



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de
consultorio externo de un hospital de apoyo en Cajabamba, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Castillo Garcia, Silvia Edith (orcid.org/0000-0001-8952-3526)

ASESOR:

Dr. Cachay Wester, Jorge Victor Wilfredo (orcid.org/0000-0002-7294-9050)

CO-ASESORA:

Dr. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios

Quien conoce perfectamente mi corazón, que a pesar de las adversidades y errores cometidos ha seguido guiando mi camino.

A mis padres José Castillo y Rosmery García

Por ser pilares fundamentales en mi vida y fuente de inspiración para seguir adelante, por los valores que me inculcaron, sus consejos y apoyo incondicional.

A mi pareja Jonathan Vichez Lezama

Por ser mi apoyo y mi soporte día a día y estar a mi lado en todo momento, por su amor y comprensión a lo largo del desarrollo de esta tesis.

Silvia Castillo García.

Agradecimiento

A Dios

por guiar mis decisiones y permitirme siempre ver la luz al final del camino.

Al Hospital de Apoyo Cajabamba

Por el uso de los ambientes para la ejecución del presente estudio. Quiero agradecer públicamente a mi asesor Dr. Jorge Víctor Cachay Wester, por hacer posible este proyecto, por su buen criterio para el desarrollo de la misma y la dedicación constante para la culminación.

A la Universidad Cesar Vallejo y a la Escuela de Postgrado

Por su excelente plana docente en la cual labora, quienes enseñanza tras enseñanza hicieron posible nuestra formación profesional.

Silvia Castillo García.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención	20
Tabla 2. Nivel de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario	20
Tabla 3. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022	21
Tabla 4. Relación entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Médico” de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022.....	22
Tabla 5. Relación entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Administrativo” de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022	23

Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo de un Hospital de la provincia Cajabamba, 2022”, tomando en cuenta un conjunto de teorías acerca de las variables de análisis indicadas en el título. El tipo de investigación se enmarca en una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, considerando una muestra de 132 pacientes. En adición, se requirió de la validación de 3 expertos en el contexto de la investigación para la recolección de datos en esta pesquisa aplicándose dos cuestionarios. Consecuentemente, esa información fue procesada y presentada mediante tablas y figuras estadísticas usando el software Microsoft Excel y el programa SPSS. Se halló que mantiene una distribución no normal gracias a la aplicación del test de Kolmogorov-Smirnov y con la prueba estadística de Spearman, arrojó como resultado que efectivamente hay un índice de relación de 0.488** cuya significancia es de 0.000. Se comprobó la hipótesis de investigación y se concluyó que hay una relación moderada y significativa la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo.

Palabras Clave: Calidad, atención, satisfacción, usuario, consultorio externo.

Abstract

The current investigation had as objective "Determine the relationship that exists between the quality of care and user satisfaction in the outpatient service of a Hospital in the Cajabamba province, 2022", taking into account a set of theories about the variables of analysis indicated in the title. The type of research is part of an application research with a quantitative approach, a non -experimental, correlational cross-sectional design, considering a sample of 132 patients. In addition, the validation of 3 experts in the context of the research was required for data collection in this research, applying two questionnaires. Consequently, this information was processed and presented through tables and statistical figures using Microsoft Excel software and the SPSS program. It was found that it maintains a non-normal distribution thanks to the application of the Kolmogorov-Smirnov test and with the Spearman statistical test, the result was that there is indeed a relationship index of 0.488** whose significance is 0.000. The research hypothesis was verified and it was concluded that there is a moderate and significant relationship between the quality of care and user satisfaction in the outpatient service.

Keywords: quality, care, user, satisfaction, outpatient clinic.

I. INTRODUCCIÓN

El sector salud es uno de los más criticados dentro de sus establecimientos por su calidad en la atención y los servicios brindado, considerando que hasta el día de hoy es una realidad a nivel global, ya que la gestión de estos servicio, usualmente no son oportunas o tiene muchos criterios técnicos o humanos que no cumplen con las expectativas de la población, generando un descontento dentro de la comunidad y manifestando la insatisfacción dentro de la ejecución de dichas acciones, es por ello que la presente investigación establece encontrar en qué medida los lineamientos o estamentos de la calidad de servicio está relacionado con la satisfacción de los usuarios (Febres y Mercado, 2020).

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud la calidad de atención o de servicios brindados dentro de la cobertura sanitaria establece un déficit del 53% en promedio a todos los servicios de enfermedades y atención a pacientes en todo el mundo, verificando que en la mayoría de países de bajo o mediano ingreso un 10% de los pacientes enferman al ser atendidos de manera incorrecta, por lo que podemos decir que 1 de cada 10 pacientes se ven perjudicados por la mala calidad de atención y de servicios de los establecimientos de salud, algo que a pesar de que es un indicador bajo es contradictorio ya que no se debe esperar que el manejo de salud enferme a las personas, estos establecimientos conllevan a que la ciudadanía este insatisfecha con los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Alrededor del continente latinoamericano, la calidad de atención y de los servicios de los establecimientos de salud ha generado un satisfacción de los pacientes de nivel bajo, ya que los criterios técnicos y de infraestructura de los países de habla hispana deja mucho que desear, tomando en cuenta la corrupción y los malas prácticas administrativas y presupuestales que evidencia la ineficiencia de la ejecución de los servicios, estos estamentos fueron más perjudicados con la presencia de la pandemia que fue devastadora en América Latina, ya que se incrementaron los requerimientos de los pacientes, y la atención en los demás servicios se vio interrumpida, lo que ha identificado la ineficiencia de las autoridades y de la administración entorno a la calidad de

atención y de servicio de los establecimiento del sector salud, generando ineficiencia en todos sus lineamiento lo que ha conllevado el descontento y la insatisfacción de los pacientes (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020).

A nivel nacional, tenemos que tomar en cuenta que Perú es uno de los tantos países más afectados por la pandemia esto ha dado una evidencia de las deficiencias en la calidad del servicios de las entidades de salud, junto a un ineficiente gestión de los mismos, lo que ha generado que la salud tenga muchos cuestionamientos desde su infraestructura y la calidad de gasto o asignación de los recursos establecidos, lo que ha llevado que se tenga que superar diferentes deficiencias muy notorias a lo largo de los últimos años, actualmente se tiene evidencia que el 97% de las instituciones de salud duran los dos ultimo años 2020-2021, han establecido el punto más alto de incapacidad registrada, ya que se verifico instalaciones que no eran adecuadas, con equipos que no servían a pesar el aumento de presupuesto, esto nos lleva a afirmar que la calidad de los servicios de salud se encuentra en un nivel malo, lo que se ve reflejado en la percepción de los pacientes ya que tienen un alto grado de insatisfacción (Instituto Nacional de Salud [INS], 2021).

En Cajamarca, así como en los demás departamentos se verifica que la infraestructura y el equipamiento en los hospitales son insuficientes para la atención de calidad de los servicios hospitalarios, adicionalmente se verifica la existencia de una brecha en los recursos humanos tanto del personal de salud así como del personal administrativo, ya que se tiene escasos recursos financieros, estos incluido la falda de oportunidad de una adecuada transparencia en el uso de dicho presupuesto, ha establecido un incapacidad en la calidad de la prestación de los servicios, evidenciando la insuficiente sistematización de los procesos de asistencia médica y administrativa, por lo que tenemos que tomar en cuenta que estos estamentos negativos ha generado la insatisfacción de la población de la región (Hospital Regional Docente Cajamarca, 2020).

En el establecimiento de estudió, específicamente en el consultorio externo se ha verificado un alto índice de insatisfacción en base a la percepción

de los pacientes, ya que estos toman en cuenta la eficiencia y eficacia de atención no solo del personal médico sino también el personal administrativo que no logra transmitir confianza, ya que la empatía o el tiempo que estos establecen para la atención es demasiado largo, ya que se evidencia que no satisfacen las necesidades de los usuarios, por lo que la percepción de calidad está en desequilibrio ya que los estándares brindados no cumplen con sus expectativas.

Por lo antes mencionado se plantea el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del hospital de apoyo Cajabamba, 2022?

Como justificación teórica de estudio se establece primer los parámetros del incremento del conocimiento científico de las variables de investigación ya que se determinará una descripción cuantitativa para poder establecer los criterios de nuevas teorías o una identificación correcta de un diagnóstico problemas, así como de planteamiento para mejorar las variables de investigación. Como justificación practica se establece, la indagación de diferentes referentes y observación de la entidad de estudio para un correcto análisis de las situaciones establecidas con referencia nuestras variables de investigación, los cuales a través de herramientas tanto tecnológicas como metodológicas se planteará demostrar los objetivos de investigación, dichos lineamientos nos ayudaran a poder establecer la directivas para poder mejorar nuestras variables con el fin de dar propuestas para generar el descenso de los problemas dentro de la entidad.

