



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta  
externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORA:

Ballón Urquiaga Gabriela Alessandra (ORCID: 0000-0001-6255-9166)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A Dios, mi madre y mi familia

Dedico esta tesis a Dios por haber permitido que logre uno de mis principales objetivos.

A mi madre, porque ella fue quien me impulso a seguir adelante con mis estudios, a no dejarme vencer, alentándome siempre, diciéndome que si podía lograr lo que me proponía; permitiendo de esta manera que me sienta orgullosa de mí misma.

A mi esposo e hijos, porque desde un inicio de la carrera universitaria me daban las fuerzas y el ánimo necesario para poder terminar lo que inicie y que ahora puedo decir  
“Lo Logré”

## Agradecimiento

Agradezco a Dios siempre por darme un día más de vida, dándome este momento de alegría y satisfacción en mi proceso de formación académica y por darme las fuerzas suficientes para salir adelante.

A mi familia por su apoyo incondicional y en especial a mi esposo por apoyarme siempre cuidando todas las noches a nuestra hijita, mientras yo estaba en clases y por darme ánimo siempre a seguir adelante con mis estudios.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gabriela Alessandra Ballon Urquiaga con DNI 40780621, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo, Julio 2019



Gabriela Alessandra Ballon Urquiaga

40780621

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>MÉTODO.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	11
2.3 Población y muestra. ....	16
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5 Procedimiento .....	18
2.6 Métodos de análisis de datos .....	18
2.7 Aspectos éticos.....	19
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>VII. PROPUESTA.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>43</b>

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa en el “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque”, Trujillo 2019. Se realizó una investigación descriptiva, transversal, no experimental; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual es aplicable en investigaciones relacionadas a salud. La población estuvo conformada por 1210 usuarios y 1210 acompañantes, la muestra obtenida fue de 293 usuarios y 293 acompañantes de consulta externa. El resultado obtenido de acuerdo al objetivo general fue que, el nivel de satisfacción del servicio percibido por el usuario fue de 43.84%, encontrándose En Proceso; así mismo el nivel de satisfacción del servicio percibido por el acompañante fue de 46.16%. En cuanto a los resultados obtenidos en las 5 dimensiones se concluyó que el usuario percibió mayor insatisfacción del servicio en la dimensión Fiabilidad con un 61.13% y el acompañante percibió mayor insatisfacción del servicio en Capacidad de Respuesta con un 57.42%.

***Palabras clave:*** Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía

## **Abstract**

*The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of the user service and companion of external consultation at the “Maternal and Child Health Center El Bosque”, Trujillo 2019. A descriptive, transversal non-experimental research was carried out; the technique used was the survey and as an instrument the SERVQUAL questionnaire was used, which is applicable in health-related research. The population was conformed by 1210 users and 1210 companions, the sample obtained was of 293 users and 293 companions of external consultation. The result obtained according to the general objective was that, the level of satisfaction of the service perceived by the user was of 43.84%, being In Process; Likewise, the level of satisfaction of the service perceived by the companion was 46.16%. Regarding the results obtained in the 5 dimensions, it was concluded that the user perceived greater service dissatisfaction in the Reliability dimension with 61.13% and the companion perceived greater service dissatisfaction in Response Capacity with 57.42%.*

*Keywords: Reliability, Response Capacity, Security, Empathy.*



## INTRODUCCIÓN

No es novedad que actualmente la atención en los establecimientos del sector salud que administra el Estado está muy mal percibida por la ciudadanía, casi a diario escuchamos en los medios televisivos y radiales que los hospitales no tienen los suficientes medicamentos para dispensar a los pacientes, no tienen el personal suficiente para la atención médica y lo peor de todo es que no cuentan con el servicio de agua potable; y si existen, éstos son deficientes. Esta misma percepción la tiene el acompañante del usuario debido a que es quien tiene que realizar los trámites administrativos para obtener una cita, esperar la consulta y observar como atienden al paciente.

De acuerdo con lo reportado por la OMS, la situación sanitaria a nivel mundial ha presentado un retroceso en las últimas 5 décadas, como consecuencia se percibió el aumento en la desigualdad de atención en el sector salud de manera global. La demanda de los servicios de salud ha sobrepasado la oferta, tal desequilibrio se ha aunado a nuevos conceptos como la calidad de los sistemas sanitarios, siendo cada vez más difícil acortar brechas, sobre todo en la consulta externa, la cual es uno de los servicios más requeridos y que reporta considerables porcentajes de insatisfacción. Los cuestionamientos a este servicio han ido desde la accesibilidad, infraestructura, disponibilidad y tiempo de espera hasta el proceso mismo de la atención.

