



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital  
Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

García Hinostroza, Diana Pilar ([orcid.org/0000-0002-2418-0793](https://orcid.org/0000-0002-2418-0793))

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda ([orcid.org/0000-0003-4630-6921](https://orcid.org/0000-0003-4630-6921))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar mi camino y darme la fuerza para cumplir mis propósitos profesionales. A mis queridos padres y hermanos que son la fuente de inspiración y fortaleza para el logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

A toda la plana de docentes de la Universidad César Vallejo que brindaron su experiencia profesional. En especial a la Doctora Francis Esmeralda Ibarquen Cueva, un ser humano excepcional, excelente profesional y con apoyo incondicional nos motivó desde el primer día de clases a culminar nuestra tesis.

Al nuestro estimado revisor de tesis César Quiñones, que con su paciencia y compromiso nos apoyó en esta última etapa.

Al delegado del curso nuestro estimado, Juan de Dios, que fue nuestro soporte e intermediario en todo este proceso.

A las licenciadas del Serums y Dr. Silva por sus sinceros deseos en la culminación de la tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Operacionalización de variables	20
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.2. Resultados correlacionales.	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## Índice de tablas

<i>Tabla 1: Nivel de variable calidad de atención</i>	22
<i>Tabla 2: Distribución de frecuencias de dimensiones de variable calidad de atención</i>	23
<i>Tabla 3: Nivel de variable satisfacción del usuario</i>	24
<i>Tabla 4: Distribución de frecuencias de dimensiones de variable satisfacción del usuario</i>	25
<i>Tabla 5: Cuadro de hipótesis de investigación</i>	26

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Nivel de variable calidad de atención</i>	23
<i>Figura 2. Nivel de calidad de atención por dimensiones</i>	24
<i>Figura 3. Nivel de la variable satisfacción del usuario</i>	25
<i>Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario por dimensiones</i>	26

## RESUMEN

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre Calidad de atención y Satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020. Estuvo regulada por el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional transversal, método hipotético-deductivo, la población censal 50 usuarios externos que se atienden en el mencionado hospital, con instrumentos validados por expertos, con una fiabilidad en la variable Calidad de atención de 0.841 y para la variable Satisfacción del usuario de 0.815. Los resultados nos indicaron la existencia de una correlación considerable entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.563 y una significación bilateral de  $p=0.000$ .

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción del usuario, empatía

## **ABSTRACT**

The research aims to determine the relationship between Quality of care and User Satisfaction at Hospital Carlos Lanfranco La Hoz -Lima, 2020. It was regulated by the quantitative approach, non-experimental cross-correlational design, hypothetical-deductive method, the census population 50 external users who are cared for in the aforementioned hospital, with instruments validated by experts, with a reliability in the variable Quality of care of 0.841 and for the variable User satisfaction of 0.815. The results indicated the existence of a considerable correlation between the variables, with a Spearman Rho of 0.563 and a bilateral significance of  $p=0.000$ .

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, empathy

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los servicios de salud tienen grandes responsabilidades éticas y profesionales. El personal médico, auxiliar y administrativo debe brindarles servicios eficientes con calidez y humanidad, porque esto implica tratar a nuestros conciudadanos y aliviar sus enfermedades. En este caso, los servicios que brinda un hospital son particularmente importantes porque, salvarán la vida de una persona, independientemente de su condición económica, cultural o social.

Entre los derechos primordiales del ser humano tenemos a la salud, que debe ser accesible a nivel mundial para todos, sin importar el nivel económico, grado de instrucción, lugar de residencia, etnia, etc. La salud debe llegar a cada rincón del mundo y debe ser brindada con calidad, para que así el usuario o paciente o cliente se sienta satisfecho en la atención Valdez (2019).

Buscar velar por la salud de todas las personas en cuanto a los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para obtener la mejor atención, esto debe tener en cuenta los factores y conocimientos que posee el paciente y los servicios médicos para, en definitiva, obtener los mejores resultados y la mayor satisfacción del paciente OMS (1948).

En Perú, los centros de salud presentan una serie de problemas con respecto a la atención de primer nivel de calidad ya que, algunos personales de salud, les cuesta aún llamar al paciente "cliente", ya que desde la perspectiva de término cliente, al cliente se le trata bien, para que así el cliente regrese y generar fidelidad en este, esta perspectiva se debe tomar en acto en los profesionales de salud. No solo tenemos problemas en calidad de atención individual de salud-paciente, sino también en la infraestructura, equipamiento y disminución del equipo médico y técnico, que en su conjunto garantizan una atención de calidad a la localidad.

De acuerdo con la información sobre el grado de insatisfacción, se puede confirmar que el departamento de salud sí tiene problemas, principalmente en el hospital indagado. Sin embargo, la información no especifica los motivos de la insatisfacción de los usuarios, por lo que las personas están interesadas en la calidad del servicio. Realizar un estudio más profundo sobre la satisfacción de los

usuarios, y cada variable tiene su dimensión para determinar qué dimensión valoran más los usuarios externos en los servicios de consultorio externos.

Se presentó el problema ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima 2020? (Ver anexo 1).

Se justificó teóricamente la presente investigación ya que se realizó la indagación de teorías e informaciones importantes sobre variables del estudio calidad de atención y satisfacción del usuario, para ello se tuvo que realizar búsquedas de diversos autores y fuentes para así contribuir con el conocimiento científico que servirá como base para otros estudios posteriores. Por lo tanto, esta investigación no da la oportunidad de conocer las percepciones del paciente, acerca de cómo internamente se gestiona la parte administrativa y asistencial, viéndose reflejado en el tratamiento que brindan al usuario externo que vendría ser el paciente.

La justificación práctica se basó en que se permitió conocer la opinión de los pacientes y de esta manera se les involucró en hacerles partícipes de la atención recibida. Este estudio sirvió para que los encargados del Hospital en mención, puedan reconocer los inconvenientes que se presentaron en la atención, con la finalidad de mejorarla, ya sea a través de programas o planes de mejora. Finalmente, la justificación de aspecto metodológico, se utilizaron cuestionarios que fueron debidamente adaptados de acuerdo a la realidad que la investigación busca detallar, siendo validado por especialistas del área.

Se determinó la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020 y los específicos (Ver anexo 1) La hipótesis general fue la calidad de atención tiene vinculación con satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima 2020 y las específicas. (Ver anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron antecedentes internacionales como nacionales, por ejemplo, a nivel internacional tenemos a Freires, Araujo y Ferreira (2019) realizaron una investigación de calidad de atención en una clínica médica popular y la percepción de sus usuarios. En Brasil en los últimos años han surgido un nuevo fenómeno que es la aparición de las llamadas "Clínicas Médicas Populares" que llegan a estar entre los servicios de salud públicos y clínicas privadas, siendo la gran diferencia entre ellas es que estas llamadas clínicas populares, es prestar un servicio de salud de red privada, que cobran precios económicos, que son compatibles con los ingresos de los usuarios. Por ello el objeto de esta indagación fue determinar calidad de servicios prestados a usuarios. Esta investigación tuvo como producto, que 93.3% de usuarios indagados, muestran preferencia al ser atendidos en estas clínicas populares, demostrándose así que este tipo de empresas tiene un potencial en el ámbito de la salud.

Cifuentes (2019) realizó una investigación en Ecuador, cuyo objeto fue determinar el vínculo de calidad de atención y satisfacción de pacientes, con el fin de proponer un plan de mejora. Para ello se recolectaron datos de 368 pacientes del área, siendo este trabajo de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y como instrumento de recojo de datos el SERVQUAL. En los resultados se evidenciaron molestias por escasas de información de médicos, demora en atención y dejadez del personal en apoyo a pacientes. Como plan de mejora, se basó en acrecentar calidad de servicio e interés otorgada por personal médico, asimismo contar con personal en farmacia y contar con personal de sistemas para progresar el tiempo de atención en el servicio, finalmente se concluye que calidad de atención predomina positivamente en nivel satisfacción del paciente.

Suarez (2018) en Colombia, desarrolló la indagación Calidad de atención de enfermería percibida en pacientes de urgencias de una institución de primer nivel, este artículo de revisión, pretende analizar calidad de atención en salud, que brinda el personal de enfermería en los últimos 10 años y para ello se realizó un abordaje de teorías hasta las últimas investigaciones realizadas hasta el momento en Colombia, se realizó una búsqueda de fuentes bibliográficas, MEDLINE, SCIELO y ELSEVIER, obteniéndose en total 49 artículos del tipo descriptivo y también

analítico que se publicaron entre los años del 2009 al 2016. Teniendo como resultados de esta búsqueda que el promedio de satisfacción de los pacientes referentes a las atenciones que brinda el personal de enfermería es del 77%, representando una calificación media. Concluyendo que el desempeño profesional en las atenciones que brinda el equipo de salud, se encuentra muy bien valorado, donde empleados de enfermería poseen rol fundamental en medición de satisfacción global de instituciones de salud brindan.

Cují (2017) en Ecuador, determinó que la satisfacción puede ser medida por calidad de atención recibida y depende de interacción entre personal de salud y paciente, por tal motivo decidió evaluar a las variables que conforman el estudio, diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, transversal, para lo cual encuestó a 360 usuarios, siendo su instrumento la encuesta Servqual, que constan de 22 preguntas, en los cuales los usuarios, tienen que calificar al personal de salud de quienes recibían la atención. Siendo los resultados que un 13% del total de los pacientes de encuestados estaban satisfechos del servicio de enfermería, este porcentaje muy bajo ya que 43% de los encuestados mostraron su disconformidad al servicio del personal de enfermería. En correspondencia al servicio otorgado del personal de medicina, los pacientes encuestados calificaron que el 51% recibió un trato adecuado, pero un 42% calificó que no recibió un trato adecuado.

