2	8	4	4	4	5	17	3	2	4	4	4	17	72
45	3	3	4	4	14	1	5	4	2	3	15	4	2	1	1	8	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	21	74
46	3	4	3	5	15	1	5	1	1	3	11	3	2	2	2	9	5	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	65
47	3	2	1	4	10	1	5	3	1	3	13	2	1	2	2	7	1	3	3	3	10	3	3	3	3	3	15	55
48	3	3	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	1	3	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	73
49	1	3	3	4	11	2	4	4	2	3	15	3	2	2	2	9	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	20	59
50	2	3	3	4	12	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	71
51	1	3	3	4	11	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	64
52	2	3	3	5	13	3	5	1	2	4	15	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	66
53	3	4	4	5	16	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	73
54	2	4	3	4	13	2	4	4	1	3	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	72
55	3	4	4	5	16	2	5	5	2	3	17	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	73
56	2	4	4	4	14	1	5	5	2	2	15	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	3	3	3	3	15	70
57	1	4	4	5	14	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	75
58	3	4	3	5	15	2	5	3	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	74
59	3	3	3	4	13	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	63
60	2	4	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	1	2	2	8	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	19	73
61	1	4	3	5	13	2	4	4	2	3	15	3	2	3	2	10	5	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	74
62	3	3	3	4	13	2	5	4	1	3	15	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	72
63	3	4	4	5	16	2	4	4	2	3	15	3	2	3	3	11	5	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	74
64	4	4	3	5	16	3	4	4	2	3	16	3	2	3	3	11	4	5	4	5	18	3	3	4	4	4	18	79
65	2	3	3	3	11	1	5	3	1	1	11	2	1	2	2													

N°	Variable 1: Calidad de atención																						Total General					
	Elementos tangibles					Fiabilidad					capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía							
	It 1	It 2	It 3	It 4	Total	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	It 12	It 13	Total	It 14	It 15	It 16	It 17	Total	It 18		It 19	It 20	It 21	It 22	Total
87	2	4	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	1	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	1	1	1	9	61
88	3	4	4	5	16	2	4	4	1	3	14	3	1	3	3	10	5	3	4	4	16	3	3	4	4	4	18	74
89	3	3	3	4	13	2	4	4	2	3	15	4	2	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	71
90	3	3	3	4	13	2	4	4	1	1	12	3	1	2	3	9	5	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	65
91	2	2	4	4	12	5	4	2	4	1	16	2	3	2	3	10	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	67
92	1	4	4	5	14	1	5	4	1	3	14	3	1	3	3	10	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	69
93	3	3	4	3	13	5	5	1	3	1	15	3	2	1	2	8	2	4	3	4	13	4	4	3	3	3	17	66
94	1	4	3	4	12	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	17	64
95	3	3	3	5	14	2	4	5	1	3	15	2	1	2	2	7	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	69
96	2	3	3	5	13	2	4	3	2	2	13	3	1	2	2	8	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	63
97	3	4	3	4	14	1	5	3	1	3	13	2	1	2	2	7	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18	66
98	3	4	3	5	15	3	4	1	2	3	13	3	1	2	2	8	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	70
99	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	69
100	2	2	2	2	8	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10	59
101	1	2	2	2	7	2	4	2	2	2	12	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	1	7	40
102	1	2	2	2	7	1	5	1	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	9	33
103	3	4	3	5	15	1	5	5	1	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	74
104	1	3	3	3	10	1	4	2	2	3	12	1	2	3	3	9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	48
105	2	4	3	5	14	2	5	4	2	3	16	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	74
106	2	4	4	4	14	3	3	3	1	2	12	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	9	53
107	3	4	3	4	14	1	5	4	2	2	14	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	71
108	1	1	1	1	4	2	5	2	2	2	13	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	9	39
109	1	2	2	2	7	1	4	2	2	2	11	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	7	34
110	2	2	2	2	8	3	3	3	2	2	13	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	43
111	2	4	4	5	15	1	5	3	2	3	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	76
112	1	2	2	2	7	1	4	2	2	2	11	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	2	1	7	37
113	1	2	1	3	7	2	2	1	3	1	9	3	1	2	1	7	3	2	2	1	8	4	1	3	2	2	12	43
114	3	4	4	5	16	2	4	4	2	3	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	77
115	1	2	3	1	7	3	2	2	3	2	12	2	3	2	1	8	2	3	1	3	9	1	3	1	2	1	8	44
116	1	1	2	1	5	2	5	1	1	2	11	1	2	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	1	1	1	6	33
117	2	3	3	5	13	1	5	4	1	3	14	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	70
118	3	3	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	76
119	1	2	2	1	6	1	4	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	1	2	2	2	8	34
120	1	3	2	3	9	1	3	1	3	1	9	1	2	1	1	5	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	9	39
121	1	1	3	2	7	1	3	1	3	2	10	1	3	2	3	9	2	1	2	3	8	1	3	4	1	4	13	47
122	3	2	2	4	11	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	67
123	1	2	2	1	6	2	5	1	1	1	10	4	1	2	1	8	1	2	1	1	5	1	2	2	2	2	9	38
124	3	3	4	5	15	2	5	3	3	3	16	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	76
125	3	4	3	5	15	3	4	4	3	3	17	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	68
126	2	2	2	2	8	1	4	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	36
127	3	4	4	4	15	2	4	5	1	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
128	1	2	2	1	6	2	4	2	1	1	10	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	3	4	4	4	4	19	47
129	1	3	3	4	11	2	4	4	2	3	15	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	69
130	1	2	2	2	7	1	4	2	2	2	11	1	2	1	2	6	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10	39
131	11	1	2	4	18	3	3	3	2	2	13	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	51
132	2	2	2	1	7	2	4	2	1	1	10	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	1	9	41
133	4	4	4	4	16	2	4	4	2	3	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	77
134	2	2	2	1	7	2	4	1	1	1	9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	1	1	1	6	37
135	2	2	2	2	8	1	4	2	2	1	10	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	1	3	3	3	1	11	46
136	3	4	4	5	16	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	76
137	1	2	2	1	6	1	4	1	2	1	9	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	1	1	1	2	1	6	33
138	1	2	2	2	7	1	5	2	1	1	10	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9	38
139	1	2	2	2	7	1	5	1	2	2	11	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	6	34
140	1	2	1	1	5	1	4	2	2	2	11	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	1	2	2	2	1	8	35
141	2	1	1	1	5	1	5	1	2	4	13	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	1	1	1	2	3	8	38
142	3	3	3	2	11	2	4	3	2	2	13	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	46
143	3	3	3	4	13	2	4	3	2	3	14	3	1	2	2	8	3	3	4	4	14	2	3	4	4	4	17	66
144	2	3	2	4	11	1	5	3	1	2	12	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	57
145	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	3	2	2	2	2	11	61
146	3	3	2	4	12	1	5	3	2	2	13	2	1	2	2	7	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	65
147	3	3	2	5	13	2	5	3	1	2	13	3	1	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	18	64
148	3	3	3	4	13	1	5	3	1	2	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	18	65
149	3	3	2	4	12	1	5	3	1	1	11	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	57
150	4	4	3	5	16	2	4	4	2	2	14	4	2	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	78
151	3	3	2	4	12	2	5	4	2	2	15	3	1	2	2	8	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	