El paciente es el eje principal de las instituciones de salud y el nivel de satisfacción es el indicador de la calidad asistencial.” (García & Breijo 2015, p. 21), prioritariamente evaluado en la consulta externa, el cual es el servicio de mayor demanda asistencial. La satisfacción de éstos, entendida como “la diferencia entre lo que el usuario espera que ocurra y lo que dice que obtiene” (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1993, p. 25) es uno de los indicadores con el cual se mide cuan efectiva es la gestión sanitaria, es por ello que es indispensable tener en cuenta lo que los usuarios piensan de los centros de atención.

El usuario se siente satisfecho si las atenciones que le brinde el cuerpo médico son inmediatas, eficaces, humanas, científica y técnica. El gran reto para los profesionales de la

salud es ideal, de manera exitosa, procesos y procedimientos para brindar a los pacientes una buena calidad de atención para lograr satisfacer las exigencias de los mismo y a su vez los acompañantes se sientan satisfechos con el servicio brindado por el profesional de la salud.

Desde Junio del 2001, la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) en su trayecto de reorganización creó una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, la misma que tuvo como objetivo el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en el Perú, que tuvo como fin promover la mejora del ejercicio de la actividad asistencial sanitaria y la perspectiva del usuario con respecto a la misma.” (MINSA, 2007, pp. 13 – 40)

Así tenemos que el “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque” (CSMI El Bosque) es una institución sanitaria de nivel de atención uno que se rige a las políticas de la “Gerencia Regional de Salud de la Libertad”. En esta institución asistencial existe un Comité de Calidad que se ha creado para atender los procesos más débiles, la consulta externa se considera como la más utilizada por los pobladores, logrando así en forma progresiva mejorar la satisfacción de los usuarios, siendo uno de los indicadores principales en el Análisis Situacional de Salud institucional. (CSMI El Bosque, 2017, pp. 10 – 35)

En el CSMI El Bosque, el proceso asistencial más difícil es el de la consulta externa, el personal de salud y también administrativo brindan servicios de salud a los pobladores en los “Servicios de Medicina General, Pediatría, Obstetricia, Enfermería, Laboratorio, Nutrición, Odontología, Psicología, Farmacia”, cumpliendo con un horario en las mañanas de lunes a domingos de 07:30 am a 07:30 pm y emergencias las 24 horas del día, se observó que los pacientes y acompañantes no estuvieron satisfechos con los servicios que brindó el establecimiento. Los usuarios indicaron: “tiempo de espera largo para ser atendido, inadecuada información por parte del personal de la salud, mala calidad de atención médica, interrupción de personal ajeno al momento de realizar el examen físico al paciente, además indicaron que existe temor de expresar su queja porque puede haber incomodidad de parte del personal de salud, entre otros”. (Libro de Reclamaciones CSMI El Bosque, 2018, pp. 1 – 40)

Al revisar la base de datos de las diferentes universidades y los buscadores bibliográficos se logró ubicar trabajos que servirán como una guía para el presente trabajo de investigación.

En el contexto internacional tenemos como primer antecedente a Ríos y Barreto en el año 2016 en “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016” quien mediante un estudio multicentrico, observacional, descriptivo, transversal; desarrollado con los usuarios de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo en Colombia”, tuvieron como objeto:

Evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los usuarios de este servicio a través del instrumento llamado encuesta de PECASUSS. La muestra fue de 167; 68% de sexo femenino y 32% sexo masculino. El 87% (145) de los usuarios de consulta externa pertenecen al régimen subsidiado. Concluimos que un 71% (119) de los pacientes que asisten al servicio de consulta externa se encuentran satisfechos, el 15% (25) muy satisfechos, un 13% presenta una opinión neutral y el 1.4% (23) se encuentra insatisfecho. (pp. 42 - 62).