Así mismo la justificación metodología es establecida que al seleccionar un diseño de investigación , se determinara la construcción de nuevos instrumentos para la recolección de datos lo cual ayudara a nuestra investigación a obtener los datos o información necesaria, para resolver nuestro problema de investigación y que también ayudara a futuras investigaciones a obtener los datos que requieran, finalmente es relevante socialmente ya que el tener un evidencia estadística sobre cómo se relacionan nuestras variables de investigación se podrá crear fundamentos para la creación de nuevas directivasque ayuden a mejorar los temas de investigación.

Como objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

Como objetivos específicos; Oe1. Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022. Oe2. Identificar el nivel de satisfacción el usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022. Oe3. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención con la dimensión servicio médico de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022. Oe4. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención con la dimensión servicio administrativo de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

Como hipótesis de investigación; Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

Como hipótesis específicas; He1. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión servicio médico de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022. He2. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión servicio administrativo de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder entender el funcionamiento de nuestras variables de investigación se establece el análisis de Islas et al (2020), quienes dan una explicación mediante el análisis de su artículo científico sobre la manera en cómo se correlaciona la calidad de atención con la saturación de los servicios de urgencias de un hospital en México, estableciendo como las acciones establecidas por la entidad de salud está encaminado para dar equilibrio a las demandas de los pacientes, analizando la asociación de las variables establecidas, desde un metodología de revisión sistemática de artículos científicos, los resultados establecieron como la calidad técnica para la atención de una valoración mediante procesos que añadirán mejor tiempos en los procedimientos de atención para mejorar la satisfacción del usuario, concluyendo que las deficiencias detectadas deben establecer un análisis para optimizar la vulnerabilidad de la saturación en los servicios de salud, teniendo en cuenta que con el presupuesto designado deben establecer mejores criterios para que los recursos materiales y humanos puedan tener una ejecución más eficiente y eficaz.

Morales y García (2020), establecieron en su artículo científico el análisis sobre cómo es la calidad percibida sobre el servicio de salud en Colombia, estableciendo como objetivo principal la relación entre los servicios del establecimiento de salud y la satisfacción de los pacientes, obteniendo datos en base a su perspectiva desde un estudio con un diseño de corte transversal, en base a la valoración de 12573 pacientes, con la ejecución de 3 instrumentos de calificación, los resultados obtenidos establecieron que el desempeño del establecimiento de salud generara un mayor posicionamiento del mismo, estableciendo que si se mejora la gestión y la prestación de los servicios las vivencias de los pacientes podrán establecer una mejor interacción que mejorara el proceso de la atención, por lo que es muy importante analizar la importancia de mejorar las acciones para la mejora de la calidad de servicio con el fin de que la percepción de los pacientes puedan establecer mayores índices de satisfacción.

Suárez et al (2019), los investigadores analizaron desde su artículo científico como los usuarios establecen en base a su percepción la calidad de atención en

un centro de salud, con el objetivo de determinar la percepción desde un enfoque cuantitativo obteniendo los datos de 370 pacientes, los cuales determinaron los resultados que un 48% de relación en la calidad de atención y la satisfacción del usuario, concluyendo que la satisfacción está en estamento de un nivel regular por las deficiencias en la calidad de atención en el sector salud, por lo que se tiene que establecer que el ejecutar los principios de calidad, para una eficiente y eficaz establecimiento parámetros de calidad en la atención de los servicios de salud podrán generar un aumento en los estamentos para mejorar la satisfacción del usuario.

Pérez et al (2019), quien estableció en su apartado científico la satisfacción de los usuarios en los sistemas de salud, verificando las tendencias, con el objetivo de analizar las tendencia en el país de España, usando el método de regresión, en base a los datos de 8 indicadores de opinión sobre la satisfacción del sector salud, los resultados obtenidos en base a la información establecieron que la tendencia es negativa ya que los usuarios establecen que el sistema de salud, falta establecimiento de más inversión sobre los recursos financieros invertidos, lo que ha conllevado que la contratación del personal establecen diferencias que causa una ineficiente calidad de los servicios, concluyendo que se tiene que tomar en cuenta todos los aspectos dentro de la calidad de servicio, la atención del personal de salud y los aspectos administrativos junto a las herramientas y la infraestructura disponible para establecer una mejor satisfacción de los pacientes.

Arcentales et al (2021), los autores establecen en su artículo científico un análisis de como la calidad y el bienestar de los pacientes establecerá los parámetros adecuados para que la percepción de los pacientes en cuanto a los cuidado del personal de salud mejoren significativamente, determinando como el nivel de satisfacción establece los parámetros de incremento mediante una adecuada gestión de la atención, la investigación descrita establecerá parámetros descriptivos, los resultados establecieron como lo servicios brindados por la entidad darán un establecimiento de mejora en la satisfacción de los pacientes, concluyendo que respecto a los servicios prestados se habrán podido establecer una mejora en los componentes para establecer mejor índices

en que los pacientes puedan mejorar la perspectiva de la atención de la administración.

Como investigaciones nacionales y locales establecemos la descripción de Guillermo (2022), quien realiza un estudio de relación sobre la calidad de atención del servicio médico y como este da una influencia en la satisfacción de paciente, desde la perspectiva de emergencia, desde un plano no experimental, con 92 pacientes como muestra, quienes se les aplicó dos formularios con el fin de obtener un índice de relación de 0.512 con una significancia menor a 1%, por ello se concluye que hay una existente relación moderada y de significancia entre la calidad del servicio médico y la satisfacción de los pacientes, por ende podemos decir que tener a disposición el personal de salud especialista para cubrir los diferentes servicios de salud podrán plantear una mejor en la planificación para mejorar la satisfacción de los usuarios que asistente a las instituciones de salud.

Cortez (2021), el autor establece en su investigación como la calidad de atención genera una analogía en la satisfacción del usuario, con el objetivo de establecer el nivel de relación mediante el uso de un enfoque cuantitativo, obteniendo la información de 242 usuarios a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios, que en base a su análisis se estableció un índice de 0.969 y una significancia menor al 1%, por ende se concluye en que hay un relación muy alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tomando en cuenta que la garantía y el seguimiento de los estamentos para el acatamiento de las acciones del personal de salud y administrativo podrá establecer un orientación para que la programación y la atención a los pacientes puedan cumplir y ofrecer un adecuado tiempo para mejorar la satisfacción de los pacientes.

Martínez (2021), establece una explicación de cómo los servicios administrativo establecen parámetros que se relacionan con la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario, la investigación analizada busca desde un enfoque cuantitativo establecer la relación estadística, tomando como muestra a 196 personas, para el recojo de información se estableció la aplicación de un cuestionario estructurado, con los datos obtenidos se estableció un nivel

medio de relación entre las variables descritas, por lo que se puede concluir que los estamentos de la gestión administrativa como la planificación, organización, dirección y evaluación van establecer una estructuración para el cumplimiento de metas lo que llevara a generar los estamentos indicados para una mejora en eficiencia y eficacia administrativa lo que llevara a un incremento de la satisfacción del usuario.

Juárez (2020), estableció como principal objetivo relacionar de manera cuantitativa entre los parámetros de la calidad de servicio desde un entorno técnico para poder establecer una mejora en la satisfacción del usuario, la investigación fue correlacional, con una población de 96 usuarios, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para poder establecer un acercamiento a la valoración de las variables de investigación, los datos recabados dieron un índice de relación de 0.688 y una significancia menor al 1%, por ende se establece una relación moderada pero significativa por lo que se puede decir a mejores estamentos de relevancia para mejorar la calidad de los servicios desde un enfoque técnico, tanto en el nivel de profesionales como la infraestructura médica para establecer mayores índices de satisfacción para mejorar las expectativas de los pacientes.

Velásquez (2020), establece un análisis de investigación sobre como la calidad de atención con referencia a la satisfacción de los usuarios los cuales fueron atendidos en la consulta externa, planteando como objetivo principal relacionar estas variables desde un enfoque cuantitativo, aplicando dos cuestionarios a una población y muestra de 650 usuarios, los datos obtenidos establecieron un índice de relación del 45% y una significancia del 1%, por lo que se puede concluir que los estamentos o lineamientos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad establecen un mayor importancia para mejorar la satisfacción del usuario.

Con referencia a las teorías se toma en cuenta diferentes teorías para poder establecer parámetros de cómo es su ejecución y los resultados que pueden brindar es por eso que Buttell et al (2007), teoriza a la calidad de atención en el sector salud como lineamientos técnico interpersonal ya que fundamenta el servicio médico o técnico como herramienta para la aplicación de la ciencia y

tecnología, con el fin de manejar problemas de salud, tomando en cuenta la relación con el paciente, describiendo las características para que el entorno de la asistencia de salud tomando en cuenta la estancia y la infraestructura del establecimiento, tomando en cuenta los elementos para que la atención de salud pueda mejorar una mayor perspectiva de eficiencia y eficacia en la ejecución de sus funciones (Buttel et al., 2007).