N°	Variable 1: Calidad de atención																						Total General				
	Elementos tangibles					Fiabilidad					capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía						
	It 1	It 2	It 3	It 4	Total	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	It 12	It 13	Total	It 14	It 15	It 16	It 17	Total	It 18		It 19	It 20	It 21	It 22
173	3	3	3	4	13	3	4	3	2	3	15	3	1	2	2	8	5	3	3	3	14	4	4	4	5	5	22
174	2	3	3	4	12	2	5	2	1	3	13	3	1	2	2	8	4	3	3	3	13	3	4	5	5	4	21
175	2	2	3	5	12	2	5	2	1	3	13	3	1	2	2	8	5	4	4	4	17	3	4	4	5	5	21
176	2	3	3	4	12	2	4	2	1	3	12	2	1	2	2	7	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19
177	1	3	3	4	11	2	4	2	1	2	11	2	1	2	2	7	5	4	3	4	16	3	4	4	4	4	19
178	2	3	3	4	12	2	5	3	1	2	13	3	1	3	3	10	5	3	4	4	16	4	4	5	5	4	22
179	2	4	3	5	14	2	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	5	4	3	4	16	3	4	4	4	5	20
180	2	4	3	5	14	3	4	2	2	3	14	3	1	2	2	8	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	22
181	2	4	3	4	13	2	4	2	1	2	11	3	2	3	3	11	4	4	4	5	17	3	4	4	4	4	19
182	2	4	3	4	13	3	4	2	1	1	11	3	2	2	2	9	5	4	4	4	17	3	4	3	5	4	19
183	2	4	3	4	13	4	3	2	2	3	14	3	2	2	2	9	5	4	4	4	17	4	3	4	4	4	19
184	2	4	3	4	13	1	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19
185	1	3	3	6	13	2	4	2	1	3	12	3	1	2	2	8	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	18
186	2	4	3	4	13	2	4	2	2	3	13	3	2	3	3	11	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19
187	3	4	3	5	15	3	4	2	1	3	13	2	1	2	2	7	4	3	3	3	13	4	4	5	5	5	23
188	1	4	3	4	12	2	4	1	1	3	11	3	2	2	2	9	5	4	3	4	16	4	3	3	4	4	18
189	2	3	3	5	13	1	5	3	1	3	13	3	2	3	3	11	5	4	4	5	18	3	3	4	5	5	20
190	3	3	2	4	12	2	4	2	1	3	12	2	1	2	2	7	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19
191	2	3	3	4	12	2	4	4	2	3	15	2	1	2	2	7	4	4	4	5	17	3	4	5	5	5	22
192	3	3	4	5	15	2	5	4	1	3	15	2	1	2	2	7	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19
193	1	1	1	5	8	1	5	4	2	3	15	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	4	4	4	18
194	2	3	4	4	13	1	5	3	1	2	12	5	1	2	2	10	3	3	3	4	13	3	3	4	4	4	18
195	3	3	3	4	13	2	5	3	1	3	14	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
196	2	4	3	4	13	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15
197	4	3	2	5	14	1	5	4	2	3	15	2	1	2	2	7	5	4	3	4	16	3	4	4	4	4	19
198	3	3	3	5	14	2	5	4	1	3	15	3	2	3	3	11	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	19
199	1	3	2	4	10	2	4	4	2	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16
200	3	3	2	4	12	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	3	4	4	4	18
201	2	4	3	5	14	2	5	3	1	2	13	3	2	3	3	11	5	4	4	5	18	3	4	3	3	4	17
202	4	3	2	5	14	2	4	4	2	4	16	3	1	2	2	8	4	4	4	5	17	3	2	4	4	4	17
203	3	3	4	4	14	1	5	4	2	3	15	4	2	1	1	8	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	21
204	3	4	3	5	15	1	5	1	1	3	11	3	2	2	2	9	5	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15
205	3	2	1	4	10	1	5	3	1	3	13	2	1	2	2	7	1	3	3	3	10	3	3	3	3	3	15
206	3	3	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	1	3	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
207	1	3	3	4	11	2	4	4	2	3	15	3	2	2	2	9	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	20
208	2	3	3	4	12	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
209	1	3	3	4	11	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15
210	2	3	3	5	13	3	5	1	2	4	15	2	1	2	2	7	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15
211	3	4	4	5	16	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
212	2	4	3	4	13	2	4	4	1	3	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18
213	3	4	4	5	16	2	5	5	2	3	17	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15
214	2	4	4	4	14	1	5	5	2	2	15	3	1	2	2	8	5	4	4	5	18	3	3	3	3	3	15
215	1	4	4	5	14	2	4	4	1	3	14	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23
216	3	4	3	5	15	2	5	3	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
217	3	3	3	4	13	1	5	3	2	3	14	3	1	2	2	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15
218	2	4	3	5	14	2	4	4	2	3	15	3	1	2	2	8	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	19
219	1	4	3	5	13	2	4	4	2	3	15	3	2	3	2	10	5	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20
220	3	3	3	4	13	2	5	4	1	3	15	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
221	1	2	2	1	6	2	4	2	1	1	10	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	3	4	4	4	4	19
222	1	3	3	4	11	2	4	4	2	3	15	3	1	2	2	8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
223	1	2	2	2	7	1	4	2	2	2	11	1	2	1	2	6	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	10
224	11	1	2	4	18	3	3	3	2	2	13	2	1	1	1	5	2	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8
225	2	2	2	1	7	2	4	2	1	1	10	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	1	9
226	4	4	4	4	16	2	4	4	2	3	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
227	2	2	2	1	7	2	4	1	1	1	9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	1	1	1	6
228	2	2	2	2	8	1	4	2	2	1	10	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	1	3	3	3	1	11
229	3	4	4	5	16	2	4	4	2	2	14	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
230	1	2	1	4	6	1	4	1	2	1	9	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	1	1	1	2	1	6
231	1	2	2	2	7	1	5	2	1	1	10	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9
232	1	2	2	2	7	1	5	1	2	2	11	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6
233	1	2	1	1	5	1	4	2	2	2	11	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	1	2	2	2	1	8
234	2	1	1	1	5	1	5	1	2	4	13	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	1	1	1	2	3	8
235	3	3	3	2	11	2	4	3	2	2	13	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7
236	3	3	3	4	13	2	4	3	2	3	14	3	1	2	2	8	3	3	4	4	14	2	3	4	4	4	17
237	2	3	2	4	11	1	5	3	1	2	12	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
238	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	3	2	2	2	2	11
239	3	3	2	4	12	1	5	3	2	2	13	2	1	2	2	7	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19
240	3	3																									