Como segundo antecedente Rodríguez y Muñoz en el año 2017 nos menciona en “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid” al llevar a cabo un estudio no experimental, descriptivo, transversal mediante un cuestionario a 150 usuarios españoles de consultas externas buscaron conocer su opinión sobre este servicio en tres hospitales públicos; Hospital Comarcal de Alcañiz, Hospital Ramon y Cajal, e identificar factores que influían en la satisfacción global de estas personas “con un cuestionario que mide la satisfacción del paciente de consultas externas, consta de 12 items englobados en dos dimensiones: calidad clínica y calidad administrativa.”, (p.5). De esta manera en el cuestionario se utilizó la escala de Likert donde 1 es la calificación más baja y 10 es la más alta, a través de este se recolectó información sociodemográfica como la edad, sexo, formación académica universitaria, estado civil, nacionalidad y situación laboral. Concluyeron:

Que la calidad administrativa es medida por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica la valoración es de 6 puntos; la puntuación total del cuestionario fue superior a 5. En la muestra estudiada solo se obtuvo dos factores que se relacionaron con el aumento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: los hombres y los pacientes que asistieron a la universidad fueron quienes más satisfechos estaban con la atención en la consulta externa. *Revista Enfermería Actual*; 32(1), 6.

Como tercer antecedente, Garcia-Alfranca et al. (2018) en su investigación “Satisfacción del paciente con los servicios de emergencia pre hospitalarios. Un estudio cualitativo que compara las opiniones de profesionales y pacientes” tuvieron como objetivo “describir el conocimiento acerca de la satisfacción del paciente con emergencias pre-hospitalarias y determinar si los pacientes y los profesionales comparten una visión común sobre las variables clave para la satisfacción.”, (p.2) en 531 usuarios de Austria (291 usuarios) y Suiza (240 usuarios) donde utilizaron la metodología Prisma a través de la encuesta y tuvieron en cuenta las siguientes 4 dimensiones “la llamada de emergencia, tratamiento de emergencia, el transporte y el ingreso hospitalario. 48 indicadores de calidad: el tiempo de espera, el tiempo dedicado a paciente, el tratamiento, las habilidades del personal sanitario (médico, emocional, escuchar, social, la educación, la amabilidad), cordialidad, profesionalismo, tratamiento eficacia (alivio del dolor), la información, la toma de decisiones, la cultura, intimidad, comodidad en el transporte, la seguridad durante el transporte y se concluyó en lo siguiente: “Se obtuvo un nivel de satisfacción de 91.7%.” (p.10)

Mientras que, en el contexto nacional como primer antecedente, el Instituto de Gestión de Servicios de Salud del Ministerio de Salud en el año 2015 en “Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia,

hospitalización y consultorios externos SERVQUAL.”, midió la satisfacción del paciente para lograr mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud aplicada en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa en una muestra de 300 usuarios:

El 65.7% de los pacientes se sintieron contentos, mientras que un 34.3% se sintieron insatisfechos. En la dimensión Fiabilidad se obtuvo un 65.4% de satisfacción, al igual que Capacidad de respuesta con un 69.5%, en Seguridad un 68.8%, en Empatía un 63% y en Aspectos Tangibles un 62.5%. (p.6 – 10)

Como segundo antecedente; Ochante, et al. (2015) en “Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de Ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal” tuvo como objetivo, “obtener el nivel de satisfacción de la paciente en consulta externa de Ginecología” (p.32), mediante “un estudio observacional, descriptivo y transversal” (p.33), el mismo que obtuvo los siguientes resultados en 126 pacientes: “25.4% de satisfacción alta, 56.3% de satisfacción moderada y 18.3% de satisfacción baja. (p.34), algo semejante ocurrió con las dimensiones de satisfacción, las cuales obtuvieron un nivel de satisfacción moderada.” (pp.36 – 37)

Como tercer antecedente, Luna en el año 2018 en “Consulta externa: Satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo” determino “el grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa, valiéndose de dos dimensiones: la calidad clínica y la calidad administrativa” (pp.3 – 4) en hospital Regional “Ramiro Prialé Prialé”, Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” y Materno Infantil “El Carmen”, cuya muestra fue de 383 pacientes en Ramiro Prialé Prialé, 383 en Hospital Carrión y 382 en Hospital El Carmen. De acuerdo al cuestionario aplicado, SUCE, se demostró que:

En el Hospital Ramiro Prialé Prialé se obtuvo una puntuación de satisfacción global de 58% y un 42.6% en su dimensión calidad administrativa y un 73.4% en su dimensión calidad clínica; así mismo en el

Hospital Daniel Alcides Carrión se obtuvo un grado de satisfacción global de 65.9% y un 59.5% de satisfacción en calidad administrativa y 72.3% en calidad clínica, y finalmente en Hospital El Carmen se obtuvo un grado de satisfacción de 25.75% y un 23.8% de satisfacción en calidad administrativa y 27.7% en calidad clínica. (pp. 36 - 37).