Así mismo se establece que la atención entorno a la calidad de salud pueda establecer mejores estrategias para generar mayores beneficios, para que los riesgos en atención, ya que se tiene que establecer que el fin principal de las instituciones del sector salud, debe generar que los recursos puedan ser distribuidos en igualdad de proporciones para que los valores sociales evalúen la mejoría entorno al sector, desde estancia de una calidad lógica para que los procesos puedan ser ejecutados desde una mejora en la toma de decisiones, buscando una calidad óptima de los procesos para la optimización de los resultados en base a la calidad de los servicios (Brown, 2014).

Se toma en cuenta el mejoramiento de manera continua de la calidad de salud, desde un establecimiento de formulación de estrategias para que la incorporación establezca una descripción de una dimensión social para plantear el objetivo de dar satisfacción a las expectativas en torno a las necesidades de los pacientes verificando el compromiso de la organización tomando en cuenta las sugerencias para una mejora continua, estos establecimientos darán una mejora en la elaboración de los procesos y un incremento en la eficiencia y eficacia de los sistemas de atención con el fin principal de mejorar la satisfacción de los pacientes (Hill et al., 2020).

La calidad de atención establece una unidad de estrategias y acciones que establece la búsqueda en la mejora de los servicios de los usuarios en relación a como verificar la perspectiva de cómo se cumple con las expectativas para los servicios que la entidad brinda, valorando las necesidades y como estas son atendidas (Miranda et al., 2021).

La calidad de atención es la consecución de una atención del sector salud, con el fin de lograr una mejora en el resultado mínimo desde los estamentos de confiabilidad de la atención, seguridad en su atención, empatía y el uso de los

elementos tangibles e intangibles (Aguayo 1993 citado por Bustamante et al 2019).

Se toma en cuenta la definición de la dimensiones en base a lo mencionado por Agarwal (2022), quien establece como dimensiones la confiabilidad de atención, seguridad en la atención, empatía y el uso de elementos tangibles e intangibles, la confiabilidad de atención es establecida como la cual es establecida para desempeñar los servicios que dan un establecimiento para mejorar un mejor servicio, incluyendo los elementos de la capacidad de los conocimiento de los profesionales a la hora de ejecutar algún procedimientos, tomando en cuenta una adecuada resolución de conflictos y los diferentes parámetros del cumplimiento de obligaciones entorno a una mejora a la atención a las urgencias (Lemon y Griffin, 2021).

La seguridad en la atención establece como los pacientes dan una implicancia para ausencia de los daños para que el proceso de la atención sanitaria pueda establecer una reducción de los riesgos que los usuarios usualmente están expuestos por su condición de no tener un mayor conocimiento técnico, y de las dudas que lo atañen (Mahmoudi et al, 2017).

La empatía establece como el personal de salud para comprender las dolencias o los problemas del paciente, expresando el común sentir por otras personas, desde un estamento de relación digna y con respeto aceptando a la persona (Guidi y Traversa, 2021).

Los elementos tangibles en la calidad de servicio es la apariencia de las instalaciones en base a la perspectiva de disponibilidad de equipos, personal y materiales que ayuden a prestar un servicio de calidad, añadido a los elementos intangibles como son la capacidad técnica y los conocimientos necesarios para la correcta atención (Halilovic y Jelonek, 2016).

Con referencia a las teorías de la satisfacción del usuario comprende la teoría de respuesta a las emociones, en base a los procesos que evalúa la percepción de cómo es recibido el servicio tomando en cuenta acciones para las condiciones establecidas en el sector salud, tomando en cuenta el tiempo de atención, los costos y una comparación con los tipos de atención, con el fin de

que pueda establecerse un nivel de satisfacción del paciente (Bryant et al., 2020).

La teoría epistemológica establece un estándar de comparación que da una consideración para que el orden es superior para los valores, puedan tener relación con la necesidad de una buena perspectiva del usuario, recogiendo como se establece la satisfacción entorno a sus necesidades, dando un índice de valor al servicio prestado, basado en la experiencia de lo que desea o espera valorando los procedimientos (Fall, 2017).

Además está ligada a los aspectos que dan una afectación a los usuarios con referencia a la atención recibida por el personal de salud, tomando en cuenta el estado subjetivo de como los servicios establecieron los parámetros de una adecuada información para que las instituciones den un mejor ejecución en los procesos para valorar los diferentes estamentos para la búsqueda de la satisfacción de sus expectativas, tomando en cuenta que en el tiempo para que la evaluación del usuario pueda verificar los lineamientos intangibles y tangibles para que los elementos de servicio planteen adecuada comportamiento de cumplimiento en base a los requerimientos.

Con referencias a los conceptos se toma en cuenta lo dicho por Stepurko (2016), quien establece que la satisfacción del usuario es la perspectiva de los intangibles para los servicios, desde la calidad de atención para generar un nivel de expectativa.

La satisfacción del usuario es un establecimiento que indica cómo se estableció la atención que brinda determinado servicio, especificando el nivel de aciertos o fortalezas desarrolladas dentro del sistema en base a la demanda de los usuarios, que en buena cuenta la perspectiva del servicio médico y administrativo (Oliver 1999 citado por Bustamante et al, 2019).

Con referencia a las dimensiones se toma en cuenta al servicio médico, que es el lineamiento mejor establecido para la atención de una institución la cual brinda la perspectiva de la expectativa para que los prestadores del servicio puedan dar lineamientos que puedan prevenir algún posible problema o tratar de solucionar dichos establecimientos, como los recursos disponibles, intervención,

prevención, nivel de curación, conocimientos, habilidades, conocimientos, empatía, promoción y calidad en la atención.

La segunda dimensión es el servicio administrativo, establece los criterios de como la entidad distribuye sus acciones en base a la planificación, organización, dirección, control, la cual establece la evaluación de la atención, generando una mejor toma de decisiones, para mejorar el tiempo y el costo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada según la CONCYTEC (2018), ya que al describir y dirigir el incremento del conocimiento científico para generar teorías más completas para comprender los aspectos fundamentales de su funcionamiento o ejecución en base a la observación de su comportamiento la relación que existen entre ellos, además se establece la ejecución de instrumentos que nos ayudaran a establecer la obtención de datos.

Con respecto a la obtención de datos y la presentación de datos se ha establecido una recolección de información en base a preguntas con una valoración numérica, con el fin de probar una hipótesis de investigación mediante el uso de pruebas estadísticas para establecer cómo se comportan las variables en base a la valoración de una población, por ende, se estableció un enfoque cuantitativo (Bhandari, 2022).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, ya que esta tesis enfoca su estudio en la consistencia para que el estudio de una realización descriptiva sin ningún tipo de manipulación de dos variables, observando su funcionamiento y los fenómenos en un ambiente natural (Jhangiani et al, 2019).

Es correlacional, ya que la investigación está establecida en base a un marco dentro de la metodología para que se puedan hallar los estudios de la relación entre las variables de contextos naturales (Bhandari, 2021).

Es de corte transversal, ya que se estableció una investigación observacional para que el análisis de los datos pueda recopilarse en base a un periodo determinado, predefiniendo una muestra específica (Carroll y Roundy, 2022).

Esquema:

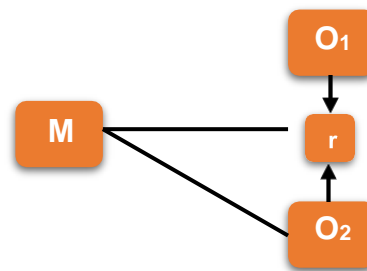
Donde:

M: Paciente de consulta externa

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre variables.



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio (Ver anexo 01)

Definición conceptual

La calidad de atención es la consecución de una atención del sector salud, con el fin de lograr una mejora en el resultado mínimo desde los estamentos de confiabilidad de la atención, seguridad en su atención, empatía y el uso de los elementos tangibles e intangibles (Agarwal, 2022).

Definición operacional

Es la realización de una herramienta de recolección de datos los cuales nos ayudan a obtener datos numéricos para su evaluación, la construcción del cuestionario se da en torno a las dimensiones, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles e intangibles (Bauce et al, 2018).

Indicadores

Según la dimensión fiabilidad establece a los indicadores, resolución de conflictos, cumplimiento atención de urgencia, según la dimensión seguridad establece a los indicadores, experiencia, credibilidad, habilidad, eficiente y constancia, según la dimensión empatía establece a los indicadores, capacidad de escuchar, comprender, comunicación y resolución de conflictos y finalmente la dimensión elementos tangibles e intangibles establece a los indicadores, comunicaciones, tecnologías, tiempo de espera e infraestructura (Berry et al, 1993).