Variable 2: Satisfacción del usuario																									Total general			
Nº	Comunicación						Clima de confianza		Actitud profesional		Percepción del paciente de su individualidad								competencia técnica									
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	Total	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	Total	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	Total	It 19	It 20		It 21	It 22	Total
1	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	11	2	4	6	3	4	3	2	3	4	5	24	4	3	4	4	15	78
2	2	2	1	2	2	2	11	3	2	2	7	3	3	6	3	3	2	4	3	3	3	21	2	2	3	2	9	54
3	2	2	3	4	2	2	15	2	2	2	6	3	2	5	2	3	3	2	3	2	3	18	3	2	2	3	10	54
4	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	4	2	2	2	16	1	1	1	1	4	43
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	7	4	3	3	4	3	1	4	22	3	2	2	2	9	65
6	2	3	4	5	3	2	19	1	4	4	9	5	4	9	3	3	3	4	3	3	3	22	5	5	5	5	20	79
7	3	2	3	3	4	1	16	3	4	3	10	3	4	7	4	3	1	3	5	3	3	22	5	3	3	3	14	69
8	3	3	4	4	3	2	19	3	3	4	10	4	4	8	3	3	2	4	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
9	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	10	4	3	7	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	16	84
10	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	4	4	8	4	3	3	4	3	3	3	23	4	4	4	4	16	76
11	3	3	4	3	3	3	19	4	3	4	11	3	4	7	3	4	3	4	3	4	4	25	3	3	4	4	14	76
12	3	3	4	4	3	3	20	4	4	5	13	3	4	7	4	3	2	4	3	3	3	22	3	3	3	2	11	73
13	3	3	4	4	4	3	21	5	5	4	14	3	4	7	4	4	2	4	4	3	4	25	3	3	3	4	13	80
14	3	4	4	5	3	3	22	4	4	4	12	3	4	7	4	4	2	4	4	4	4	26	3	4	3	4	14	81
15	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	11	3	5	8	4	4	2	4	4	4	4	25	4	4	3	5	16	82
16	4	3	5	4	4	3	23	4	4	3	11	3	5	8	4	3	2	5	4	4	4	26	3	4	4	4	15	83
17	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	16	80
18	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	13	3	5	8	4	3	2	4	4	4	4	25	3	4	4	5	16	84
19	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	13	3	4	7	4	3	2	5	4	3	4	25	3	3	3	4	13	80
20	4	4	5	5	3	3	24	4	4	3	11	3	5	8	4	3	2	5	4	3	4	25	4	4	3	4	15	83
21	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	4	4	8	4	3	2	4	3	3	4	23	3	3	3	4	13	76
22	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	11	4	4	8	4	4	2	4	3	3	4	24	3	3	4	4	14	78
23	4	3	4	4	4	3	21	4	3	3	10	4	4	8	3	3	2	5	3	3	3	22	4	3	4	4	15	76
24	4	3	5	5	3	4	24	4	4	3	11	4	5	9	4	4	3	4	4	3	4	26	3	3	3	4	13	83
25	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	11	4	5	9	4	3	2	5	3	3	3	23	4	3	3	3	13	76
26	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	2	4	6	3	3	3	4	3	4	3	23	4	4	4	4	16	74
27	3	3	4	4	3	3	20	5	3	3	11	3	4	7	4	3	4	3	3	3	4	24	4	4	4	4	16	78
28	2	3	4	4	3	3	19	4	3	4	11	2	4	6	4	3	3	4	3	4	3	24	3	4	3	3	13	73
29	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	3	5	8	4	3	3	3	3	3	4	23	4	4	3	3	14	75
30	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	3	4	7	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	14	72
31	2	3	4	4	3	3	19	4	3	3	10	2	5	7	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	70
32	4	2	4	4	4	3	21	3	3	4	10	3	4	7	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	4	3	15	77
33	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	4	13	69
34	3	3	4	4	2	3	19	4	4	4	12	3	4	7	3	2	3	2	3	3	4	20	2	3	3	3	11	69
35	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	9	4	4	8	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	4	13	75
36	2	3	3	3	2	3	16	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	4	3	3	4	14	65
37	2	3	3	4	3	3	18	4	3	4	11	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	67
38	3	2	3	3	3	3	17	4	3	2	9	2	3	5	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	62
39	3	2	3	3	2	3	16	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	2	11	63
40	4	2	3	3	3	4	19	4	3	3	10	2	4	6	3	4	2	2	3	3	4	21	4	4	4	4	16	72
41	2	3	4	4	3	3	19	4	2	2	8	2	4	6	4	4	2	2	4	4	4	24	2	3	3	3	11	68
42	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	63
43	3	2	4	4	2	2	17	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	5	21	3	3	3	3	12	65
44	3	2	5	5	3	2	20	4	3	4	11	3	4	7	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	4	3	13	71
45	3	2	3	3	3	3	17	4	2	2	8	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	63
46	3	2	3	4	3	3	18	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	2	3	3	4	21	2	2	4	3	11	67
47	2	2	3	3	3	3	16	4	3	3	10	3	4	7	3	3	2	2	4	4	4	22	3	4	3	4	14	69
48	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	3	4	7	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	69
49	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	4	4	4	4	16	67
50	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	3	4	7	2	2	1	1	3	3	4	16	2	2	3	3	10	64
51	4	3	3	3	2	2	17	4	3	3	10	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	2	3	2	4	11	66
52	4	2	4	4	3	3	20	4	3	3	10	2	5	7	3	3	2	2	3	3	3	19	4	4	3	3	14	70
53	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	10	2	4	6	3	4	2	2	3	3	3	20	3	3	3	4	13	68
54	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	9	3	4	7	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	3	3	10	65
55	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	25	3	3	3	3	12	72
56	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	2	4	6	4	4	2	2	3	3	4	22	2	2	3	3	10	68
57	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	2	2	3	3	10	69
58	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	25	3	3	3	3	12	72
59	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	69
60	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	63
61	2	3	4	4	3	3	19	4	3	4	11	2	4	6	3	3	1	1	3	3	3	17	4	4	4	4	16	69
62	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	70
63	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	10	3	4	7	3	4	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	74
64	4	3	4	3	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	3	4	2	2	3	4	4	22	3	3	4	4	14	72
65	3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	9	2	3	5	3	3	1	1	3	3	3	17	2	2				