García (2015) en México, realizó una indagación similar al tema, diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, transversal, contó con participación de 191 adultos mayores hospitalizados mayor a 48 horas, recolección de datos empleo instrumento de CARE-Q, que contiene seis dimensiones, por criterio del autor califico alta satisfacción de 184 a 139 puntos, media satisfacción 138 a 93 puntos y baja satisfacción menos de 92 puntos. Para el examen descriptivo y correlacional se usó coeficiente de Rho de Spearman. Los productos obtenidos, 77.5% de los encuestados estuvieron satisfechos y calificaron como alta la accesibilidad del personal de enfermería, resultando significativo la correlación.

Ortiz, (2019) en Lima, en una indagación determinó el vínculo de calidad de atención y satisfacción del usuario, estudio descriptivo, diseño no experimental, la muestra 80 usuarios, aplicó dos encuestas una llamada SERVQUAL adaptado y la otra que mide la primera variable, basados en las dimensiones que presenta el

investigador Donabedian. El estudio determinó que hay un vínculo significativo, entre variables del estudio.

Morales (2019) en Ancash, desarrolló un trabajo de indagación titulado: Calidad de atención y satisfacción de usuario exterior, estudio correlacional, que busca relacionar las variables, corte transversal, no experimental. La muestra fueron 234 pacientes externos, en recolección de los datos se usó encuesta tipo Likert. Los resultados, evidenciaron, que el 48.3% mostraron una calidad de atención media, encontrándose insatisfechos de la atención recibida por el personal, con respecto a la dimensión Técnico científica el 35.5% de los encuestados se mostraron insatisfechos y en la dimensión entorno se brinda una calidad de atención media, con respecto a la dimensión humana 32.1% manifestaron encontrarse insatisfechos de nivel de calidad de atención media. Se concluye que beneficiarios externos se encuentran insatisfechos de la atención recibida de nivel de calidad media.

Apaéstegui (2019) en San Martín, desarrolló una indagación, Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente, el objeto del estudio fue definir el vínculo entre variables estudiadas, metodología empleada fue diseño cuantitativo, observacional, corte transversal población de 240 pacientes, del cual solo se escogió un total de 68 de muestra. Para recolección de información se empleó el modelo SERVQUAL. Los resultados arrojan que hay alta correlación positiva entre variables del estudio, concluyó que nivel calidad del servicio es regular con un porcentaje de 30%.

Lostanau (2018) en Ica, efectuó una indagación: Satisfacción de usuario externo y calidad de atención, el objeto fue definir la relación entre ambas variables. La metodología fue descriptiva, no experimental, correlacional transversal y cuantitativo. Muestra de 93 beneficiarios externos, se aplicó dos encuestas, Los datos recopilados fueron analizados en software SPSS 23.0 y prueba de hipótesis se empleó el Rho de Spearman, los productos obtenidos 47.3% advirtió muy buena calidad de atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala. Prueba de hipótesis, nivel de confianza 95%, y p-valor menor a 0.05, se definió que hay relación significativa, moderado y directamente proporcional entre satisfacción del usuario externo y calidad de atención, asimismo entre satisfacción del usuario externo y dimensiones de calidad de atención indagadas.

Mendocilla (2015) en Lima, en una indagación, identificó factores que predominan en satisfacción de usuarios del nosocomio, de estudio descriptivo, transversal, muestra de 100 beneficiarios de consultorios externos en octubre 2015, en recojo de información empleó la técnica SERVQUAL adaptada que consta de 22 preguntas, el cual tiene cinco dimensiones, que en su total miden la segunda variable de estudio, calculando la diferencia de un antes y un después de la aplicación de la encuesta a la misma persona, al inicio se evaluará en nivel de percepción y al final se evaluó las expectativas, analizados los resultados de la encuesta en programa SPSS y Excel, resultados que 64.8% de los usuarios estuvo satisfecho, por ello este estudio concluye que hay nivel de satisfacción del beneficiario externo.

Las definiciones planteadas para la primera variable, tenemos que se considera la calidad de atención como el resultado del proceso evaluativo que hace el cliente o usuario en relación al servicio que brinda la empresa. La evaluación que se desarrolla implica que se tiene que comparar las expectativas que esperaba antes de atenderse con respecto a la atención recibida después de atenderse. Desde esta perspectiva lo que se pretende es ir más allá de lo esperado por el cliente o usuario Parasumaran, Zeithaml y Berry (1988).

Lo referente a la calidad significa superioridad o excelencia. De acuerdo a lo mencionado en líneas arriba, podemos deducir que la calidad es el trabajo realizado de manera adecuada y que esta cumple con el fin para los que estaba diseñado. Asimismo, es necesario mencionar que concepto de calidad no queda claro, pues calidad puede tener varios sentidos de acuerdo a cada persona, por ello si una atención de buena o mala calidad, ello dependerá mucho del criterio de quien analiza Contreras (2019).

Se cuenta con definiciones de acuerdo como se puede percibir la palabra calidad en torno al usuario de un servicio este, tomará en cuenta las competencias o vínculo del personal que otorga, mientras tanto los empleados de salud medirán la calidad en función de sus conocimientos y tecnología e informática empleada. En cambio, un gestor de salud evaluará la calidad de acuerdo a la relación de eficiencia del personal y de las instalaciones del ambiente laboral Correia & Miranda (2010).

La calidad puede ser evaluada desde dos perspectivas dentro del sector salud al igual en otros sectores: Es subjetivo y objetivo. Estas dos perspectivas contribuyen en brindar componentes requeridos para que la calidad mejore en el área hospitalaria, la demanda de calidad, asegura cumplir y ofrecer al usuario, un buen servicio y cada vez mejor, para lo cual se tiene que poner en uso la ejecución de reglamentos vigentes y constante estudio de necesidades, ya que la calidad no se queda solo en cumplir los requerimientos técnico, sino el poder de lograr satisfacer las expectativas y las necesidades que el paciente necesita.

**Definición de la variable calidad de atención;** según Donabedian (1980), define “La calidad de atención en salud es hacer de ciencia y tecnología médica la forma que facilite sus provechos para salud sin incrementar en modo equivalente sus peligros; así mismo, sostiene la calidad es la percepción de un producto o servicio por parte de los clientes y / o pares, que puede determinar hasta qué punto el producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores. Desde ese año OMS (1998), se ha definido como un alto nivel de excelencia profesional, así como el uso eficaz de los recursos, la minimización de los riesgos para los pacientes, la alta satisfacción del paciente y el impacto final en salud, MINSA (2001). Sus elementos de acuerdo a Donabedian (1966) establece tres figuras (estructura, proceso y resultado) según el enfoque sistémico de salud. Estructura: Se refiere a las características en la relación que se brinda la atención lo que incluye: Recursos materiales (equipos, instalaciones, monto de dinero), Recursos humanos (la cantidad de personal y calificaciones del personal), Estructura institucional (organización personal médico, métodos evaluación de colegas y reembolsos). Proceso: presenta acciones del personal de salud, brinda atención y logra satisfacción del paciente. Resultado: Es lo que se logra con el paciente. MINSA (2006) toma como referencia los tres indicadores o también llamados dimensiones de calidad sustentada por Donabedian.

Modelo de calidad Servqual: Es un instrumento con preguntas estandarizadas, desarrollado con el apoyo de la Academia Estadounidense de Ciencias del Marketing, llamado escala Servqual. Las empresas utilizan este cuestionario de múltiples escalas altamente confiable y efectivo para comprender mejor las expectativas de los clientes y las percepciones de los servicios que brindan. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalaron que la herramienta se desarrolló y se determinó primero para crear valor para los clientes.

**Definición de dimensiones de variable calidad de atención;** El modelo Servqual presenta 5 dimensiones para evaluar calidad de atención: **Fiabilidad;** Esta dimensión refiere que la empresa cumple lo prometido de forma integral y meticulosa. Se considera a las actitudes de confianza que brinda el personal médico, técnico y administrativo a los pacientes, presente características de oportunidad de atención de urgencias, cuando el equipo de salud le otorga la importancia, brindando la atención que requiere el paciente. Continuidad y orden lógico de la atención cuando se tiene mucho cuidado en la atención según el orden de llegada, respetando el turno y sin ninguna preferencia ningún usuario o paciente, Urriago (2012). **Capacidad de respuesta;** Se refiere a atención y disposición de apoyar a los clientes prestándoles una prestación rápida y adecuada. Se entiende por muestra la prontitud a que debe tener el personal de salud, en atender a los usuarios Urriago (2012). **Seguridad;** Es la habilidad que tiene los empleados para inculcar confianza y seguridad. El centro de salud debe mostrar mediante los médicos, personal asistencial y administrativo la habilidad de concitar credibilidad y confianza, es decir que maneja, controla y conoce el trabajo que realiza. **Empatía;** Se menciona la altura de atención personalizada que prometen las instituciones a sus usuarios, adaptado al gusto de ellos. Comprende la identificación del paciente o usuario, el personal de salud debe mostrar buena actitud y buen trato al paciente desdele momento de su ingreso hasta su salida del establecimiento de salud Urriago (2012). **Elementos tangibles;** Se trata de todo aquello que el paciente puede observar a simple vista, el equipamiento, mobiliario, infraestructura, abastecimiento de medicinas, etc. estado físico de las instalaciones, los ambientes deben esta limpios y ordenado y también el personal de salud, debe brindar buena imagen personal, de tener sus uniformes limpios y en óptimas condiciones,

finalmente las camas de hospitalización y el mobiliario debe ser cómodos, Urriago (2012).