Finalmente, Mamani (2017), investigo el “Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II-1 MINSa-ILO” determinó “el nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital II-1 durante el año 2017.” (p.5). Desarrolló una investigación descriptiva, transversal con cuestionario anónimo SERVQUAL, solo fueron seleccionados 317 y se obtuvo lo siguiente:

En características sociodemográficas: El 63% de los encuestados fueron de sexo femenino, 53.29% con instrucción superior técnica, el 66.14% fue atendido por el SIS, un 52.98% de usuarios fueron pacientes continuos. El resultado obtenido en las 5 dimensiones del SERVQUAL fueron las siguientes: Un 66.37% de los usuarios presentó nivel de insatisfacción en la dimensión Fiabilidad y un nivel de satisfacción de 33.63%; en la dimensión Capacidad de Respuesta un 73.10% de usuarios presento insatisfacción, mientras que un 23.90% presentó satisfacción en la consulta externa; en la dimensión Seguridad se obtuvo que un 60.17% presento insatisfacción y un 39.83 se sintió satisfecho; así mismo un 66.50 de usuarios presento insatisfacción en la dimensión de Empatía, mientras que un 33.50% se encontró satisfecho, y finalmente un 82.26% presento insatisfacción en la consulta en la dimensión de Aspectos tangibles, mientras que un 17.74%

estuvo satisfecho. Se concluyó que el grado de insatisfacción fue de 69.93% siendo las dimensiones de Aspectos Tangibles y Capacidad de Respuesta las que acrecientan más este porcentaje. (pp. 33 - 45).

Y para concluir, Moreno en el año 2018 en “Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan De Dios-Cusco” en diciembre del año 2016” tuvo como objetivo evaluar cuan satisfechos estaban los pacientes en una muestra de 85, cuyo método fue descriptivo, transversal, no experimental; utilizando el cuestionario Servqual tuvo los siguientes resultados:

El 80% de los pacientes se sintieron contentos, en la dimensión Fiabilidad el 76% estuvieron satisfechos; en Capacidad de Respuesta, el 78.2% estuvieron contentos; en Seguridad, el 89.4% se sintieron satisfechos; en Empatía, el 78.1% también se sintieron satisfechos y por último en Aspectos Tangibles, el 78.4% sintieron satisfacción en el servicio de consulta.

A continuación, algunas definiciones de teorías relacionadas con el tema, las cuales fueron de suma importancia para lograr entender la presente investigación.

La primera definición: la satisfacción del usuario, se halla definida como “el resultado entre lo que el usuario espera que ocurra en la atención sanitaria y lo que dice que ha obtenido.” (García & Breijo, 2015, pp. 21 – 23)

Parasuraman, Berry y Zeithhaml (1993) indicaron que la satisfacción es la diferencia entre el servicio previsto y el obtenido por el usuario el establecimiento de salud se encuentra en ventaja competitiva cuando el usuario se sintió satisfecho con el servicio, mientras que, si

el usuario percibió mal el servicio, el establecimiento se encuentra en desventaja competitiva. (p.25)

Otra definición según Kotler es el estado de ánimo de un ser humano que compara lo percibido de un producto o servicio con sus expectativas (p.40). “Indicó lo siguiente: Rendimiento Percibido – Expectativas = Nivel de Satisfacción.” (p.41)

Entiéndase también como “el grado de culminación de la institución de la salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario” (MINSAs, 2012, p. 14)  
La satisfacción del usuario es la respuesta actitudinal que éste tiene producto de la interacción personal con el personal médico.

Munch (1998) indica que “indica que la calidad se alcanza con la satisfacción total de las necesidades del cliente.” (p.179)

En cambio, Oliver (1980) en su teoría de la “disconfirmación esperada”, sostiene que “la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación afirmativa de sus expectativas antes de la compra. (pp. 460 - 469) lo cual significa que si las expectativas con los resultados coinciden entonces da lugar a la confirmación, pero si existen discrepancias da lugar a la disconfirmación.

Por ultimo Tigani (2006) indico que “la excelencia en el servicio, solo se logra cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada”. (p.13)

Como segunda definición, la del instrumento SERVQUAL, el cual está constituido por 22 preguntas diseñadas para comprender las expectativas de los usuarios y 22 preguntas para obtener las percepciones referentes a un servicio. “El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera recibir de la institución en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Por consiguiente, determinando la brecha entre las dos mediciones (la diferencia entre lo que el



cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende implementar tareas correctoras adecuadas que mejoren la calidad.” (MINSAL, 2012, pp. 15 – 22).