Variable 2: Satisfacción del usuario																									Total general			
N°	Comunicación						Clima de confianza		Actitud profesional		Percepción del paciente de su individualidad								competencia técnica									
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	Total	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	Total	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	Total	It 19	It 20		It 21	It 22	Total
87	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	9	2	4	6	3	3	3	2	3	3	4	21	3	3	4	3	13	66
88	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	2	4	6	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	12	69
89	3	2	4	4	3	3	19	4	4	4	12	2	4	6	4	4	2	2	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
90	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	71
91	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	2	4	1	1	3	3	3	17	3	3	3	3	12	65
92	4	2	2	3	3	3	17	4	4	4	12	1	5	6	4	4	1	1	3	3	3	19	4	4	4	4	16	70
93	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	3	5	8	3	3	2	2	3	4	4	21	5	5	5	3	18	77
94	3	3	3	4	3	3	19	3	3	2	8	3	4	7	3	1	1	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	63
95	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	9	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	3	3	3	3	12	66
96	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	2	4	4	4	23	2	2	3	3	10	69
97	3	2	4	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	65
98	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	9	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	4	4	4	4	16	73
99	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	56
100	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	63
101	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	6	3	3	6	2	1	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	8	45
102	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	6	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	10	2	1	1	1	5	35
103	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	5	7	4	4	2	2	3	3	4	22	4	4	4	4	16	76
104	2	2	2	1	1	1	9	1	1	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	4	30
105	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	4	13	74
106	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	11	1	3	3	3	10	40
107	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	2	3	5	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	65
108	1	2	3	3	4	5	18	2	3	5	10	4	5	9	1	2	3	4	4	4	4	22	4	5	5	5	19	78
109	1	2	2	2	2	2	11	1	2	1	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	9	1	2	2	2	7	35
110	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	50
111	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	3	4	4	21	3	3	3	3	12	72
112	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	5	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	10	1	1	1	1	4	30
113	2	3	2	2	2	2	13	3	4	4	11	3	3	6	2	1	2	3	4	3	3	18	2	1	2	2	7	55
114	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	3	4	7	3	3	3	3	4	4	4	24	2	2	3	3	10	72
115	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	12	2	1	1	2	6	34
116	1	1	1	1	2	2	8	2	1	1	4	2	3	5	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	1	1	6	35
117	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	4	3	4	3	14	73
118	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	10	3	4	7	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	69
119	2	2	2	1	1	1	9	1	2	1	4	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	10	1	2	2	1	6	32
120	2	3	3	3	3	2	16	2	2	2	6	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	16	50
121	2	1	1	2	1	1	8	1	2	1	4	2	2	4	3	3	2	2	1	1	1	13	2	2	1	1	6	35
122	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	12	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	16	74
123	2	3	4	4	4	4	21	4	5	4	13	3	2	5	4	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	7	62
124	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	70
125	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	9	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	16	72
126	1	2	2	1	1	2	9	2	1	1	4	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	8	2	2	1	2	7	31
127	3	3	3	3	2	3	17	4	3	3	10	2	4	6	3	3	3	3	3	3	4	22	2	2	3	3	10	65
128	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	3	4	11	61
129	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	3	3	3	3	12	71
130	1	2	2	2	2	2	11	1	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	1	6	38
131	2	2	2	1	2	1	10	1	1	1	3	4	1	5	1	2	1	1	1	1	3	10	1	2	2	1	6	34
132	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	6	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	1	2	7	37
133	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	61
134	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	13	1	2	2	1	6	35
135	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	5	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	19	1	2	2	1	6	45
136	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	10	3	4	7	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	16	74
137	1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	10	1	2	2	2	7	33
138	2	1	1	1	1	2	8	2	2	3	7	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	38
139	1	2	2	2	2	1	10	1	3	1	5	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	9	2	1	1	1	5	32
140	1	2	3	4	1	1	12	1	3	1	5	1	5	6	4	3	3	3	3	2	1	19	2	1	1	2	6	48
141	1	1	2	2	1	1	8	1	3	1	5	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	12	3	3	3	3	12	39
142	1	2	2	2	2	2	11	1	1	1	3	2	2	4	2	1	1	1	1	1	2	9	2	1	2	2	7	34
143	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	3	4	7	4	3	2	2	3	3	3	20	2	2	3	3	10	70
144	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	3	3	10	61
145	3	2	4	3	3	3	18	3	3	3	9	3	4	7	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	61
146	3	2	3	3	3	3	17	4	3	3	10	2	3	5	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	59
147	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	61
148	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	1	3	4	3	3	1	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12	62
149	3	2	3	3	3	3	17	4	3	3	10	2	3	5	3	3	1	1	3	3	3	17	3	3	3	3	12	61
150	4	3	3	4	3	4	21	4	3	3	10	3	4	7	3	3	3	2	2	3	3	19	2	2	3	3	10	67
151	4	3	3	3	3	3	19	4	2	3	9	2	4	6	3	3	3	2	4	3	3	21	2	2				