El modelo Servperf, evalúa solo las percepciones del consumidor a calidad del servicio ofrecido. Autores del este modelo sugieren que la calidad de un servicio se debe medir con apreciación del cliente ya que es observada una postura, Cronin y Taylor (1994). Con referencia a este modelo tenemos a Bolton y Drew (1991) y más inventores que consideran este prototipo, ya que este modelo es percibido como adecuado, porque supera la restricción de emplear las esperanzas. Este modelo calcula las análogas dimensiones del Servqual, pero con la gran diferencia que ya no se evalúa las expectativas, reduciendo así a la mitad de las preguntas ofrecidas en este modelo. En conclusión, podemos decir que la escala es la misma, pero lo que cambia son las preguntas en los instrumentos y el enfoque en la evaluación. Por ello según los autores Cronin y Taylor, manifiestan que la medida de Servperf presenta predominio teórico y descriptivo a semejanza a la escala de Servqual.

**Definición de variable satisfacción del usuario;** Es el nivel en el que los empleados pueden verse a sí mismos como parte de una entidad e invertir su energía en ella, es decir, se sienten invertidos en ella y se dan cuenta de que son importantes por este motivo Landa (2015). Existen diversos conceptos referentes a la satisfacción del paciente o usuario, cada uno de ellos con enfoque particular pero cuya explicación final es la de evaluar la expectativa de la paciente en función a calidad de atención recibida. Actualmente, satisfacción del paciente o beneficiario, es ir directamente hacia ellos para saber cuáles son realmente sus necesidades y sus expectativas Díaz (2002). Según definición de la RAE (2014) la define como argumento o acto que se sosiega y replica enteramente a un descontento.

Según la norma ISO 9000: "Sistema de gestión de la calidad - Principios básicos y vocabulario", el término "satisfacción del cliente" se define como "la percepción de los clientes sobre el grado en que cumplen sus requisitos". Por otro lado, la misma especificación se define por "requisitos" como "necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias". En resumen, el contenido anterior se puede definir como satisfacción del cliente, es decir, "percepción del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas".

**Dimensiones de la Satisfacción del Usuario;** según Dueñas (2006) hay 3 dimensiones: **Dimensión humana;** También conocida como "relación interpersonal" porque se refiere al derecho al cuidado. Muestra las siguientes características: respeto por los derechos, interés evidente por las personas, amabilidad y moralidad. **Dimensión del Entorno;** Se refiere a las instalaciones que brindan los mejores servicios y agregan valor a los pacientes o usuarios. Esta dimensión está relacionada con la "comodidad" en la enfermería, que incluye áreas ventiladas e higiene adecuada, lugares con iluminación adecuada, privacidad y otros factores. **Dimensión Científico-Tecnológico;** Se refiere a los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el equipo de salud (químico farmacéutico, técnico en farmacia), para ello es importante que cuente con el título profesional debidamente validado. Sus características son: Efectividad, eficacia, eficiencia, persistencia, confianza, integridad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Tipo básico porque buscó incrementar el conocimiento, corresponde a boceto no experimental, debido a que no se adulteró variables y nivel descriptivo-correlacional porque calculó el vínculo existente entre variables estudiadas (Andía,2017). Se utilizó el enfoque cuantitativo, por los procesamientos estadísticos empleados para la obtención de información y el método hipotético - deductivo, que permitió proponer afirmaciones de las hipótesis para comprobarlas, Andía (2017).

#### **3.2 Operacionalización de variables**

La calidad es la apreciación de clientes o usuarios tienen sobre un producto o servicio, que puede determinar hasta qué punto el producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores, Donabedian A. (1966). Se operacionalizó de acuerdo al cuestionario de Cronin y Taylor (1994). adaptado conformada de 22 ítems (Ver anexo 2).

La satisfacción del paciente o usuario, es ir directamente hacia ellos para saber cuáles son realmente sus necesidades y sus expectativas Díaz (2002). Se basó en el cuestionario Landa (2015), adaptado compuesto por 21 ítems (Ver anexo 2).

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población censal estuvo conformada 50 beneficiarios exteriores que acuden al Hospital en indagación.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se empleó técnica de encuesta, para ambas variables, cuyos instrumentos utilizados fueron los cuestionarios que nos ayudaron a conocer la mirada del paciente o usuario externo. Los cuestionarios fueron adaptados luego validados a través de juicio de expertos quienes emitieron su aplicabilidad (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. Se midió

el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach para el instrumento 1 (Calidad de atención) de 0.841 y el instrumento 2 (Satisfacción del usuario) de 0.815. (Anexo 6).

### **3.5 Procedimiento**

Se solicitó autorización al Director del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima, para el desarrollo de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los usuarios externos previa sensibilización telefónica y explicación de la finalidad del estudio a través del correo electrónico. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y estadísticamente con el uso del SPSS 24 para los análisis descriptivos e inferenciales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para comparación descriptiva se ordenaron los datos de tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada se basó en un clima de respeto hacia los usuarios, protegiendo su anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación con el conocimiento del director de la institución.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1: Nivel de variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	28,0
Regular	18	36,0
Bueno	18	36,0
Total	50	100,0

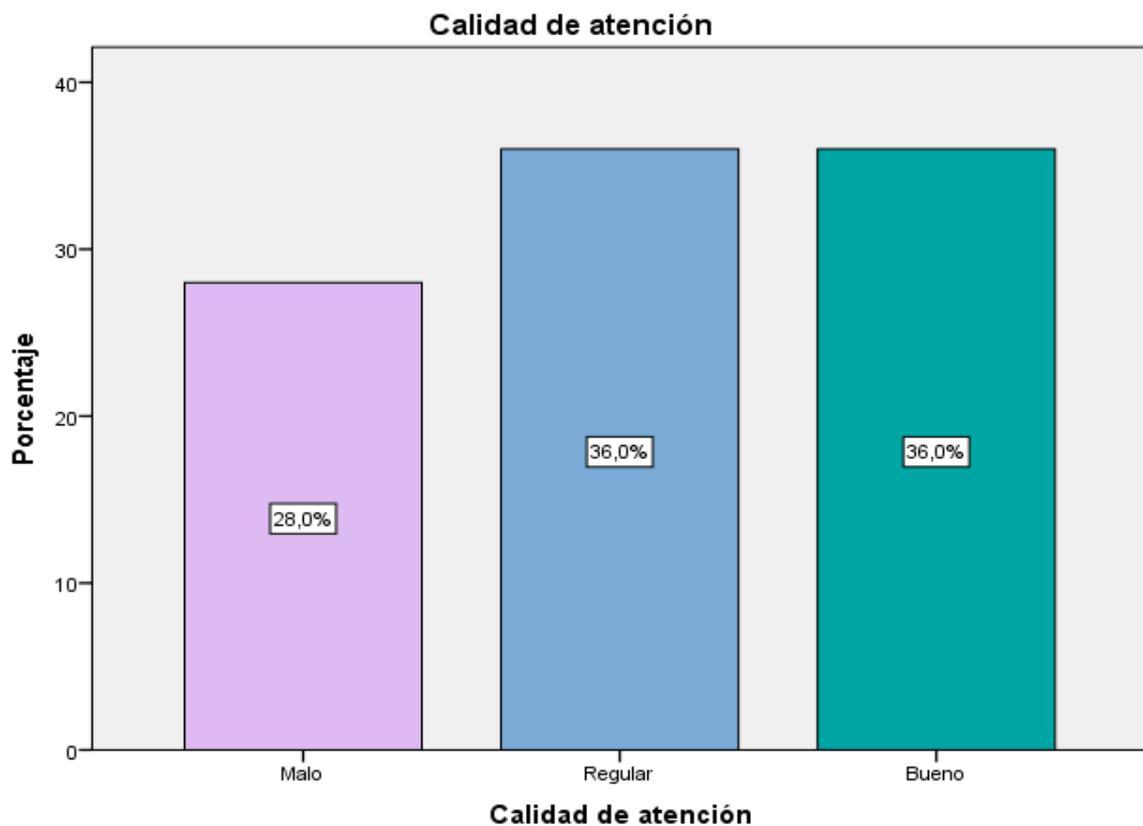
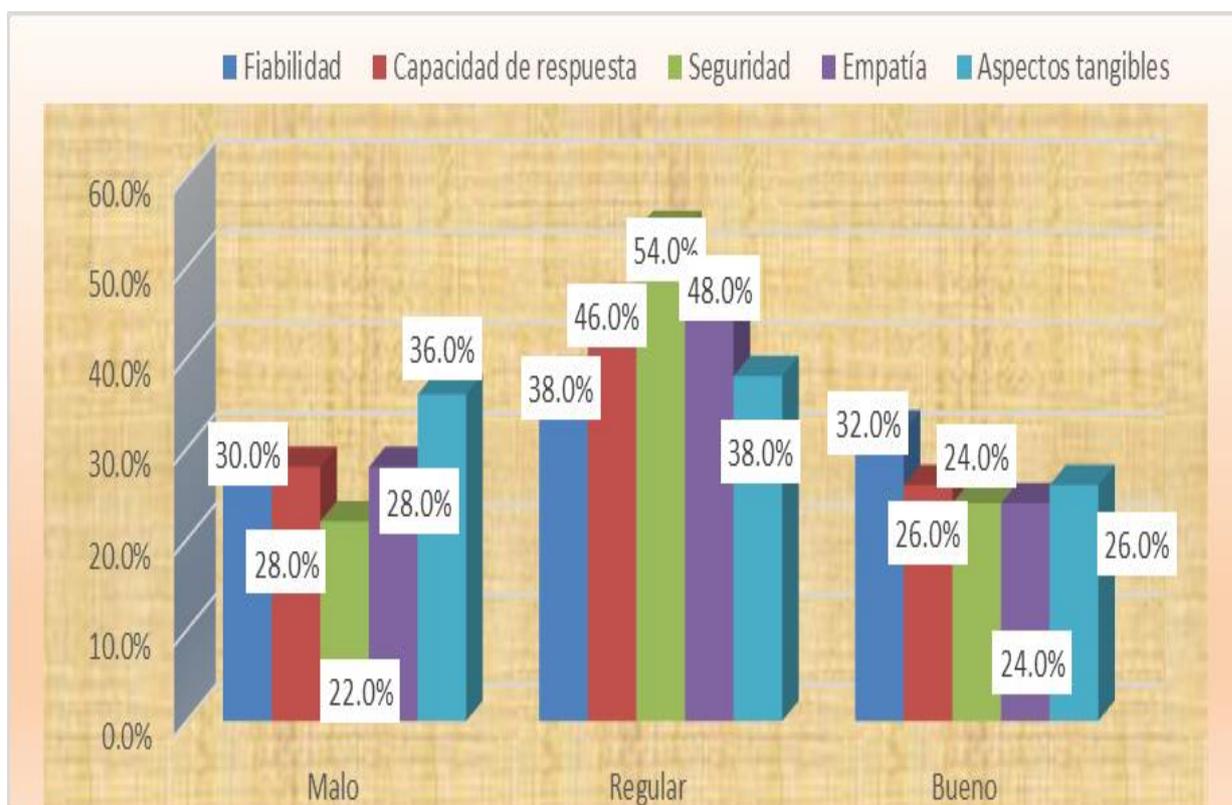