Escala: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario (Ver anexo 01)

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es un establecimiento que indica cómo se estableció la atención que brinda determinado servicio, especificando el nivel de aciertos o fortalezas desarrolladas dentro del sistema en base a la demanda de los usuarios, que en buena cuenta la perspectiva de la atención médica y administrativa (Hernández et al, 2021).

Definición operacional

Es la realización de una herramienta de recolección de datos los cuales nos ayudan a obtener datos numéricos para su evaluación, la construcción del cuestionario se da en torno a las dimensiones servicio médico y servicio administrativo (Bauce et al, 2018).

Indicadores

Según la dimensión atención medica establece a los indicadores, recursos, intervención, prevención, nivel de curación, conocimientos, habilidades, empatía, promoción y calidad, según la dimensión atención administrativa establece a los indicadores, planificación, organización, dirección, control, evaluación de atención, toma de decisiones, tiempo, costos y contratación (Tarazona, 2017).

Escala: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La determinación de la población fue en base a los pacientes atendidos en el año 2022, los cuales corresponden al universo de usuarios que puedan valoran las variables de investigación.

Por ende, se establece a 405 pacientes atendidos en consultorio externo o en el Hospital de Apoyo de Cajabamba.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: se estableció a los pacientes mayores de edad atendidos en el año 2022, los cuales deseen participar de la presente investigación.

Criterios de exclusión: son los pacientes menores de edad o pacientes que no deseen participar de la investigación.

3.3.2. Muestra

La determinación de la muestra fue establecida por una pequeña cantidad de componentes en base a una fórmula estadística, la cual al establecer el resultado dio un establecimiento de una porción representativa de la población. (Erba et al, 2017).

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)D^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{405(1.96)^2 0.5 \times 0.5}{(405-1)0.05^2 + 1.96^2 0.5 \times 0.5} = 161.87$$

Dónde:

Z= 1.96; p= 0.5; q= 0.5; D= 0.05; N= 405

Corrección de muestra:

Si $\frac{n}{N} = 0.484864198 > 0.05$

n= 196.37

N= 405

$$n = \frac{n}{(1 + \frac{n}{N})} = 132.25$$

Por ende, se logró establecer que la muestra está conformada por 132 pacientes atendidos en el consultorio externo.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple los cuales están determinados en base a una misma probabilidad de elección.

3.3.4. Unidad de análisis

Paciente atendido en el consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica elegida fue la encuesta, puesto que está establecida en la aplicación de preguntas para poder obtener la percepción de una población con criterios específicos, los cuales proporcionarían información coherente numérica estructurada. (McCombes, 2019).

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se escogió fue el cuestionario, puesto que se establece su uso para obtener datos numéricos, en base a una escala de valoración, calificando la percepción de una determinada muestra, con el fin de poder establecer la demostración de hipótesis de investigación. (Abawi, 2017).

Al no hallar un cuestionario que se adapte a las dimensiones e indicadores de nuestra operacionalización de variables, se estableció la adaptación de dichos instrumentos tomando en cuenta en primer lugar a Berry et al (1993) para el cuestionario de calidad de atención con 20 preguntas, así como también se adaptó el cuestionario de Tarazona (2017), para la construcción del cuestionario de satisfacción del usuario el cual también contiene 20 preguntas.

3.4.3. Validez

La validez se estableció mediante la observación de las preguntas por expertos que validen el contenido, de cada uno de los ítems con el fin de verificar la relevancia y la coherencia con la presente investigación. (Taherdoost, 2016), en este caso se estableció los parámetros de revisión

de 3 expertos los cuales llegaron a la conclusión de que los cuestionarios pueden ser ejecutados.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad está establecida por la ejecución del método de alfa de Cronbach, midiendo la consistencia de los datos y evaluando de manera numérica los datos obtenidos por una prueba piloto. (Taber, 2007), la prueba piloto está establecida por la ejecución de los cuestionarios a una población pequeña de 15 usuarios o pacientes que tienen las mismas características que nuestra muestra de investigación, verificando para el cuestionario 1, un $\alpha=0.884$ y para el cuestionario 2, un $\alpha=0.884$ estableciendo para los dos instrumentos una fiabilidad buena.

3.5. Procedimientos

Lo primero que se estableció, es la autorización de la entidad para poder obtener la información que necesitamos, además se presentara un consentimiento informado a los participantes para que puedan estar enterados sobre el uso de los datos obtenidos.

Para poder establecer el recojo de la información como primer punto se establece la construcción de los cuestionarios mediante la estructuración de los indicadores de la operacionalización de variables, después de la construcción se estableció la validez de contenido de dichos instrumentos, así como del procedimiento de la confiabilidad.

Después de tener los cuestionarios válidos y confiables se procede a ejecutar dichos instrumentos a la muestra de estudio, explicándoles a los participantes que los datos obtenidos se usaran netamente para la presente investigación.

Se agradece a los participantes por la información o datos obtenidos en base a su percepción, la información expuesta se utilizará para la demostración de nuestras hipótesis de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Como primer punto se estableció una estadística descriptiva se usa el programa Excel, para poder ejecutar dichos procedimientos que describirán la frecuencia y porcentaje de nuestras variables de investigación.

Como segundo punto de análisis se utiliza la estadística inferencial, usando el programa SPSS v.26, estimando la ejecución de una prueba de normalidad, que al ser ejecuta estableció una distribución no normal por ende la prueba estadística usada fue Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos determinan en como la investigación regulariza la integridad científica de la recolección y obtención de información como el fin de fundamentar la transparencia de los mismos, siguiendo parámetros de confidencialidad de la muestra participante, tomando en cuenta la estructura de la universidad, así como las normas APA 7ma edición, con el fin de elaborar un desarrollo de resultados coherente y apegado a la realidad, dichos parámetros son establecidos para que se pueda generar un consentimiento informado a los participantes que estarán enterados de todos los fundamentos de dicha investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	20	15.15
Regular	84	63.64
Mala	28	21.21
Total	132	100

Nota. Información obtenida de la percepción de la muestra de investigación

Se logra visualizar que, de acuerdo a la valoración de la muestra de investigación, estos perciben a la calidad de atención con un 63.64% en un nivel regular, el 21.21% percibe a la calidad de atención en un nivel malo, y el 15.15% percibe a la calidad de atención en un nivel bueno.

Verificando que en base a la percepción de la población de estudió la calidad de atención se inclina hacia el nivel malo, determinando que se deben mejorar los lineamientos que se relacionan con la calidad de atención.

Tabla 2

Nivel de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	15.15
Media	84	63.64
Baja	28	21.21
Total	132	100

Nota. Información obtenida de la percepción de la muestra de investigación

Se visualiza que, de acuerdo a la valoración de la muestra de investigación, estos perciben a la satisfacción del usuario con un 63.64% en un nivel medio, el 21.21% percibe a la satisfacción del usuario en un nivel bajo, y el 15.15% percibe a la satisfacción del usuario en un nivel bajo.

Verificando que los niveles de satisfacción de los pacientes se inclina a una satisfacción baja, ya que los pacientes no perciben que los procesos en los servicios de la entidad de estudio no corresponden a lo que ellos requieren.

4.2. Resultados inferenciales

Como primer punto se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que nuestra muestra es mayor a 50, verificando que la distribución es no normal ya que la significancia es menor al 5%, por ende, se ejecutó la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 3

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022.

Prueba de Spearman		Satisfacción del usuario
	Correlación	0.488**
Calidad de atención	Significancia	0.000
	Número de participantes	132

Nota. Información obtenida de la percepción de la muestra de investigación

Se logra determinar que, de acuerdo al análisis inferencial ejecutado, se halló un índice de 0.488 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada.

Tabla 4

Relación entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Médico” de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022.

Prueba de Spearman		Satisfacción del usuario “Dimensión Servicio Médico”
	Correlación	0.406**
Calidad de atención	Significancia	0.000
	Número de participantes	132

Nota. Información obtenida de la percepción de la muestra de investigación

Se logra determinar que, de acuerdo al análisis inferencial ejecutado, se halló un índice de 0.406 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Médico” de la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio médico.

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Administrativo” de la satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022.

Prueba de Spearman		Satisfacción del usuario “Dimensión Servicio Administrativo”
	Correlación	0.503**
Calidad de atención	Significancia	0.000
	Número de participantes	132

Nota. Información obtenida de la percepción de la muestra de investigación

Se puede determinar que de acuerdo al análisis inferencial ejecutado, se halló un índice de 0.503 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Administrativo” de la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio administrativo.

V. DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados tabulados por la valoración de cada uno de los participantes de nuestra muestra de investigación, se procedió a contrastar los resultados con los antecedentes y teorías descritas en el marco teórico de nuestra investigación.