Variable 2: Satisfacción del usuario																									Total general			
Nº	Comunicación						Clima de confianza			Actitud profesional		Percepción del paciente de su individualidad						competencia técnica										
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	Total	It 7	It 8	It 9	Total	It 10	It 11	Total	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	Total	It 19	It 20		It 21	It 22	Total
173	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	4	4	8	4	3	3	4	3	3	3	23	4	4	4	4	16	76
174	3	3	4	3	3	3	19	4	3	4	11	3	4	7	3	4	3	4	3	4	4	25	3	3	4	4	14	76
175	3	3	4	4	3	3	20	4	4	5	13	3	4	7	4	3	2	4	3	3	3	22	3	3	3	2	11	73
176	3	3	4	4	4	3	21	5	5	4	14	3	4	7	4	4	2	4	4	3	4	25	3	3	3	4	13	80
177	3	4	4	5	3	3	22	4	4	4	12	3	4	7	4	4	2	4	4	4	4	26	3	4	3	4	14	81
178	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	11	3	5	8	4	4	2	4	4	4	3	25	4	4	3	5	16	82
179	4	3	5	4	4	3	23	4	4	3	11	3	5	8	4	3	2	5	4	4	4	26	3	4	4	4	15	83
180	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	16	80
181	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	13	3	5	8	4	3	2	4	4	4	4	25	3	4	4	5	16	84
182	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	13	3	4	7	4	3	2	5	4	3	4	25	3	3	3	4	13	80
183	4	4	5	5	3	3	24	4	4	3	11	3	5	8	4	3	2	5	4	3	4	25	4	4	3	4	15	83
184	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	4	4	8	4	3	2	4	3	3	4	23	3	3	3	4	13	76
185	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	11	4	4	8	4	4	2	4	3	3	4	24	3	3	4	4	14	78
186	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	4	4	8	3	3	2	5	3	3	3	22	4	3	4	4	15	76
187	4	3	5	5	3	4	24	4	4	3	11	4	5	9	4	4	3	4	4	3	4	26	3	3	3	4	13	83
188	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	11	4	5	9	4	3	2	5	3	3	3	23	4	3	3	3	13	76
189	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	9	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	3	3	3	3	12	66
190	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	2	4	4	4	23	2	2	3	3	10	69
191	3	2	4	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	65
192	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	9	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	4	4	4	4	16	73
193	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	56
194	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	7	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	63
195	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	6	3	3	6	2	1	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	8	45
196	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	6	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	10	2	1	1	1	5	35
197	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	5	7	4	4	2	2	3	3	4	22	4	4	4	4	16	76
198	2	2	2	1	1	1	9	1	1	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	4	30
199	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	4	13	74
200	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	11	1	3	3	3	10	40
201	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	2	3	5	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	65
202	1	2	3	3	4	5	18	2	3	5	10	4	5	9	1	2	3	4	4	4	4	22	4	5	5	5	19	78
203	1	2	2	2	2	2	11	1	2	1	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	9	1	2	2	2	7	35
204	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	50
205	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	3	4	4	21	3	3	3	3	12	72
206	1	1	1	1	2	2	8	2	1	2	5	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	10	1	1	1	1	4	30
207	2	3	2	2	2	2	13	3	4	4	11	3	3	6	2	1	2	3	4	3	3	18	2	1	2	2	7	55
208	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	3	4	7	3	3	3	3	4	4	4	24	2	2	3	3	10	72
209	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	12	2	1	1	2	6	34
210	1	1	1	1	2	2	8	2	1	1	4	2	3	5	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	1	1	6	35
211	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	12	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	4	3	4	3	14	73
212	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	10	3	4	7	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	69
213	2	2	2	1	1	1	9	1	2	1	4	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	10	1	2	2	1	6	32
214	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	2	4	6	4	4	2	2	3	3	4	22	2	2	3	3	10	68
215	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	12	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	2	2	3	3	10	69
216	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	25	3	3	3	3	12	72
217	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	69
218	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	63
219	2	3	4	4	3	3	19	4	3	4	11	2	4	6	3	3	1	1	3	3	3	17	4	4	4	4	16	69
220	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	70
221	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	10	3	4	7	3	4	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	74
222	4	3	4	3	3	3	20	4	3	3	10	2	4	6	3	4	2	2	3	4	4	22	3	3	4	4	14	72
223	3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	9	2	3	5	3	3	1	1	3	3	3	17	2	2	2	2	8	54
224	4	3	4	4	3	3	21	4	3	4	11	2	4	6	3	3	2	2	3	3	4	20	3	3	3	3	12	70
225	3	3	4	4	3	3	20	5	4	4	13	2	4	6	3	3	1	1	3	3	4	18	3	3	4	3	13	70
226	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	50
227	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	12	2	4	6	3	3	2	2	3	4	4	21	3	3	3	3	12	72
228	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	2	4	4	4	23	2	2	3	3	10	69
229	3	2	4	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	65
230	4	3	4	4	3	3	20	3	3	3	9	3	4	7	4	4	2	2	3	3	3	21	4	4	4	4	16	73
231	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	7	4	3	3	4	3	1	4	22	3	2	2	2	9	65
232	2	3	4	5	3	2	19	1	4	4	9	5	4	9	3	3	3	4	3	3	3	22	5	5	5	5	20	79
233	3	2	3	3	4	1	16	3	4	3	10	3	4	7	4	3	1	3	5	3	3	22	5	3	3	3	14	69
234	3	3	4	4	3	2	19	3	3	4	10	4	4	8	3	3	2	4	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
235	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	9	2	4	6	4	3	2	2	3	3	4	21	3	3	3	3	12	66
236	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	2	4	4	4	23	2	2	3	3	10	69
237	3	2	4	3	3	3	18	4	3	3	10	2	4	6	3	3	2	2	3									