Figura 1. Nivel de variable calidad de atención

De los resultados que se aprecia en cuanto a nivel de calidad de atención, se tiene nivel regular con 36,0% resultando tener el mismo porcentaje en comparación al nivel bueno, en cuanto al nivel malo es 28,0% que apenas difiere en porcentaje al nivel bueno.

**Tabla 2: Distribución de frecuencias de dimensiones de variable calidad de atención**

Dimensiones Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Fiabilidad	Malo	30.0%
	Regular	38.0%
	Bueno	32.0%
Capacidad de respuesta	Malo	28.0%
	Regular	46.0%
	Bueno	26.0%
Seguridad	Malo	22.0%
	Regular	54.0%
	Bueno	24.0%
Empatía	Malo	28.0%
	Regular	48.0%
	Bueno	24.0%
Aspectos tangibles	Malo	36.0%
	Regular	38.0%
	Bueno	26.0%



**Figura 2.** Nivel de calidad de atención por dimensiones

### Interpretación:

Tenemos la tabla y gráfica 2 en donde se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a dimensión fiabilidad, se observa 30,6% nivel malo, existe 38,0% nivel regular y 32,0% nivel bueno. Por otro lado, se tiene 28,0% nivel malo en dimensión capacidad de respuesta que a su vez presenta niveles regular y bueno en 46,0% y 26,0% respectivamente. Si miramos detenidamente a dimensión seguridad se obtiene nivel malo de 22,0%, 54,0% nivel regular y 24,0% nivel bueno. Siguiendo la línea de porcentajes nos encontramos a dimensión empatía un nivel malo de 28,0% seguido de nivel regular de 48,0% y 24,0% nivel bueno. Finalmente se obtiene a dimensión aspectos tangibles con 38,0%, quien también cuenta con los niveles malo y bueno con 36,0% y 26,0% respectivamente.

Tabla 3: Nivel de variable satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	22,0
Satisfecho	30	60,0
Muy satisfecho	9	18,0
Total	50	100,0

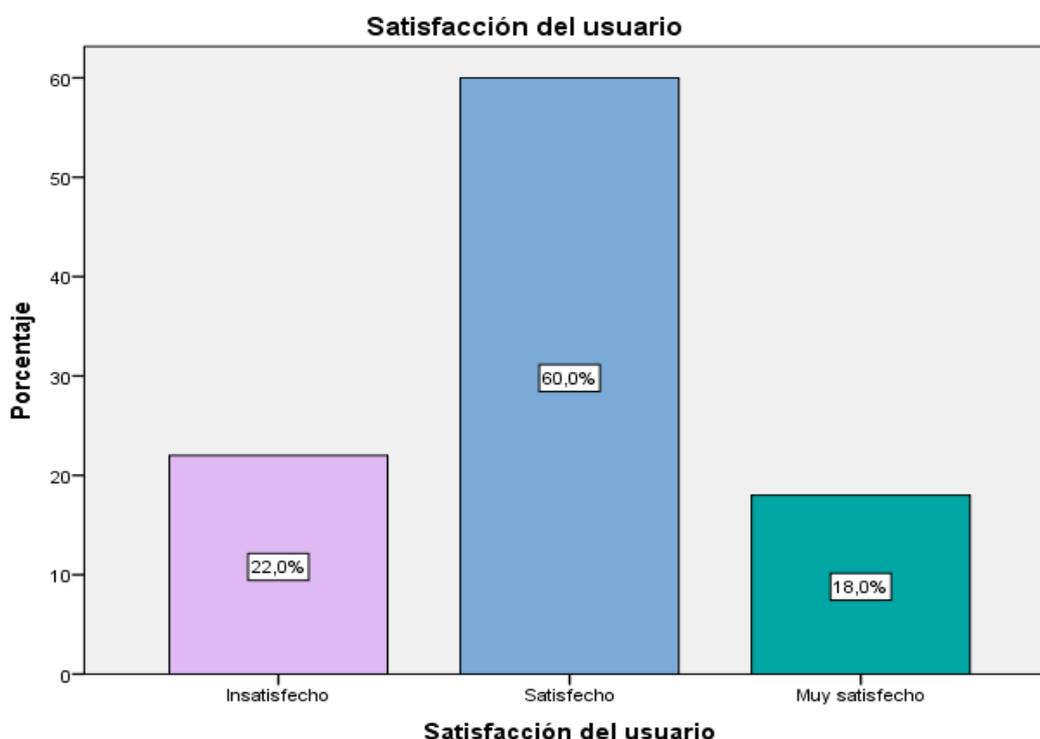
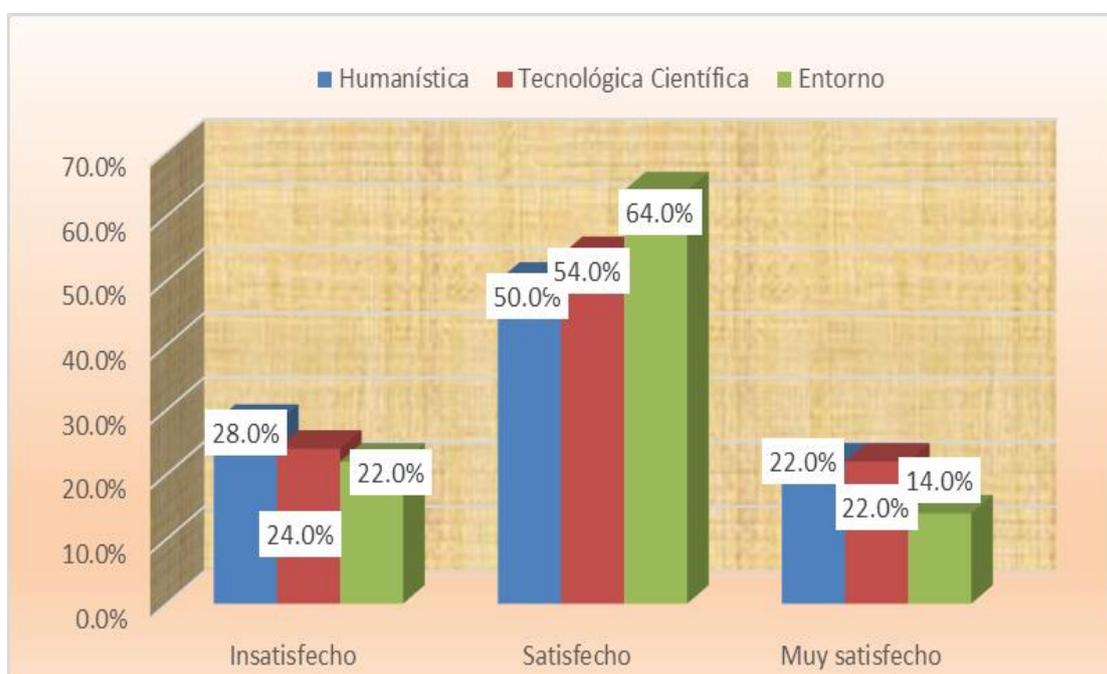


Figura 3. Nivel de la variable satisfacción del usuario

De los productos se aprecia en cuanto a nivel de satisfacción del usuario, se tiene nivel satisfecho con 60,0%, tiene un porcentaje considerable en comparación al nivel muy satisfecho que presenta 18,0%, en cuanto al nivel de insatisfacción es 22,0% que difiere en porcentaje al nivel muy satisfecho

*Tabla 4: Distribución de frecuencias de dimensiones de variable satisfacción del usuario*

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Humanística	Insatisfecho	14	28.0%
	Satisfecho	25	50.0%
	Muy satisfecho	11	22.0%
Tecnológica Científica	Insatisfecho	12	24.0%
	Satisfecho	27	54.0%
	Muy satisfecho	11	22.0%
Entorno	Insatisfecho	11	22.0%
	Satisfecho	32	64.0%
	Muy satisfecho	7	14.0%



**Figura 4.** Nivel de satisfacción del usuario por dimensiones

### Interpretación:

Según la tabla y figura 4, se advierte lo siguiente: respecto a dimensión humanística, se observa 29,0% nivel insatisfecho, se tiene que existe 50,0% de nivel satisfecho y 22,0% tiene correspondencia de nivel muy satisfecho. Por otro lado, se tiene 24,0% de nivel insatisfecho en dimensión tecnología científica que presenta niveles satisfecho y muy satisfecho en 54,0% y 22,0% respectivamente. Si observamos a la dimensión entorno se obtiene un nivel insatisfecho del 22,2%, 64,0% de nivel satisfecho y finalmente 14,0% nivel muy satisfecho.