Para demostrar el objetivo general, se halló un índice de 0.488 y una significancia menor al 1%, por ende se establece que hay una relación moderada y de significancia entre las variables, la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por ello, se podría decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada, los resultados encontrados dieron evidencia de tener coherencia con lo que encontró, Cortez (2021), el autor establece en su investigación como la calidad de la atención genera una analogía con la satisfacción del usuario, con el objetivo de establecer el nivel de relación mediante el uso de un enfoque cuantitativo, en base a su análisis se estableció un índice de 0.969 y una significancia menor al 1%, por ende se concluye en un relación muy alta y de significancia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tomando en cuenta que la garantía y el seguimiento de los estamentos para el acatamiento de las acciones del personal de salud y administrativo podrá establecer un orientación para que la programación y la atención a los pacientes puedan cumplir y ofrecer un adecuado tiempo para mejorar la satisfacción de los pacientes, coincidiendo también con Velásquez (2020), establece un análisis de su estudio científico, sobre como la calidad de atención con referencia a la satisfacción de los usuarios los cuales fueron atendidos en la consulta externa, hallando un índice de relación del 45% y una significancia del 1%, por lo que se puede concluir que los estamentos o lineamientos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad establecen un mayor importancia para mejor la satisfacción del usuario, confirmando lo establecido por Islas et al (2020), quienes dan una explicación mediante el análisis de su artículo sobre la manera en cómo se relaciona la calidad de atención con la saturación de los servicios de urgencias de un hospital,

estableciendo como las acciones establecidas por la entidad de salud está encaminado para dar equilibrio a las demandas de los pacientes, estableciendo como la calidad técnica para la atención de una valoración mediante procesos que añadirán mejor tiempos en los procedimientos de atención para mejorar la satisfacción del usuario, concluyendo que las deficiencias detectadas deben establecer un análisis para mejorar la vulnerabilidad de la saturación en los servicios de salud, teniendo en cuenta que con el presupuesto designado deben establecer mejores criterios para que los recursos materiales y humanos puedan tener una ejecución más eficiente y eficaz, es por ello que tenemos que tener en cuenta que los diferentes parámetros de cumplimiento de todos los aspectos que debe brindar la entidad de salud debe estar orientada a mejorar la calidad de atención desde los establecimientos técnicos, de salud y administrativos son fundamentales para mejorar la satisfacción de los pacientes, logrando

Para demostrar objetivo específico 1, se halló un índice de 0.406 y una significancia menor al 1%, por ende se establece que hay una existente relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión "Servicio Médico" de la satisfacción del usuario, por ello se podría afirmar que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio médico, los resultados encontrados dieron evidencia de tener coherencia con lo que encontró, Guillermo (2022), quien realiza un estudio de relación sobre la calidad de atención del servicio médico y como este da una influencia en la satisfacción de paciente, desde la perspectiva de emergencia, desde un plano no experimental, con 92 pacientes como muestra, quienes se les aplicó dos formularios para obtener un índice de relación de 0.512 con una significancia menor a 1%, por ende se concluye en la existencia de una relación moderada y significativa entre la calidad del servicio médico y la satisfacción de los pacientes, por ello podemos decir que tener a disposición el personal de salud especialista para cubrir los diferentes servicios de salud podrán plantear una mejor en la

planificación para mejorar la satisfacción de los usuarios que asistente a las instituciones de salud coincidiendo con Morales y García (2020), quien establece que los servicios del establecimiento de salud y la satisfacción de los pacientes, verifican que el desempeño del establecimiento de salud generara un mayor posicionamiento del mismo, considerando que si se mejora la gestión y la prestación de los servicios las vivencias de los pacientes podrán establecer una mejor interacción que mejorara el proceso de la atención, por lo que es muy importante analizar la importancia de mejoras las acciones para la mejora de la calidad de servicio con el fin de que la percepción de los pacientes puedan establecer mayores índices de satisfacción verificando lo establecido por Buttell et al (2007), teoriza a la calidad de atención en el sector salud como lineamientos técnico interpersonal ya que fundamenta el servicio médico o técnico como herramienta para la aplicación de la ciencia y tecnología, con el fin de manejar problemas de salud, tomando en cuenta la relación con el paciente, describiendo las características para que el entorno de la asistencia de salud tomando en cuenta la estancia y la infraestructura del establecimiento, tomando en cuenta los elementos para que la atención de salud pueda mejor una mayor perspectiva de eficiencia y eficacia en la ejecución de sus funciones.

Para demostrar el objetivo específico 2, se halló un índice de 0.503 y una significancia menor al 1%, por ende se establece que hay una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Administrativo” de la satisfacción del usuario, por ello se podría decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio administrativo, los resultados encontrados dieron evidencia de tener coherencia con lo que encontró, Martínez (2021), establece una explicación de cómo los servicios administrativo establecen parámetros que se relacionan con la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario, los datos obtenidos se estableció un nivel medio de relación entre las variables descritas, por lo que se puede concluir que los

estamentos de la gestión administrativa como la planificación, organización, dirección y evaluación van establecer un estructuración para el cumplimiento de metas lo que llevara a generar los estamentos indicados para una mejora en eficiencia y eficacia administrativa lo que llevara a un incremento de la satisfacción del usuario coincidiendo con Arcentales et al (2021), quienes en base a un análisis de como la calidad y el bienestar de los pacientes establecerá los parámetros adecuados para que la percepción de los pacientes en cuanto a los cuidado del personal de salud mejoren significativamente, ellos establecieron como los servicios brindados por la entidad darán un establecimiento de mejora en la satisfacción de los pacientes, concluyendo que respecto a los servicios prestados se habrán podido establecer una mejora en los componentes para establecer mejor índices en que los pacientes puedan mejorar la perspectiva de la atención de la administración, tomando en cuenta también los establecido por Pérez et al (2019), establecen que el sistema de salud, falta establecimientos de más inversión sobre los recursos financieros invertidos, lo que ha conllevado que la contratación del personal establecen diferencias que causa una ineficiente calidad de los servicios, es por ello que se deben considerar todos los aspectos dentro de la calidad de servicio, la atención del personal de salud y los aspectos administrativos junto a las herramientas y la infraestructura disponible para establecer una mejor satisfacción de los pacientes, desde la mejora continua de la calidad de salud, en base a una formulación de estrategias para que la incorporación establezca una descripción de una dimensión social para plantear el objetivo de dar satisfacción a las expectativas en torno a las necesidades de los pacientes verificando el compromiso de la organización tomando en cuenta las sugerencia para una mejora continua, estos establecimiento darán un mejora en la elaboración de los procesos y un incremento en la eficiencia y eficacia de los sistemas de atención con la principal finalidad de mejorar la satisfacción de los pacientes.

Finalmente podemos decir que los establecimientos de calidad de atención cumplidos desde la verificación de la fiabilidad, generando un

eficiencia en la resolución de conflictos no descuidando el cumplimiento de la atención en la área de urgencia, tiene que estar de la mano con los estamentos de seguridad y empatía, los cuales a través de la habilidad técnica, sin dejar de lado la capacidad para escuchar y comunicar, desde los establecimiento administrativos de tecnologías e infraestructura, ayudaran a que los servicios médicos y administrativos puedan generar los parámetros de prevención entorno a la planificación y control de la evaluación de la atención con la finalidad de mejorar la satisfacción de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se identificó que la calidad de atención está en un nivel regular con un 63.64%, verificando que existen parámetros adecuados que no se están cumpliendo con la eficiencia requerida para la entidad de salud en estudio.
- Segunda. Se identificó que la satisfacción del usuario está en un nivel regular con un 63.64%, verificando que existen parámetros adecuados que no se están cumpliendo como el cumplimiento de las expectativas en la atención médica y administrativa.
- Tercera. Se determinó un índice de 0.488 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada.
- Cuarta. Se determinó un índice de 0.406 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Médico” de la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio médico.
- Quinta. Se determinó un índice de 0.503 y una significancia menor al 1%, por lo que se establece que existe una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la dimensión “Servicio Administrativo” de la satisfacción del usuario, por lo que se puede decir que a una mejor eficiencia en la calidad de atención en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022, la satisfacción del usuario se verá incrementada con referencia al servicio administrativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al personal directivo de la entidad de salud realizar procesos de capacitación de personal médico y asistencial, para que se puedan fortalecer las estrategias de las competencias de los profesionales con el fin de mejorar las capacidades técnicas con la finalidad de optimizar la satisfacción de los pacientes.

Segunda. Al personal administrativo de las unidades ejecutoras de salud, plantear parámetros eficientes de sostenibilidad para que se pueda implementar planes para mejorar la comodidad de los pacientes tomando en cuenta los lineamientos de sistemas virtuales de citas.