Anexo 7

calidad de atencion spss.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
Logaritmo
Fiabilidad
Notas
Escala: ALL VARIU
Títulos
Resumen de procesamiento de
Estadísticas de fiabilidad
Estadísticas de total de elemen

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
#1	64,9600	72,707	,317	,863
#2	63,9600	71,540	,516	,856
#3	64,3600	73,073	,475	,858
#4	63,4000	74,500	,134	,872
#5	64,8000	71,250	,477	,857
#6	65,2000	72,500	,422	,859
#7	64,9200	75,993	,112	,869
#8	65,6000	72,250	,378	,860
#9	64,4800	67,843	,589	,852
#10	64,5200	72,260	,534	,856
#11	65,4000	69,417	,450	,858
#12	64,7600	75,357	,199	,865
#13	64,9000	77,083	,060	,868
#14	62,9200	74,660	,195	,866
#15	63,7200	67,127	,713	,847
#16	63,8900	68,943	,671	,850
#17	62,6000	67,750	,682	,849
#18	63,9000	67,957	,772	,847
#19	63,6800	71,060	,603	,854
#20	63,4400	70,590	,507	,856
#21	63,1600	69,390	,574	,853
#22	63,3600	71,323	,442	,858

satisfaccion usuario alfa.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
Logaritmo
Fiabilidad
Notas
Escala: ALL VARIU
Títulos
Resumen de procesamiento de
Estadísticas de fiabilidad
Estadísticas de total de elemen

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fiabilidad

Efectúe una doble pulsación para activar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
#1	71,4000	98,667	,704	,920
#2	71,6000	97,750	,790	,919
#3	70,7600	94,023	,833	,917
#4	70,6800	97,227	,709	,920
#5	71,4400	100,673	,641	,921
#6	71,6000	99,000	,581	,922
#7	71,0000	98,333	,498	,924
#8	71,0000	96,833	,750	,919
#9	71,2000	99,917	,546	,923
#10	71,1200	107,110	,091	,930
#11	70,5600	97,923	,678	,920
#12	70,9600	99,373	,697	,920
#13	71,2400	102,190	,556	,923
#14	72,2000	107,583	,058	,930
#15	70,6000	104,750	,209	,929
#16	71,1600	101,723	,508	,923
#17	71,4400	99,507	,603	,922
#18	71,0000	101,417	,528	,923
#19	71,2000	99,500	,496	,924
#20	71,3600	94,573	,798	,917
#21	71,2800	97,293	,647	,921
#22	70,9600	92,457	,796	,917

Resultado111.sav [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Correlaciones

Rho de Spearman	CALIDAD	CALIDAD	SATISFACCION	N
		Coefficiente de correlación	1,000	268**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	268	268
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,388*	1,000
	SATISFACCION	Sig. (bilateral)	,003	
	SATISFACCION	N	268	268

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

WONPAR CORR
/VARIABLES=SATISFACCION FIABILIDAD
/PRINT=SPEARMAN THOMAS10000
/MISSING=PAIWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	SATISFACCION	SATISFACCION	FIABILIDAD	N
		Coefficiente de correlación	1,000	,154**
		Sig. (bilateral)		,013
		N	268	268
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,154*	1,000
	FIABILIDAD	Sig. (bilateral)	,013	
	FIABILIDAD	N	268	268

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 09/07/2020 09:57 a.m.