### 4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5: Cuadro de hipótesis de investigación

Hipótesis	Variables* Correlación	Rho- Spearman	Significatividad Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Calidad de atención* Satisfacción del usuario	,563**	,000	50	Moderada
Hipótesis específica-1	Fiabilidad* Satisfacción del usuario	,443**	,001	50	Moderada
Hipótesis específica-2	Capacidad de respuesta* Satisfacción del usuario	,479**	,000	50	Moderada
Hipótesis específica-3	Seguridad* Satisfacción del usuario	,469**	,001	50	Moderada
Hipótesis específica-4	Empatía* Satisfacción del usuario	,438**	,001	50	Moderada
Hipótesis específica-5	Aspectos tangibles* Satisfacción del usuario	,363**	,010	50	Baja

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

Asimismo, en hipótesis alterna de variables y de variable-dimensión, de acuerdo a datos procesados, se utilizó el Rho de Spearman a través de ello, se obtuvieron los siguientes productos: Hipótesis general (Calidad de atención y satisfacción del usuario) tienen nivel de correlación positiva moderada según las escalas de Sampieri con (Rho 0.563 y p-valor 0.00), lo que nos indica que, a mayor calidad de atención al usuario, existe una mayor satisfacción del usuario.

Las hipótesis específicas obtuvieron los siguientes productos: **hipótesis específica -1** (Fiabilidad\*satisfacción del usuario) nivel de correlación moderada (Rho 0.443 y 0.01); **hipótesis específica-2** (Capacidad de respuesta\*satisfacción del usuario) nivel de correlación moderada (Rho 0.479 y 0.00) ; **hipótesis específica-3** (Seguridad\*satisfacción del usuario) nivel de correlación moderada (Rho 0.469 y 0.01); **hipótesis específica-4** (Empatía\*satisfacción del usuario) nivel de correlación moderado (Rho 0.438 y 0.01); finalmente **hipótesis específica-5** (Aspectos tangibles\*satisfacción del usuario) nivel de correlación baja (Rho 0.363 y 0.10).

## V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: Calidad de atención está relacionada con satisfacción del usuario. Según escala de Sampieri, el nivel de correlación es moderada, con (Rho 0,563) y (valor de p 0,000), pero es inconsistente con los resultados de la encuesta de Apeástegui (2019), que representa variables de (Rho 0,947). Existe un alto grado de correlación positiva entre ellos; de igual manera, es similar a la consulta de Ortiz (2019), muestra correlación positiva y directa con el valor ( $r_s = 0.691$ ), y nivel de significancia es  $p = 0.00$ , lo que indica que a mayor calidad de clientes Servicio y mayor satisfacción del usuario. Puede determinar hasta qué punto un producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores.

La hipótesis específica 1: Confiabilidad está asociada a satisfacción del usuario, con nivel de correlación moderado (Rho 0.443) y (valor p 0.001), similar a la consulta Lostanau (2018), que tiene Rho de Spearman 0.580 y  $p = 0.000$ . denota un vínculo proporcional obvio, moderadamente directa, entre satisfacción de usuarios externos y calidad de la atención descrita. Esto significa que deben considerar el cumplimiento total de principios de prestación de servicios programados y atención oportuna, e implementar un proceso que permita una prestación de servicios más precisa y cuidadosa.

La hipótesis específica 2: Capacidad de respuesta se asocia con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,479) y (valor p = 0,000), similar al Rho de Spearman en la encuesta de Lostanau (2018), que es 0,622 y  $p=0,000$  con un valor p menor a 0,05. Hay un vínculo significativo, moderado y proporcional entre satisfacción del usuario y calidad asistencial mencionada. Los dos son consistentes en identificar que dimensión de capacidad de respuesta es una dimensión que los usuarios tienen evaluaciones bajas. Esto puede atribuirse al tiempo que los usuarios externos están esperando su atención.

La hipótesis específica 3: Seguridad está asociada a satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0.469) y (valor p 0.001), no muy lejos de la encuesta de Lostanau (2019), que mostró el coeficiente Rho de Spearman 0.541, p. valor = 0.000 es menor que 0.05, lo que significa que hay un vínculo significativo, moderado y directamente proporcional entre satisfacción del usuario externo y dimensiones de seguridad. Es por eso que esta dimensión representa la capacidad de infundir confianza y seguridad entre los empleados. El centro de salud debe demostrar su capacidad para mejorar la credibilidad y confianza a través de médicos, personal de enfermería y personal administrativo Urraigo (2012).

La hipótesis específica 4: Empatía se asocia con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0.438) y (valor p 0.001), es ligeramente consistente con la consulta de Lostanau (2019), con Rho de 0.533, p valor=0.000 es menor que 0.05, Hay vínculo significativo, moderado y proporcional entre variables. Esto significa que se considerarán las necesidades, sentimientos y problemas de usuarios y servicios prestados, se brindarán en un nivel medio.

La hipótesis específica 5: Aspecto tangible está vinculado con satisfacción del usuario, nivel de correlación positiva baja (Rho 0.363) y (valor p 0.010) son similares a la consulta de Lostanau (2019), Rho es 0.445 y el valor p es menor a 0.05. Esto significa que puede que no responda a la modernización de sus instalaciones y equipos. Además, la condición física de la instalación y el ambiente debe ser ordenado, el empleado de salud también debe brindar una buena imagen personal, mantener uniformes limpios y en mejores condiciones Finalmente, las camas y el mobiliario del hospital deben ser cómodas, Urraigo (2012).

Dado que las necesidades y expectativas de los usuarios cambian constantemente, los resultados obtenidos no deben obtenerse de forma rígida. Por tanto, la estimación de satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención debe ser considerada como un proceso dinámico, por lo que se debe realizar una evaluación continua para conocer aquellos factores que pueden tener un impacto positivo o negativo en los servicios médicos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Calidad de atención se relaciona con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,563 y p-valor 0,000).

**Segunda:** Fiabilidad se relaciona con satisfacción del usuario, con un nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,443 y p-valor 0,001).

**Tercera:** Capacidad de respuesta se relaciona con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,479 y p-valor 0,000), siendo esta la dimensión con mayor impacto sobre otras dimensiones.

**Cuarta:** Seguridad se relaciona con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,469 y p-valor 0,001).

**Quinta:** Empatía se relaciona con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva moderada (Rho 0,438 y p-valor 0,001).

**Sexta:** Aspectos tangibles se relacionan con satisfacción del usuario, con nivel de correlación positiva baja (Rho 0,363 y p-valor 0,010), resultando ser la dimensión con menor impacto de las demás dimensiones.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a las autoridades de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima realicen mediciones constantes de calidad, además de visitas inopinadas y supervisión continua al personal de salud que labora en los hospitales en estudio, con la finalidad de medir y conocer todos los factores de satisfacción, estas evaluaciones deben permanecer en el tiempo, para conocer la percepción real que tienen los usuarios de dichos hospitales. Estas se deben realizar periódicamente para obtener una calificación del cliente hacia la institución, con el objetivo de tener una opinión que sirva para obtener puntos de mejora para la calidad del servicio de atención y que permitan lograr la satisfacción del usuario.

**Segunda:** Se recomienda fortalecer la formación del personal, prestando especial atención a la concientización de los equipos administrativos y médicos; formación técnica, porque a más empleados se capaciten, menos problemas surgirán en los servicios, por lo que los usuarios estarán más satisfechos. Los servicios que se prestan son más satisfactorios, como lo demuestran las indagaciones, por lo que se recomienda la formación continua de los empleados.

**Tercera:** Los usuarios externos que acuden a estos centros públicos de atención, es porque necesitan atención para solucionar su enfermedad o malestar de salud, por lo que el hospital está obligado a brindar a los pacientes una atención que cumpla con los estándares de servicio y seguridad. Por ello, se recomienda brindar servicios personalizados para formar una empatía importante, con el fin de poder entender claramente las necesidades de los usuarios y poder dar soporte a sus necesidades. Esto es importante teniendo en cuenta que cada usuario tiene necesidades específicas y requiere que el personal sanitario y de gestión comprenda su estado de salud. Esto puede ser crucial para distinguir entre pacientes de vida y muerte.

## REFERENCIAS

- Academia Española. Diccionario de la lengua española [en línea] España. fecha de acceso 15-11-2020. Disponible en: <http://dle.rae.es>.
- Andía, W. (2016) Manual de Gestión Pública (6ª ed.), Perú.
- Andía, W. (2017) Manual de Gestión Pública (7ª ed.), Perú.
- Antúnez A.& Trevizan M. (2000), Gerencia de la calidad: Utilización en el servicio de enfermería. RLAE [en línea].2000. [fecha de acceso 16-11-2020];8(1):35-44. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/1427>.
- Apaéstegui, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.
- Bolton R. y Drew J. (1991), A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes; journal of Marketing DOI: 10.2307/1252199 Project: Perceived Service Quality & Value, Customer Satisfaction. Arizona State\_United.
- Cifuentes N. (2019), Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador.
- Constitución de la OMS [Documento en línea]. Disponible: [http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46\\_p2.pdf](http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf) [Consulta: 2020, octubre 15]
- Contreras E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del servicio percibida por el usuario externo de las clínicas integrales odontológicas de la Universidad Peruana Los Andes-Huancayo 2017. Perú.
- Correia, M., & Miranda F. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: Análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa, 16, 27–41.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994) Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service. The Journal of Marketing, 58(1) , 125-131.