Tercera. Al administrador de la entidad ejecutar capacitaciones sobre habilidades blandas para los profesionales de salud y de administración, para que puedan instruir soluciones rápidas a las dificultades presentadas

Cuarta. Al administrador de la entidad mejorar los parámetros de la infraestructura y muebles que ayuden a facilitar la atención a los pacientes, ya que los tiempos de espera son muy largos por la aglomeración de gente.

Quinta. A los futuros investigadores plantear una descripción cualitativa de las variables de investigación con el fin de poder ahondar más en las problemáticas de las entidades de salud.

REFERENCIAS

- Abawi, K. (2017). *Data Collection methods (Questionnaire & Interview)*.
<https://www.gfmer.ch/SRH-Course-2017/Geneva-Workshop/pdf/Data-collection-methods-Abawi-2017.pdf>
- Arcentales, G., Cano, E., Ramírez, A. y Gafas, C. (2021). *Satisfaction of surgical patients with nursing care*.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
- Agarwal, S. y Singh, R. (2022). *Service quality in the healthcare industry: a literature review and research agenda*.
https://www.researchgate.net/publication/361085016_Service_Quality_in_the_Healthcare_Industry_A_Literature_Review_and_Research_Agenda
- Bauce, G., Córdova, M. y Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Berry, L., Prasuraman, A. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Bhandari, P. (2022). *What Is Quantitative Research? Definition, Uses & Methods*.
<https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>
- Bhandari, P. (2021). *Correlational Research, When & How to Use*.
<https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/#:~:text=A%20correlational%20research%20design%20investigates,be%20either%20positive%20or%20negative.>

- Brown, L., Miller, L., Rafeh, N. y Hatzell, T. (2014). *Quality Assurance of Health Care In Developing Countries*.
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnabq044.pdf
- Bryan, S., Assery, M., Afrashtehfar, K. (2020). *Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7787801/>
- Buttel, P., Hendler, R. y Daley, J. (2007). *Quality in Healthcare: Concepts and Practice*.
https://www.researchgate.net/publication/255620653_Quality_in_Health_care_Concepts_and_Practice
- Carroll, K., Roundy, L. (2022). *What Is Cross-Sectional Research Design?*
<https://study.com/learn/lesson/cross-sectional-research-example-method.html>
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. Disposiciones Generales*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cortez, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Erba, J., Brock, T., Piotr, B., Tara, L. y Yuchen, L. (2017). *Sampling Methods and Sample Populations in Quantitative Mass Communication Research Studies: A 15-Year Census of Six Journals*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08824096.2017.1362632?journalCode=rcrr20>
- Fall, N. (2017). *Satisfaction of Health Care Users with the Quality of Health Care Services in Senegal: A Multi-Level Approach*.
https://www.researchgate.net/publication/320061490_Satisfaction_of_H

ealth_Care_Users_with_the_Quality_of_Health_Care_Services_in_Senegal_A_Multi-Level_Approach

Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. ISSN 1814-5469versión On-line ISSN 2308-0531.* http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

Guidi, C. y Traversa, C. (2021). *Empathy in patient care: from 'Clinical Empathy' to 'Empathic Concern'. Medicine Health Care and Philosophy.* https://www.researchgate.net/publication/352899500_Empathy_in_patient_care_from_'Clinical_Empathy'_to_'Empathic_Concern'

Guillermo, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78091/Guillermo_ZMG%20-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Halilovi, A. y Jelonek, D. (2016). *From Intangible Assets to Management of Intellectual Capital within Health Care Industry. A Comparative Study between Sweden and Poland. Intellectual Capital.* https://www.researchgate.net/publication/319747151_From_Intangible_Assets_to_Management_of_Intellectual_Capital_within_Health_Care_Industry_A_Comparative_Study_between_Sweden_and_Poland

Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). *User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira García.* <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Resumen,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios.>

Hill, J., Marie, A., Sapple, P. y Clegg, A. (2020). *The effectiveness of continuous quality improvement for developing professional practice and improving health care outcomes: a systematic review.*

<https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-020-0975-2>

Hospital Regional Docente Cajamarca (2020). *Análisis de situación de salud año 2019. Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental.*
http://www.hrc.gob.pe/media/portal/BRGKY/documento/9033/ASIS_HRDC_A%C3%91O_2019.pdf?r=1606503282

INS (2021). *El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada.*
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>

Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. y Reynoso, J. (2020). *Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México.*
<https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>

Jhangiani, R., Chiang, I., Cuttler, C. y Leighon, D. (2020). *Overview of non-experimental research.*
[https://socialsci.libretexts.org/Courses/University_of_Hawaii_Maui_College/UHMC%3A_PSY_212_Research_Methods_\(Thornton\)/05%3A_Non-Experimental_Research/5.2%3A_Overview_of_Non-Experimental_Research](https://socialsci.libretexts.org/Courses/University_of_Hawaii_Maui_College/UHMC%3A_PSY_212_Research_Methods_(Thornton)/05%3A_Non-Experimental_Research/5.2%3A_Overview_of_Non-Experimental_Research)

Lemon, V. y Griffin, F. (2021). *The Secret Behind Resilient Healthcare Organizations: High Reliability.*
<https://www.healthcatalyst.com/insights/reliability-healthcare-ongoing-practice>

Mahoudi, H., Nehrir, B. y Ebadi, A. (2017). *Patient Safety in Nursing: A Systematic Review. International Journal of Medical Reviews.*
https://www.researchgate.net/publication/329257365_Patient_Safety_in_Nursing_A_Systematic_Review

Martínez, L. (2021). *Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88281/Mart%c3%adnez_QLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McCombes, S. (2019). *Survey Research, Definition, Examples & Methods*.
<https://www.scribbr.com/methodology/survey-research/>

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P. y Tapia, L. (2021). *The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí ISSN: 2477-8818*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>

Morales, L. y García, J. (2020). *Perceived service quality in the Bogotá public health system*. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>

OMS (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad, un imperative global para la cobertura sanitaria universal. ISBN (OMS) 978-92-4-001603-3*.
<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>

OPS (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en la Américas, una renovación para el siglo XXI, marco conceptual y descripción*.
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, V., Maciá, L. y González, V. (2019). *User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Rev Saude Publica*.
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H. y Anchundia, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*.
<http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>

Stepurko, T., Pavlova, M. y Groot, W. (2016). *Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries*.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1>

- Taber, K. (2007). *The Use of Cronbach's Alpha when developing and reporting research instruments in science education. Research in Science Education*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Taherdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. https://www.researchgate.net/publication/319998004_Validity_and_Reliability_of_the_Research_Instrument_How_to_Test_the_Validation_of_a_QuestionnaireSurvey_in_a_Research
- Tarazona, Z. (2017). *Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de servicio es la consecución de una atención del sector salud, con el fin de lograr una mejora en el resultado mínimo desde los estamentos de confiabilidad de la atención, seguridad en su atención, empatía y el uso de los elementos tangibles e intangibles. (Agarwal, 2022).	Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos los cuales nos ayudan a obtener datos numéricos para su evaluación, la construcción del cuestionario se da en torno a las dimensiones, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles e intangibles.	Fiabilidad	Resolución de conflictos Cumplimiento de Atención urgencia	Ordinal Mala (20-46) Regular (47-73) Buena (74-100)
			Seguridad	Experiencia Credibilidad Habilidad Eficiente Constancia	
			Empatía	Capacidad de escuchar, comprender Comunicación de Resolución de conflictos	
			Elementos tangibles e intangibles	Comunicaciones Tecnologías Tiempo de espera Infraestructura Habilidades	

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un establecimiento que indica cómo se estableció la atención que brinda determinado servicio, especificando el nivel de aciertos o fortalezas desarrolladas dentro del sistema en base a la demanda de los usuarios, que en buena cuenta la perspectiva del servicio médico y administrativo. (Hernández et al, 2021)	Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos los cuales nos ayudan a obtener datos numéricos para su evaluación, la construcción del cuestionario se da en torno a las dimensiones, servicio médico y servicio administrativo.	Servicio Medico	Recursos Intervención Prevención Nivel de curación Conocimientos Habilidades Empatía Promoción Calidad	Ordinal Mala (20-46) Regular (47-73)
			Servicio administrativo	Planificación Organización Dirección Control Evaluación de atención Toma de decisiones Tiempo Costos Contratación	Buena (74-100)

Anexo 02: Anexo 02:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del
Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

Cuestionario calidad de atención
(Berry et al, 1993 adaptado por Castillo y Cachay, 2022)

Cuestionario para determinar el nivel de calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes.

Instrucción: Sus respuestas anónimas sólo servirán para los efectos del presente trabajo de investigación.