Resultado111.sav [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Correlaciones

Rho de Spearman	SATISFACCION	SATISFACCION	Capacidad	N
		Coefficiente de correlación	1,000	,184**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	268	268
	Capacidad	Coefficiente de correlación	,184*	1,000
	Capacidad	Sig. (bilateral)	,003	
	Capacidad	N	268	268

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

WONPAR CORR
/VARIABLES=SATISFACCION Seguridad
/PRINT=SPEARMAN THOMAS10000
/MISSING=PAIWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	SATISFACCION	SATISFACCION	Seguridad	N
		Coefficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	268	268
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,410*	1,000
	Seguridad	Sig. (bilateral)	,000	
	Seguridad	N	268	268

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 09/07/2020 09:58 a.m.

+51 961 740 264
hoy a las 9:58 a. m.

Resultado111.spv (Documento1) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Medidas Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			SATISFACCIO N	Empatía
Rho de Spearman	SATISFACCIO	Coefficiente de correlación	1,000	,485*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	260	260
	Empatía	Coefficiente de correlación	,485*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	260	260

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

NOSEPAR CORR
/VARIABLES=SATISFACCIO ELEMENTOS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			SATISFACCIO N	Elementos
Rho de Spearman	SATISFACCIO	Coefficiente de correlación	1,000	,204**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	260	260
	Elementos	Coefficiente de correlación	,204**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 9/10/2020 9:58 a.m.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE



Resolución Directoral

N° 461 -2018-MINSA/DIRIS.LN/1

Independencia, 10 JUL. 2018



VISTO:

El Informe Jurídico N°087-2018-MINSA/DIRIS.LN.1.2 del 06/07/2018, el expediente N° 9124-2018, el Oficio N° 0131-2018-MINSA/DIRIS.LN/6, la Directiva Sanitaria N° 001-DIRIS LN/2018/DMGS, con los demás actuados del caso, y;



CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú prescribe en su Artículo 7° *"Todos las personas tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa..."*, ello en concordancia a la Ley General de Salud establece que la protección de la salud es responsabilidad del estado, así como de las personas naturales y jurídicas que tienen la obligación de mantenerlo dentro de los estándares para preservar la salud de las personas;



Que, asimismo los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que, la Administración Pública se encuentra configurada como una organización al servicio de la sociedad, teniendo como principal característica y finalidad en la satisfacción del interés general, siendo esto último lo que legitima y justifica su actuación.

Que, mediante Oficio N° 0119-2018-MINSA/DIRIS.LN/6 del 12/06/2018, la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria, solicita la aprobación de la Directiva Sanitaria N° 001-DIRIS LN/2018/DMGS *"Para el Proceso del Sistema de Referencia y Contrarreferencia"*, para la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, la misma que tiene como finalidad fortalecer el proceso de referencia y contrarreferencia para la entidad y cuyo ámbito de aplicación es en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud-IPRESS públicas del ámbito jurisdiccional de la DIRIS Lima Norte;

Que, de los argumentos señalados en la precitada directiva y el Informe Jurídico expedido por la Oficina de Asesoría Jurídica, se concluye que es necesario continuar con el mejoramiento de los servicios de salud y contribuir de acuerdo a los estándares

de gestión de calidad determinados por el Ministerio de Salud, por ello la propuesta de implementación de la Directiva Sanitaria N° 001-DIRIS LN/2018/DMGS "Para el proceso del Sistema de Referencia y Contrarreferencia", para la DIRIS Lima Norte. Siendo necesario establecer los procedimientos para la estructuración y funcionalidad adecuada del Sistema de referencia y contrarreferencia entre las IPRESS públicas según niveles de atención en el ámbito jurisdiccional de la DIRIS Lima Norte.



Que, la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, cuyos servicios de salud son del primer nivel de atención, por consiguiente, resulta aplicable la Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la NTS N°018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia" de los establecimientos del MINSA, cuyo objetivo general es normar y regular la organización, los procesos y procedimientos administrativos-asistenciales del sistema de referencia y contrarreferencia, en los diferentes niveles de organización del MINSA.



Que, la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria de la DIRIS LN, tiene entre sus funciones según el literal h) del artículo 13° de la R.M N° 467-2017/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones, el deber de "Garantizar la continuidad y complementariedad de la atención, de acuerdo a las necesidades de la población asignada, estableciendo mecanismos de coordinación asistencial en los establecimientos del primer nivel y hospitales de su jurisdicción, en el marco de la norma vigente de sistema de referencia y contrarreferencia";



Que, en razón de ello, el mencionado Órgano de Línea de la DIRIS LN, propone la aprobación de la Directiva Sanitaria N° 001-DIRIS LN/2018/DMGS "Para el proceso del Sistema de Referencia y Contrarreferencia", para la DIRIS Lima Norte, la misma que cuenta de doce (12) folios y diez (10) anexos que forman parte integrante de la precitada directiva, estableciendo criterios para los flujos de los procesos de referencia y contrarreferencia entre las IPRESS públicas de diferente capacidad resolutoria, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.