- Cují G. (2017), *Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas* (Masters thesis). Ecuador.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos. España.
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(1), 22–29. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)
- Donabedian, A. (1966). Evaluation the quality of medical care. *Mil Bank Mem Fund Q. EE.UU.*
- Dueñas, A. (2006). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Bogotá. Colombia.
- Ferreira, M. C. F., Lima, M. X. A., & Neto, M. N. F. (2019). A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UMA CLÍNICA MÉDICA POPULAR NA PERCEPÇÃO DE SEUS USUÁRIOS. *RAHIS-Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 16(1). Brasil.
- García M. (2015). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *Horizonte Sanitario*, 7(3), 20-30. <https://doi.org/10.19136/hs.a7n3.199>. México.
- Hernández, D. (2008). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *Horizonte sanitario*, 7(3), 20-30. Mexico.
- Juran, M. (1981). *Planificación y Análisis de la Calidad*. New York: Mc Graw Hill.
- Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Recuperado de [http://www.academia.edu/11120546/Proyecto\\_tesis\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_la\\_satisfacci3n\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_las\\_entidades\\_prestadoras\\_de\\_salud\\_3](http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_calidad_de_servicio_en_la_satisfacci3n_de_los_usuarios_de_las_entidades_prestadoras_de_salud_3).

- Lostanau J. (2018), Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. Perú.
- Mendocilla K. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Callao- Perú.
- MINSA (2001) Calidad es la unión de las características que tienen los servicios de salud, desde el punto de vista técnico y humano. (p.15). Perú.
- MINSA (2004). Norma técnica de los servicios de emergencia de hospitales del sector salud. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgiem/equipamiento/webequipamiento/normas%20tecnicas%20referentes%20a%20equipamiento%20hospitalario/norma%20tecnica%20de%20salud%20de%20los%20servicios%20de%20emergencia.pdf>. Perú.
- Morales, S. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, Perú.
- Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. 2005. [acceso 03 de abril del 2018]. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- Organización mundial de la salud [en línea] Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Fecha de acceso 14-11-2020. Disponible: <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>
- Ortiz F. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán-EsSalud, 2019. Lima- Perú.
- Parasuraman, A. et al. (1988). No Tittle Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman *et al.* (1991). Modelo ServQual y ServPerf.
- Piedra I. (2019). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II–EsSalud Vitarte 2017. Lima –Perú.
- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [actualizada el 3 de abril del 2018; acceso 03 de abril del 2018]. Disponible en <http://www.rae.es>.
- Suarez, K., Ruiz, Y. & Castañeda, J. (2019). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes de urgencias en una institución de primer nivel. *CINA RESEARCH*, 3(1), 52-59.
- Torres, E. y Lastra, J. (2008) Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de administración pública*. ISSN 0034-7612. Río de Janeiro. Brasil.
- Urriago, L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE, Colombia.
- Valdez, P. (2019). Protección y acceso a la salud como derecho humano. [bibliotecavirtual.dgb.umich.mx](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx). México.

# ANEXOS

## Anexo 1

### Operacionalización de variables

#### *Variable calidad de atención*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Fiabilidad	Atención igualitaria	1 al 5	Nunca (1)	22-50 (Malo) 51-81 (Regular) 82-110(Bueno)
	Atención del personal			
	Amabilidad y predisposición			
Capacidad de respuesta	Requerimiento de salud	6 al 9		
	Horarios			
	Orientación y apoyo			
Seguridad	Confianza	10 al 13		
	Medidas de seguridad			
	Protocolos sanitarios			
Empatía	Amabilidad	14 al 18		
	Respeto y paciencia			
	Comprensión de necesidades			
Aspectos tangibles	Ambiente	19 al 22		
	Servicios			
	Material informativo			

*Variable satisfacción del usuario*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Humanística	Uniforme completo	1 al 7	Nunca (1)	Insatisfecho (21-49) Satisfecho (50-87) Muy satisfecho (88-105)
	Orden		Casi nunca (2)	
	Trato amable		A veces (3)	
	Confianza		Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	
Tecnológica Científica	Comprensión Privacidad Evaluación completa Disponibilidad Horarios de atención	8 al 15		
Entorno	Ventilación Limpieza y orden Ambiente Servicios Material informativo	16 al 21		

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la fiabilidad y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la seguridad y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la empatía y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de aspectos tangibles y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación de la fiabilidad y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020</p> <p>Determinar la relación de la seguridad y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020</p> <p>Determinar la relación de la empatía y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020</p> <p>Determinar la relación de aspectos tangibles y satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La calidad de atención tiene relación con la satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020?.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020.</p> <p>La capacidad tiene relación se relaciona con la satisfacción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020.</p> <p>La seguridad tiene relación con la satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020.</p> <p>La empatía tiene relación con la satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020.</p> <p>Los aspectos tangibles tienen relación con la satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Lima, 2020.</p>	<b>Variable 1: Calidad de atención (Cronin y Taylor (1992))</b>				
	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>		<b>Niveles o rangos</b>	
	Fiabilidad	Atención igualitaria Atención del personal Amabilidad y predisposición	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (22-50) Regular (51-81) Bueno (82-110)		
	Capacidad de respuesta	Requerimiento de salud Horarios Orientación y apoyo	6 al 9				
	Seguridad	Confianza Medidas de seguridad Protocolos sanitarios	10 al 13				
	Empatía	Amabilidad Respeto y paciencia Comprensión de necesidades	14 al 18				
	Aspectos tangibles	Ambiente Servicios Material informativo	19 al 22				

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario (Dueñas (2006))</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
Humanística	Uniforme completo Orden Trato amable Confianza	1 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho (21-49)	Satisfecho (50-87) Muy satisfecho (88-105)
Tecnológica Científica	Comprensión Privacidad Evaluación completa Disponibilidad Horarios de atención	<b>8 al 15</b>			
Entorno	Ventilación Limpieza y orden Ambiente Servicios Material informativo	<b>16 al 21</b>			

Tipos y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental De corte: Transversal</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO:</b> Hipotético-Deductivo</p>	<p><b>Población censal:</b> 50 beneficiarios exteriores que acuden al Hospital en indagación.</p> <p><b>Muestra:</b> No hay</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de atención</li> <li>- Satisfacción del usuario</li> </ul> <p><b>Ámbito de aplicación</b> Hospital Carlos Lanfranco Hoz – Lima</p> <p><b>Confiability</b> Alfa de Cronbach</p> <p><b>Estadística:</b> Descriptiva e Inferencial</p> <p><b>Prueba estadística:</b> Rho de Spearman</p> <p><b>Escala de Medición:</b> Ordinal</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencia Figuras estadísticas</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizaron los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rs = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</li> <li>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</li> <li>n = Número de datos</li> </ul>

## ANEXO 3

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado colaborador

**Instrucciones:** marque con una "X" solo una alternativa, según como usted HA RECIBIDO la atención en los consultorios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

**Considere:** Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

N°	DIMENSIONES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
1	El personal de seguridad le orientó sobre la atención en consulta externa					
2	Recibió la atención en el horario programado					
3	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
4	La historia clínica está disponible al momento de su consulta médica					
5	La atención se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	Obtuvo citas disponibles en ese mismo día y las obtuvo con facilidad					
7	En el triaje le explicaron de forma sencilla sobre su atención médica					
8	El tiempo que esperó para su atención en consultorio fue corto					
9	El médico le responde rápidamente a su preocupación sobre su salud					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
11	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12	El médico tiene la capacidad para solucionar sus problemas de salud					
13	El médico le brindó el tiempo suficiente para contestar dudas o preguntas					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>						
14	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud					
15	El médico que le atendió me inspiró confianza					
16	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento del cuidado de su salud					
17	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos					
18	El personal de salud y administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>						
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20	El consultorio y el área de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					
21	Todo el personal de salud usaba su equipo de protección (mascarilla, protector facial, mandil, mameluco) adecuadamente					
22	El hospital cuenta con baños limpios para los pacientes ambulatorios					

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado colaborador

**Instrucciones:** marque con una "X" solo una alternativa, sobre su satisfacción durante su permanencia en los consultorios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

**Considere:** Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

N°	DIMENSIONES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA</b>						
1	El personal médico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)					
2	El personal técnico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)					
3	El personal de salud brinda atención preferencial a las pacientes con discapacidad					
4	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
5	El personal de salud le brinda un trato afable y cortés					
6	Durante la atención le llamaron por tu nombre o apellido					
7	El personal de salud le brinda confianza para expresar su problema de salud					
<b>DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>						
7	El personal médico que le atiende le explica con palabras claras.					
8	Durante la consulta médica considera que se respeta su privacidad					
9	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo					
10	El personal médico, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la consulta que se le está brindando					
11	El personal médico le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica					
12	Si el médico realiza una interconsulta, logra un turno para el mismo día					
13	El personal médico que le atendió le explicó los cuidados a seguir					
14	El horario de atención del hospital le parece conveniente					
<b>DIMENSIÓN: ENTORNO</b>						
15	El área de espera tiene buena ventilación					
16	El consultorio está limpio y ordenado					
17	Las indicaciones en la receta, están escritas con letras claras y entendibles					
18	La medicina fue otorgada de acuerdo a su receta en farmacia					
19	Considera que el hospital presenta letreros o avisos para orientar a los pacientes					
20	Considera que el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)					