La escala de respuesta es la siguiente:

Siempre (S)= 5; Casi siempre (CS) = 4; A veces (AV)= 3; Casi nunca (CN) = 2; Nunca (N)= 1

ÍTEMS O PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	N	CN	AV	CS	S
Calidad de atención					
DIMENSIÓN: Fiabilidad					
1. La institución soluciona sus problemas.					
2. El personal de salud muestra interés para soluciones problemas o dudas.					
3. Se cumple con el servicio programado en las citas médicas.					
4. El personal de salud toma importancia a los casos de emergencia.					
5. Los casos de menor urgencia son atendidos con mayor facilidad.					
DIMENSIÓN: Seguridad					
6. Solucionan sus inquietudes cuando tiene alguna duda.					
7. Los servicios ofrecidos son eficientes en las diferentes especialidades.					
8. Se cumple o garantiza las medidas de seguridad de salud.					

9. Los especialistas cuentan con las habilidades técnicas para la atención de sus problemas.					
10. Las condiciones en las que son atendidos establecen la seguridad que usted requiere.					
DIMENSIÓN: Empatía					
11. El personal de salud muestra interés por escuchar sus problemas.					
12. El personal de salud tiene buena disposición.					
13. Atienden a sus necesidades eficientemente.					
14. Existe coordinación entre el personal de salud					
15. El personal de salud soluciona los conflictos para que pueda verificar una mejor calidad de servicio.					
DIMENSIÓN: Elementos tangibles e intangibles					
16. Existe una constante comunicación entre el personal de salud para resolver sus conflictos.					
17. La institución cuenta con las tecnologías para atender con más rapidez sus solicitudes					
18. El tiempo de espera es prudente.					

19. La infraestructura es la ideal.					
20. Las habilidades técnicas son las esperadas para resolver sus padecimientos.					

Instrumento	Cuestionario Calidad de atención
Autor original	Berry et al., (1993)
Autor adaptación	Castillo y Cachay
Tiempo	20 minutos
Nro. de ítems	20 preguntas

Escala	Calidad de atención		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangible e intangibles	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Mala	20	46	5	11	5	11	5	11	5	11
Regular	47	73	12	18	12	18	12	18	12	18
Buena	74	100	19	25	19	25	19	25	19	25

Anexo 03:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital de Apoyo Cajabamba, 2022.

Cuestionario satisfacción del usuario

(Tarazona, 2017 adaptado por Castillo y Cachay, 2022)

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción del usuario desde la perspectiva de los pacientes.

Instrucción: Sus respuestas anónimas sólo servirán para los efectos del presente trabajo de investigación.

La escala de respuesta es la siguiente:

Siempre (S)= 5; Casi siempre (CS) = 4; A veces (AV)= 3; Casi nunca (CN) = 2;

Nunca (N)= 1

ÍTEMS O PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	N	CN	AV	CS	S
Satisfacción del Usuario					
DIMENSIÓN: Servicio Medico					
1. La institución pone a disposición los recursos para una correcta atención.					
2. Existe una eficiente intervención interprofesional.					
3. El personal de salud establece sus consultas para prevenir posibles enfermedades.					
4. El personal de salud establece las disposiciones para el que pueda curar sus padecimientos.					



5. El personal de salud cuenta con las habilidades técnicas requeridas.					
6. El personal de salud es empático con sus padecimientos.					
7. El personal de salud promueve los servicios de la institución.					
8. Existe promociones para la atención médica.					
9. La calidad de atención es eficiente.					
10. La calidad de atención plantea parámetros adecuados para los servicios que brinda.					
DIMENSIÓN: Servicio administrativo					
11. Existe una correcta planificación para la atención de padecimientos.					
12. Se organiza los recursos para una correcta distribución.					
13. Se direccionan los profesionales a brindar servicios de calidad.					
14. Existen parámetros de control y supervisión para mejorar la calidad de atención.					
15. Existe procesos de evaluación de la atención que recibe.					
16. Crees que tus sugerencias son tomadas en cuenta para tomar mejores decisiones en la atención.					
17. Se establece mejores parámetros entorno al tiempo.					
18. Los costos son correctamente distribuidos para mejorar los servicios.					

19. Crees que se invierten bien los recursos.					
20. Crees que se contratan el personal indicado.					

Instrumento	Cuestionario Satisfacción del Usuario
Autor original	Tarazona (2017)
Autor adaptación	Castillo, Cachay
Tiempo	20 minutos
Nro. de ítems	20 preguntas

Escala	Satisfacción del usuario		Servicio Medico		Servicio Administrativo	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Mala	20	46	10	22	10	22
Regular	47	73	23	36	23	36
Buena	74	100	37	50	37	50

Anexo 04: Autorización

 "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL" 

Oficio N° 59-22-GR: CAJ/DRSC RED V C/JBA HAC /COORD. G.C

DE : OBS. NINO BETUEL VÁSQUEZ TELLO
COORDINADOR DE CAPACITACION


ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO PARA EL
DESARROLLO DE LA TESIS

FECHA : Cajabamba, 30 de diciembre del 2022.

Es grato dirigirme al despacho de su Digno cargo con la finalidad de saludarle muy cordialmente; y al mismo tiempo autorizarle a la estudiante de la universidad Cesar Vallejo, la Srta. **SILVIA EDITH CASTILLO GARCIA CON DNI N° 77035066**, la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CAJABAMBA**. Así mismo terminada la aplicación deberá socializar los resultados obtenidos, mediante un informe dirigido al jefe del establecimiento.

En espera de la atención que brinde al presente, aprovecho la oportunidad para expresar a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


SOBERANO REGIONAL CAJABAMBA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD CAJABAMBA
HOSPITAL DE AJAYO CAJABAMBA
Obs. Nino Betuel Vasquez Tello
C.R. N° 32697
COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Anexo 05: Validez de contenido

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: MENDIBURO MENDOCILLA, Armando Alfonso	
1.2.	DNI: 32812857	Telf. Celular:931317416 Email: mediburumen@hotmail.com
1.3	Grado académico: Magister en Investigación y Docencia Universitaria	
1.4.	Profesión: Antropólogo	
1.5	Cargo que desempeña: Investigador	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Ministerio de Cultura	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN	
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención	
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo	
2.4.	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith	
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud	

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					85
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					85
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					85
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					85
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					85
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					85
10	Promedio de la valoración		85%				

Opinión de Aplicabilidad: Procede la aplicación del instrumento

Trujillo, Octubre del 2022



Armando Alfonso Mendocilla Mendocilla
D.N.I. 32812857
CPAP: N° 039

Firma y sello

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO	
1.1	Apellidos y nombres del experto: MENDIBURO MENDOCILLA, Armando Alfonso
1.2	DNI: 32812857 Telf. Celular: 931317416 Email: mendiburop@hotmail.com
1.3	Grado académico: Magister en Investigación y Docencia Universitaria
1.4	Profesión: Antropólogo
1.5	Cargo que desempeña: Investigador
1.6	Universidad o Centro Laboral: Ministerio de Cultura

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo
2.4	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					81
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					81
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					81
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					81
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					81
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					81
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					81
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					81
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					81
10	Promedio de la valoración		81%				

Opinión de Aplicabilidad: Procede a la aplicación del instrumento

Trujillo, Octubre del 2021


 Armando Alirio Mendiburo Mendocilla
 D.N.I. 32812857
 CPAIP: N° 039

Firma y sello

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1


I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO	
1.1	Apellidos y nombres del experto: ROSALES MENDOZA, Lucy Esther
1.2.	DNI: 17812562 Telf. Celular: 9398253013 Email: rosales.m1025@hotmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública
1.4.	Profesión: Licenciada en Enfermería
1.5	Cargo que desempeña: Enfermera
1.6	Universidad o Centro Laboral: Centro de Salud Lagunas

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo
2.4.	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					90
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022


 Ms. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza
 CEP: 90480

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

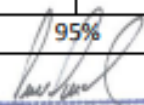
IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: ROSALES MENDOZA, Lucy Esther	
1.2.	DNI: 17812562	Telf. Celular: 9398253013 Email: rosales.m1025@hotmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4.	Profesión: Licenciada en Enfermería	
1.5	Cargo que desempeña: Enfermera	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Centro de Salud Lagunas	

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo
2.4.	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					95
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					95
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					95
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					95
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					100
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		95%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022


 MSc. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza
 CEP. 00000
 Firma y sello

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana	
1.2	DNI: 47481919	Telf. Celular: 9493151444 Email: nati.silc@gmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4	Profesión: Administración	
1.5	Cargo que desempeña: Presupuesto	
1.6	Universidad o Centro Laboral: SUNARP	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo
2.4	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022


 Nataly Roxana Silva Cuenca
 DNI N° 47481919

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana	
1.2.	DNI: 47481919	Telf. Celular: 9493151444 Email: nati.silc@gmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4.	Profesión: Administración	
1.5	Cargo que desempeña: Presupuesto	
1.6	Universidad o Centro Laboral: SUNARP	