Que, de otro lado, resulta aplicable la Resolución Ministerial N° 278-2011/MINSA, que aprueba el documento técnico: "Plan Nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021", en cuanto a lo concerniente a los procesos del sistema de referencia y contrarreferencia de la entidad y de aplicación en todos los establecimientos de salud que ofrecen servicios a los usuarios de la población de su jurisdicción;

Que, finalmente son funciones de la Dirección General de la DIRIS LN, según el Manual de Operaciones el artículo 8° literal "y" "Realizar acciones de fortalecimiento y mejoramiento continuo de la administración sanitaria", asimismo el literal "g" "conducir las acciones de mejora continua y modernización de la gestión de la DIRIS LN", así como, el literal "e" "expedir resoluciones directorales en los asuntos de su competencia...", en consecuencia, la Dirección General cuenta con las facultades para aprobar la mencionada Directiva Sanitaria para la DIRIS LN, por lo tanto, estando a la propuesta de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, así como a la recomendación de la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante los documentos del visto, resulta pertinente expedir acto resolutorio disponiendo su conformación;

Que, según el artículo 109 del Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Salud, la Dirección General de Operaciones en Salud es el órgano de línea dependiente del despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud, responsable de proponer normatividad para gestionar el monitoreo y evaluación de la

Gestión Administrativa desarrollada en las IPRESS y UGIPRESS públicas a nivel nacional, mediante indicadores de desempeño u otros mecanismos de medición; así como efectúa acciones de monitoreo y evaluación de la infraestructura, equipamiento y mantenimiento en los establecimientos de salud a nivel nacional, proponiendo las acciones de mejora, a fin de brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Dirige y supervisa las funciones que desarrollan por los órganos desconcentrados: Direcciones de Gestión de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, Lima Centro, Lima Este y Lima Sur; así como de los Hospitales e Institutos Nacionales Especializados en la jurisdicción de Lima Metropolitana.



Con el visto bueno de la Dirección Administrativa, de la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, y;



En uso de las atribuciones conferidas en el Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MINSA; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, la Resolución Ministerial N° 467-2017/MINSA y lo previsto por la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

SE RESUELVE:



Artículo 1°.- APROBAR el Directiva Sanitaria N° 001-DIRIS LN/2018/DMGS "Para el Proceso del Sistema de Referencia y Contrareferencia", de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, el mismo que consta de doce (12) Pág. y diez (10) anexos que forman parte integrante de la presente resolución directoral.

Artículo 2°.- ORDENAR, que la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria informe a la Dirección General sobre la implementación de dicha directiva, en ejercicio de las funciones que debe cumplir este órgano de línea de velar por el cumplimiento y la ejecución de las actividades concernientes al proceso del sistema de referencia y contrareferencia, para lo cual se le encomienda coordinar con la Dirección Administrativa.

Artículo 3°.- DISPONER, que la aprobación de la presente directiva sanitaria se eleve a conocimiento a la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, en cumplimiento al literal b) del artículo 8° del Manual de Operaciones de las DIRIS, aprobado por Resolución Ministerial N° 467-2017/MINSA del 16/06/2017, en concordancia con el artículo 109 del ROF de Minsa.

Artículo 4°.- NOTIFICAR la presente resolución a las áreas correspondientes.

Artículo 5°.- PUBLICAR la presente resolución en el portal de transparencia de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

AMTF/MDPMC/sbc
CC.

- Asesoría Jurídica
- Dirección Administrativa
- Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria
- Imagen Institucional
- Archivo



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE

M.C. AUGUSTO MACHO TABAZONA FERRAZO
DIRECTOR GENERAL

Aspectos Administrativos

Recursos y presupuesto

Los recursos que permitirán el normal desarrollo del trabajo de investigación se detallan a continuación.

Tabla: 3

Rubros	Monto (nuevos soles)
Recursos humanos	
1. Asesor metodológico	1 500
2. Asesor temático	1 500
3. Asesor estadístico	500
4. Digitador	200
Subtotal	3 700
Bienes	
5. Material de escritorio	400
6. Bibliografía	600
7. Accesorios	380
Subtotal	1 380
Servicios	
8. Movilidad y Refrigerio	500
9. Internet	200

3.2. Financiamiento

El presente trabajo de investigación será cubierto con los propios ingresos de la investigadora, en buena cuenta la investigación que se realiza es autofinanciada.

3.3. Cronograma de ejecución

La planificación de las actividades que orientan el trabajo de investigación se muestra a continuación.

Actividades a ser desarrolladas en la presente investigación

Actividades	Año 2019						Año 2020					
	J	J	A	S	O	N	D	A	M	J	J	A
Selección del tema a investigar												
Revisión de la bibliografía	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Elaboración del proyecto de investigación												
Fundamentación de la importancia del trabajo de investigación								x				
Reajuste al diseño del trabajo de investigación								x	x			
Elaboración de los instrumentos de medición de las variables									x			
Validación y confiabilidad de los instrumentos de medición de variables									x			
Sustentación del Proyecto de Investigación									x			
Aplicación de los instrumentos										x		
Procesamiento y análisis de los datos										x		
Interpretación de los resultados										x		
Elaboración del primer borrador del trabajo del desarrollo del trabajo de investigación											x	
Revisión y levantamiento de observaciones											x	
Presentación del informe final											x	
Sustentación del trabajo de investigación												x