## **ANEXO 4**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **Ficha técnica 1:**

Denominación:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Cronin y Taylor. (1994)
Adaptado:	García (2020)
Objetivo:	Determinar la relación de la Calidad de atención
Administración:	Individual
Tiempo:	20 minutos
Población censal:	50 usuarios externos

#### **Ficha técnica 2:**

Denominación:	Cuestionario de Satisfacción de usuario
Autor:	Landa (2015)
Adaptado:	García (2020)
Propósito:	Determinar la relación de la Satisfacción del usuario
Administración:	Individual
Tiempo:	20 minutos
Población censal:	50 usuarios externos

**ANEXO 5**  
**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE EXPERTOS**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</i></b>							
1	El personal de seguridad le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Recibió la atención en el horario programado	✓		✓		✓		
3	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	La historia clínica está disponible al momento de su consulta médica	✓		✓		✓		
5	La atención se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</i></b>							
6	Obtuvo citas disponibles en ese mismo día y las obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
7	En el triaje le explicaron de forma sencilla sobre su atención médica	✓		✓		✓		
8	El tiempo que esperó para su atención en consultorio fue corto	✓		✓		✓		
9	El médico le responde rápidamente a su preocupación sobre su salud	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION: SEGURIDAD</i></b>							
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	✓		✓		✓		
11	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
12	El médico que le atendió tiene la capacidad para solucionar sus problemas de salud	✓		✓		✓		

13	El médico que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION 4: EMPATIA</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
15	El médico que le atendió me inspiró confianza	✓		✓		✓		
16	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento del cuidado de su salud	✓		✓		✓		
17	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	El personal de salud y administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
20	El consultorio y el área de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	✓		✓		✓		
21	Todo el personal de salud usaba su equipo de protección (mascarilla, protector facial, mandil, mameluco) adecuadamente	✓		✓		✓		
22	El hospital cuenta con baños limpios para los pacientes ambulatorios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_\_ Hay suficiencia

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

02 de noviembre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**

DNI: **09637865**

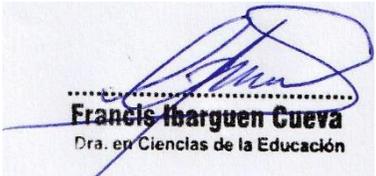
Especialidad del evaluador: **Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN HUMANÍSTICA</b>							
1	El personal médico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
2	El personal técnico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
3	El personal de salud brinda atención preferencial a las pacientes con discapacidad	✓		✓		✓		
4	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	✓		✓		✓		
5	El personal de salud le brinda un trato afable y cortés	✓		✓		✓		
6	Durante la atención le llamaron por tu nombre o apellido	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le brinda confianza para expresar su problema de salud	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal médico que le atiende le explica con palabras claras.	✓		✓		✓		
9	Durante la consulta médica considera que se respeta su privacidad	✓		✓		✓		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo	✓		✓		✓		
11	El personal médico, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la consulta que se le está brindando	✓		✓		✓		
12	El personal médico le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica	✓		✓		✓		
13	Si el médico realiza una interconsulta, logra un cupo para su atención	✓		✓		✓		
14	El personal médico que le atendió le explicó los cuidados a seguir	✓		✓		✓		

15	El horario de atención del hospital le parece conveniente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ENTORNO</b>								
16	El área de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
17	El consultorio está limpio y ordenado	✓		✓		✓		
18	Las indicaciones en la receta, están escritas con letras claras y entendibles	✓		✓		✓		
19	La medicina fue otorgada de acuerdo a su receta en farmacia	✓		✓		✓		
20	Considera que el hospital presenta letreros o avisos para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
21	Considera que el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**02 de noviembre del 2020**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquen Cueva**

**DNI: 09637865**

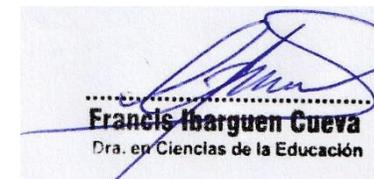
**Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**Francis Ibarquen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</i></b>							
1	El personal de seguridad le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Recibió la atención en el horario programado	✓		✓		✓		
3	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	La historia clínica está disponible al momento de su consulta médica	✓		✓		✓		
5	La atención se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Obtuvo citas disponibles en ese mismo día y las obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
7	En el triaje le explicaron de forma sencilla sobre su atención médica	✓		✓		✓		
8	El tiempo que esperó para su atención en consultorio fue corto	✓		✓		✓		
9	El médico le responde rápidamente a su preocupación sobre su salud	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION: SEGURIDAD</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	✓		✓		✓		
11	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
12	El médico que le atendió tiene la capacidad para solucionar sus problemas de salud	✓		✓		✓		
13	El médico que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	✓		✓		✓		

	<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
15	El médico que le atendió me inspiró confianza	✓		✓		✓		
16	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento del cuidado de su salud	✓		✓		✓		
17	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	El personal de salud y administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
20	El consultorio y el área de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	✓		✓		✓		
21	Todo el personal de salud usaba su equipo de protección (mascarilla, protector facial, mandil, mameluco) adecuadamente	✓		✓		✓		
22	El hospital cuenta con baños limpios para los pacientes ambulatorios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_\_ Hay suficiencia

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

**02 de noviembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: *Ada Mercedes Mejía Andrade***  
**DNI: 25765770**

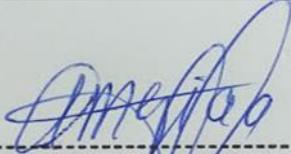
**Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Ada Mercedes Mejía Andrade**  
**Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN HUMANÍSTICA</b>							
1	El personal médico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
2	El personal técnico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
3	El personal de salud brinda atención preferencial a las pacientes con discapacidad	✓		✓		✓		
4	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	✓		✓		✓		
5	El personal de salud le brinda un trato afable y cortés	✓		✓		✓		
6	Durante la atención le llamaron por tu nombre o apellido	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le brinda confianza para expresar su problema de salud	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal médico que le atiende le explica con palabras claras.	✓		✓		✓		
9	Durante la consulta médica considera que se respeta su privacidad	✓		✓		✓		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo	✓		✓		✓		
11	El personal médico, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la consulta que se le está brindando	✓		✓		✓		
12	El personal médico le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica	✓		✓		✓		
13	Si el médico realiza una interconsulta, logra un cupo para su atención	✓		✓		✓		
14	El personal médico que le atendió le explicó los cuidados a seguir	✓		✓		✓		
15	El horario de atención del hospital le parece conveniente	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ENTORNO</b>							
16	El área de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓	
17	El consultorio está limpio y ordenado	✓		✓		✓	
18	Las indicaciones en la receta, están escritas con letras claras y entendibles	✓		✓		✓	
19	La medicina fue otorgada de acuerdo a su receta en farmacia	✓		✓		✓	
20	Considera que el hospital presenta letreros o avisos para orientar a los pacientes	✓		✓		✓	
21	Considera que el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

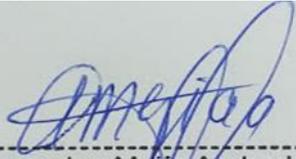
**02 de noviembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** *Ada Mercedes Mejía Andrade*  
**DNI:** 25765770

**Especialidad del evaluador:** **Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



-----  
**Ada Mercedes Mejía Andrade**  
**Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</i></b>							
1	El personal de seguridad le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Recibió la atención en el horario programado	✓		✓		✓		
3	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	La historia clínica está disponible al momento de su consulta médica	✓		✓		✓		
5	La atención se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Obtuvo citas disponibles en ese mismo día y las obtuvo con facilidad	✓		✓		✓		
7	En el triaje le explicaron de forma sencilla sobre su atención médica	✓		✓		✓		
8	El tiempo que esperó para su atención en consultorio fue corto	✓		✓		✓		
9	El médico le responde rápidamente a su preocupación sobre su salud	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION: SEGURIDAD</i></b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	✓		✓		✓		
11	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
12	El médico que le atendió tiene la capacidad para solucionar sus problemas de salud	✓		✓		✓		
13	El médico que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	✓		✓		✓		

	<b><i>DIMENSION 4: EMPATIA</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
15	El médico que le atendió me inspiró confianza	✓		✓		✓		
16	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento del cuidado de su salud	✓		✓		✓		
17	Comprendió la explicación del médico que le atendió, sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	El personal de salud y administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
	<b><i>DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES</i></b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
20	El consultorio y el área de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	✓		✓		✓		
21	Todo el personal de salud usaba su equipo de protección (mascarilla, protector facial, mandil, mameluco) adecuadamente	✓		✓		✓		
22	El hospital cuenta con baños limpios para los pacientes ambulatorios	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**02 de noviembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134**

**Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	Dimensiones	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN HUMANÍSTICA</b>							
1	El personal médico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
2	El personal técnico se encuentra correctamente uniformado con el equipo de protección (guantes, mascarilla, careta facial, mameluco, mandil)	✓		✓		✓		
3	El personal de salud brinda atención preferencial a las pacientes con discapacidad	✓		✓		✓		
4	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	✓		✓		✓		
5	El personal de salud le brinda un trato afable y cortés	✓		✓		✓		
6	Durante la atención le llamaron por tu nombre o apellido	✓		✓		✓		
7	El personal de salud le brinda confianza para expresar su problema de salud	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal médico que le atiende le explica con palabras claras.	✓		✓		✓		
9	Durante la consulta médica considera que se respeta su privacidad	✓		✓		✓		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo	✓		✓		✓		
11	El personal médico, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la consulta que se le está brindando	✓		✓		✓		
12	El personal médico le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica	✓		✓		✓		
13	Si el médico realiza una interconsulta, logra un cupo para su atención	✓		✓		✓		
14	El personal médico que le atendió le explicó los cuidados a seguir	✓		✓		✓		
15	El horario de atención del hospital le parece conveniente	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ENTORNO</b>							
16	El área de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓	
17	El consultorio está limpio y ordenado	✓		✓		✓	
18	Las indicaciones en la receta, están escritas con letras claras y entendibles	✓		✓		✓	
19	La medicina fue otorgada de acuerdo a su receta en farmacia	✓		✓		✓	
20	Considera que el hospital presenta letreros o avisos para orientar a los pacientes	✓		✓		✓	
21	Considera que el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**02 de noviembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134**

**Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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 Informan**

## Anexo 6

### Confiabilidad variable 1 y 2:

Confiabilidad Calidad de atención.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



29 : P4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1
2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1
3	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1
4	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1
5	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2
6	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3
7	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1
8	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1
9	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1
10	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5
11	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1
12	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4
13	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1
14	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3
15	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1
16	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5
17	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5
18	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4
19	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2
20	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22



23 : P1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	1	2	4	3	5
2	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	4	3
3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	1	1	2	5	4
4	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	1	5	1	1	2
5	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	4	5	5	1	1
6	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	2	2	5
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	1	5	3	2	3
8	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	1	2	4	2	4
9	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	4	4	2	3	4
10	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	3	3	4	3
11	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	1	3	5
12	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	1	2	1	1	5
13	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	1	2	4	2	1
14	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	5	3	5
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	4	1	2	4	4
16	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	4
17	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	2	5	3	2
18	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	5	5	2	4	1
19	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	5	5	4	5	4
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	5	5	5	5	4

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	21

## Anexo 7:

### Base de datos de la variable 1 y 2:

Calidad de atención																						
N°	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1
2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1
3	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1
4	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1
5	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2
6	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3
7	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1
8	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1
9	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1
10	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5
11	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1
12	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4
13	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1
14	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3
15	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1
16	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5
17	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5
18	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4
19	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2
20	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1
21	4	5	3	1	3	2	3	1	1	2	3	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	2
22	4	2	5	5	2	3	5	5	1	3	5	5	5	2	1	4	3	4	1	5	1	1
23	4	3	5	2	5	1	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	4	3	3	4	3	2
24	5	5	3	2	2	2	4	4	2	4	4	1	3	2	1	1	2	2	5	1	1	4
25	3	4	5	4	5	2	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	5	1	1	4	3	5
26	5	5	3	3	1	5	2	5	3	5	5	5	2	4	2	4	5	5	2	5	5	5
27	5	3	3	4	2	5	5	3	5	4	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	1	5
28	5	2	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
29	5	5	5	3	3	2	5	5	3	2	5	3	2	3	5	4	5	3	5	5	5	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5
31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	2	4	5	5	3	3	5	5	3
32	5	2	5	5	3	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4
33	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	5	5	3
34	2	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	5	1	5	1	2	2	3	1	2	4
35	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	4	1	1	4	1	5	1	1	4	2	1
36	1	3	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	5	3	1
37	5	2	5	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1
38	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
39	3	4	1	1	2	4	5	4	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
40	2	2	1	1	4	3	2	4	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
41	2	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1	3	2	1	5	3	1	4	2	2	1	2
42	1	3	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	5	1	1	5	1	1	3
43	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	4	1	1
44	4	2	1	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1
45	5	2	5	1	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
46	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	3
47	4	1	4	5	3	5	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
48	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	1	5	1	5	5	5	5	2	3
49	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	1	5	1	3	4	4	4	2	5	4
50	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3

Satisfacción del usuario																					
N°	Humanística							Tecnológica Científica								Entorno					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	1	2	4	3	5
2	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	4	3
3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	1	1	2	5	4
4	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	1	5	1	1	2
5	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	4	5	5	1	1
6	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	2	2	5
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	1	5	3	2	3
8	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	1	2	4	2	4
9	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	4	4	2	3	4
10	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	3	3	4	3
11	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	1	3	5
12	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	1	2	1	1	5
13	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	1	2	4	2	1
14	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	5	3	5
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	4	1	2	4	4
16	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	4
17	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	2	5	3	2
18	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	5	5	2	4	1
19	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	5	5	4	5	4
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	5	5	5	5	4
21	1	5	1	1	1	3	4	3	5	1	4	1	5	2	3	1	5	1	3	4	5
22	2	2	4	3	3	4	5	4	3	4	2	4	4	1	3	5	5	5	5	4	3
23	5	5	5	2	5	1	4	4	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	3	2	5
24	5	4	2	1	1	2	4	1	1	4	3	3	1	1	4	5	5	2	1	3	4
25	3	2	4	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	5	1	1	2	4	1	2	1
26	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	1	5	3	1
27	5	3	1	5	4	4	5	2	3	2	5	2	3	4	4	3	5	4	2	3	4
28	2	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	5
29	3	4	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	5
30	3	4	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5
31	3	3	4	4	4	5	1	5	5	2	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4	5
32	3	3	4	5	2	2	4	4	3	2	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	1
33	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	3	2	5	4	4	5	2	1	2
34	1	1	5	1	5	2	1	2	1	3	2	1	3	3	1	1	5	5	5	5	5
35	4	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	4	4	1
36	2	2	5	3	3	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	3	4	2	1
37	4	4	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	2	2	2	2	2	4	2	5
38	1	2	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	5
39	1	3	5	4	4	1	3	5	5	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	4
40	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	4	3	4	4	2	1
41	2	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5
42	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	1	2	2	2	2	1
43	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4
44	4	3	1	3	2	4	1	3	3	5	2	1	2	2	1	1	4	3	1	1	4
45	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	1	5	5	3	4	5	4	3	2	3
46	3	2	3	2	3	5	4	5	3	4	5	5	5	2	4	4	5	5	3	5	4
47	4	5	2	2	3	2	5	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	1
48	2	3	3	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	1	5	5	4	4	2	5	1
49	5	4	5	5	2	4	5	1	4	2	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5	2
50	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1

## ANEXO 8

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 19 de octubre de 2020  
Carta P. 651-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dña.  
Flor Barrios Enriquez  
Directora  
Centro de Atención Primario II Huamachuco-EsSalud

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GARCIA HINOSTROZA, DIANA PILAR; identificada con DNI N.º 44850981 y con código de matrícula N.º 7001183047; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GARCIA HINOSTROZA, DIANA PILAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



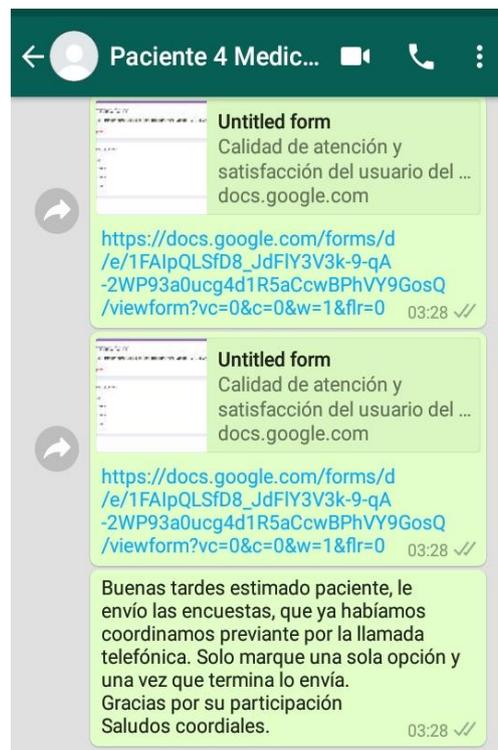
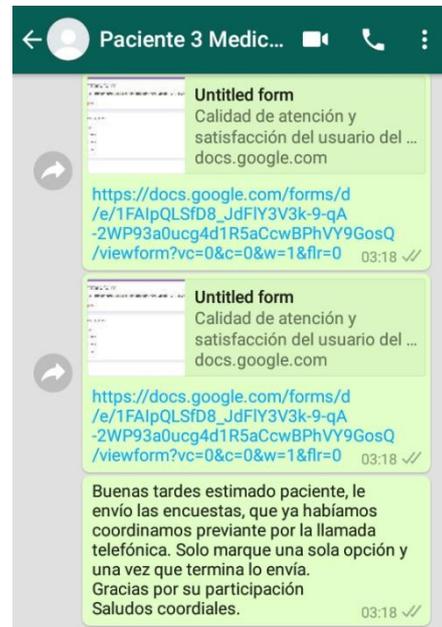
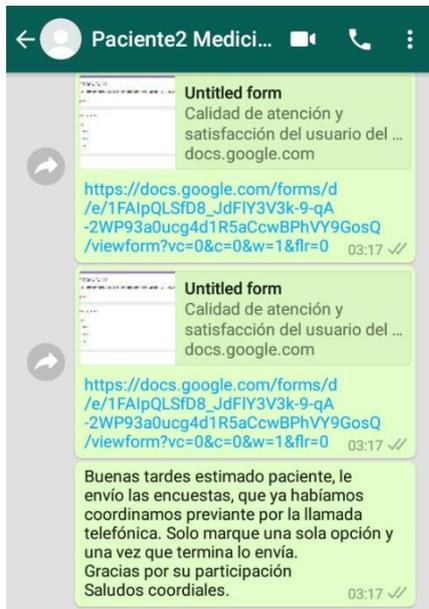
Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## ANEXO 11 EVIDENCIAS



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Francis Esmeralda Ibarguen Cueva docente de la Escuela de posgrado y Escuela del Programa Académico Maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisora del trabajo de investigación titulada: **“Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz- Lima, 2020”**, de la alumna García Hinostriza Diana Pilar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Enero de 2021



Francis Ibarguen Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

IBARGUEN CUEVA FRANCIS ESMERALDA

DNI:09637865