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3	Dirigido a: Pacientes del consultorio externo
2.4.	Autor del instrumento: Castillo García, Silvia Edith
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					85
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022


 Nataly Roxana Silva Cuenca
 DNI: 47481919
 Firma y sello

Anexo 07:

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	25

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	25

Anexo 08: Consentimiento informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

D. /Dña., de años de edad y con DNI n°

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo de un hospital de apoyo en Cajabamba, 2022”.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán verificando la protección de mi información de acuerdo a parámetros del código de ética universitario en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Trujillo, de de 2022

Anexo 09: Base de datos

Prueba piloto variable 1

1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	ST	T
3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	53
4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	5	20	4	3	3	3	4	17	72
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	5	24	94
5	4	3	5	4	21	3	5	3	3	4	18	3	5	5	3	3	19	5	4	3	5	4	21	79
4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	2	12	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	73
5	3	5	3	5	21	5	5	5	3	5	23	3	3	3	3	5	17	5	3	5	3	5	21	82
3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	73
3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	72
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	65
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	99
5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	5	23	92
5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	88
3	3	4	5	4	19	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	3	3	4	5	4	19	80
5	4	4	4	3	20	4	4	5	3	4	20	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	3	20	79
1	1	1	1	4	8	1	2	2	2	2	9	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	8	31

Prueba piloto variable 2

1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	ST	T
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	56
4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	4	22	4	4	3	3	3	17	84
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	98
4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	3	22	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	5	21	88
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	4	16	70
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	71
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	79
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17	2	2	2	2	3	11	67
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	80
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	77
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	85
2	3	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	8	1	1	1	2	1	6	27

Base de datos de investigación

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	1	6	1	1	1	4	5	1	1
E3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E5	4	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3
E6	2	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	1	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	1	3
E8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E9	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
E10	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
E11	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4
E12	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E13	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5
E14	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
E15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	1	4	1	1	1
E16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
E17	4	4	5	3	4	4	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	1	4	5	2
E18	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E19	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
E20	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2
E21	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4
E22	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	5	2
E23	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
E24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E25	3	5	5	4	2	4	3	5	4	4	3	1	1	3	4	5	3	5	3	3
E26	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5

E27	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2
E28	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
E29	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
E30	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2
E31	5	5	5	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2
E32	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	2	1	2
E33	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	4	1	3	2	3	2	1
E34	2	2	2	4	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2
E35	1	5	3	1	1	5	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	2	2
E36	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	5	1	4	1	5	3
E37	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5
E38	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
E39	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4
E41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E42	3	3	3	4	3	5	2	3	4	1	4	1	2	2	3	3	2	2	1	1
E43	1	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	4	1
E44	5	5	5	4	4	5	2	1	2	1	2	2	1	2	5	4	2	3	2	1
E45	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	5	4	2	3	2	1
E46	4	5	5	5	4	5	1	2	4	1	2	3	3	1	5	4	2	3	2	3
E47	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	2	3	4	4
E48	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	4
E49	3	3	3	3	2	6	2	2	3	3	2	1	3	1	1	1	2	3	4	2
E50	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
E51	5	5	5	5	5	5	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1
E52	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	4	4	1	3

E53	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
E54	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	
E55	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	
E56	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	
E57	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	
E58	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
E59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
E60	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E61	5	5	5	5	1	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E62	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	
E63	3	4	1	1	1	4	5	5	3	4	3	2	3	5	1	1	3	1	3	3	
E64	2	4	1	1	3	3	1	3	5	5	3	4	3	1	1	2	4	2	2	1	
E65	1	3	2	5	1	2	1	3	3	2	5	4	2	3	1	3	4	3	3	1	
E66	3	2	3	4	3	1	2	4	4	2	3	1	4	2	2	2	5	2	2	1	
E67	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
E68	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
E69	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	
E70	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
E71	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
E72	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	
E73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
E74	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	
E75	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	5	3	2	2	3	2	2	
E76	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	
E77	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	
E78	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	3	

E79	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	3	2
E80	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3
E81	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	3	2
E82	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3
E83	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	1	5	2	2	2	2	3	2
E84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
E85	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
E86	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
E87	3	2	3	3	1	5	2	3	3	3	2	3	2	2	1	5	2	1	2	4
E88	3	3	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3
E89	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
E90	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
E91	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
E92	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
E93	2	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
E94	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
E95	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	4
E96	3	4	5	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2
E97	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E98	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
E99	3	5	4	2	1	5	5	2	3	2	3	1	3	2	1	5	5	3	2	2
E100	2	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	3	2
E101	5	5	5	3	3	5	4	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	4	2	4
E102	2	3	3	2	3	5	5	2	2	2	2	2	3	2	3	5	5	2	2	2
E103	3	3	3	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	3	2	2
E104	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2

E105	3	3	3	2	4	5	5	2	2	2	2	4	3	2	4	5	5	2	3	2
E106	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2
E107	3	1	4	2	1	5	5	2	2	3	3	5	2	2	1	5	5	3	2	2
E108	3	1	3	3	5	5	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	2	3	3
E109	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E110	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E111	5	3	3	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1
E112	5	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E113	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3
E114	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2
E115	5	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3
E116	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E117	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E118	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
E119	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	1	5	5
E120	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E121	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
E122	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	5
E123	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
E124	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E125	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E126	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
E127	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5
E128	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
E129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E130	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4

E131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E132	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	3	3	2	3
E2	1	2	2	3	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E5	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E8	4	5	4	4	5	5	3	1	5	5	5	3	4	2	5	3	4	4	3	5
E9	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E10	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E11	5	3	5	5	5	3	1	5	2	5	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4
E12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4
E14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
E15	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
E16	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E17	2	2	5	2	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E18	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
E19	4	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
E20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
E21	3	3	1	1	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	3
E22	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
E23	3	1	5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1

E24	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
E25	2	3	2	4	3	2	3	1	5	4	3	3	4	2	5	5	3	5	3	5
E26	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2
E27	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4
E28	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E29	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2
E30	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E31	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
E32	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
E33	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E34	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4
E36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4
E37	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E39	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	5	5	3	3	2	2
E40	1	3	5	3	5	3	4	1	5	5	3	4	5	4	5	2	2	5	2	4
E41	5	4	5	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2
E42	1	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1
E44	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	3
E45	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3
E46	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	4	2
E47	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	1
E48	2	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E49	2	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
E50	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
E52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E53	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E54	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	2	5	5	4	5
E55	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2

E56	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	2	2	3	2	1	2	3	4	5
E57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3
E58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E60	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
E61	3	2	3	4	5	2	2	3	4	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
E62	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3
E63	1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	2	1	1	1	1
E64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	4	2	3	5
E65	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	1	1	3	4
E66	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
E67	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E68	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
E69	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
E70	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
E71	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
E72	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
E73	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
E74	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3
E75	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	5	2
E76	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3
E77	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	5	2
E78	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2
E79	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2
E80	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3
E81	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	5	3
E82	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2
E83	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	1	5	2
E84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3
E85	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
E86	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
E87	2	4	3	3	3	3	2	3	3	1	5	2	3	3	3	2	3	2	2	1

E88	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	2	3	4
E89	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
E90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
E91	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
E92	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
E93	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
E94	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3
E95	2	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
E96	3	2	3	3	2	3	4	5	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
E97	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E98	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4
E99	2	2	2	3	3	3	5	4	2	1	5	5	2	3	2	3	1	3	2	2
E100	3	2	3	2	3	2	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3
E101	2	4	2	2	3	5	5	5	3	3	5	4	2	3	3	2	4	2	3	3
E102	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	5	2	2	2	2	2	3	2	3
E103	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	3
E104	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2
E105	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	5	5	2	2	2	2	4	3	2	3
E106	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3
E107	2	2	3	3	3	3	1	4	2	1	5	5	2	2	3	3	5	2	2	3
E108	3	3	3	4	3	3	1	3	3	5	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3
E109	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
E110	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E111	1	1	2	1	5	5	3	3	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	2
E112	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3
E113	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4
E114	2	2	2	3	5	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3
E115	4	3	3	4	5	5	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3
E116	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
E117	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E118	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E119	5	5	2	1	5	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5

E120	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E121	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
E122	4	5	4	5	4	3	4	5	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4
E123	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3
E124	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
E125	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
E126	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
E127	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
E128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E130	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
E131	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
E132	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de consultorio externo del Hospital De Apoyo Cajabamba, 2022", cuyo autor es CASTILLO GARCIA SILVIA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 21 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO DNI: 46434263 ORCID: 0000-0002-7294-9050	Firmado electrónicamente por: JCACHAYWE el 21- 04-2023 16:44:02

Código documento Trilce: TRI - 0541949