“El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio evalúa la satisfacción del usuario:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. 2. Señala algunos puntos claves que pueden influir en los usuarios: comunicación boca – oreja (es decir, opiniones de amigos y familiares sobre el servicio); y, 3. Identifica las cinco dimensiones que usan los clientes para evaluar la calidad en un servicio.” (García & Breijo, 2015, pp. 21 - 23)

Según el MINSAL (2012) las dimensiones son evaluadas por el SERVQUAL - Fiabilidad: que el servicio sea fiable y cuidadoso. - Capacidad de Respuesta: atención rápida y voluntad para ayudar al paciente. - Seguridad: conocimientos - Empatía: Atención personalizada. - Elementos Tangibles: instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (pp. 24 – 32)

“El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones: 1. Primero se encuesta al usuario a cerca de lo que piensa recibir, es decir, la atención que espera obtener de la consulta. Esto se hace mediante 22 preguntas. Sobre ellas, el usuario debe indicar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones”; 2. “En la segunda, se recoge el resultado que el paciente obtuvo de la consulta”; y, Finalmente, “una parte ubicada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes, lo que permitirá obtener las puntuaciones obtenidas.” (Cabello & Chirinos, 2012, pp. 88 – 95)

Como tercera definición, usuarios de consulta externa, “Son aquellas personas que asisten al establecimiento de salud por una consulta médica y al terminar la consulta se les pregunta como percibieron la atención.” (INEI, 2015, p.13)

Como podemos observar, a pesar del esfuerzo por parte de la OMS, Naciones Unidas y Ministerio de salud en otorgar al usuario un servicio de calidad, podemos observar por lo antecedentes antes visto que si ha mejorado con respecto a años atrás pero aún falta mejorar varios aspectos que forman parte de una consulta externa, así como también los recursos humanos y tangibles. Es por ello que se desarrolló este estudio con el objetivo de determinar la satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa en el “Centro de Salud materno Infantil El Bosque”.

Por lo cual elaboramos el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo”?

Con la intención de justificar el presente estudio, se tuvo en cuenta que; por conveniencia, el presente trabajo de investigación permitirá dar a conocer cuan satisfechos se sienten los usuarios y acompañantes después de ser atendidos en una consulta externa de las diferentes especialidades en el “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque”, permitiendo de esta manera aplicar propuestas de mejora, de ser el caso, el cual ayudará de manera positiva a mejorar la atención en la consulta externa.

Así mismo resulta relevante socialmente porque con la información obtenida beneficiará al “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque” a mejorar la atención en la consulta externa y a la vez los usuarios y acompañantes recibirán una buena atención y se sentirán satisfechos. El Centro de Salud Materno Infantil El Bosque con la aplicación de este estudio tendrá conocimiento del sentir del usuario y del acompañante después de ser atendido en la consulta externa, esto permitirá tomar acciones positivas para mejorar o mantener (de acuerdo al resultado que obtengamos) la calidad de atención que brinda este nosocomio, lo cual traerá como consecuencia la satisfacción del paciente.

También se citó en esta investigación teorías importantes relacionadas a nuestra variable, estas teorías podrán tener un conocimiento más amplio del nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes en una consulta externa y a su vez saber cuál es el factor (es) más predominante (s).

Finalmente tuvo una utilidad metodológica, ya que se realizó una investigación teniendo como instrumento la encuesta, para poder medir la variable y llegar a nuestra hipótesis planteada, lo que resultará será de gran utilidad para la organización.

Al formular el problema, se planteó la siguiente hipótesis:

El nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque” de Trujillo es aceptable.

## MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Descriptiva, porque se describió si el usuario y acompañante estuvo satisfecho o insatisfecho con la atención recibida por el personal. Es un diseño No experimental, porque no hubo manipulación de variables. Y es transversal dado que la recolección de datos se realizó en un momento dado.

$M_1$  ⑦

Q  $M_2$

⑦ Q

Dónde

- Muestra 1: usuario de consulta externa del “CSM El Bosque” de Trujillo.
- Muestra 2: acompañante de consulta externa del “CSM El Bosque” de Trujillo.
- O1: Satisfacción del usuario.
- O2: Satisfacción del acompañante

### 2.2 Operacionalización de variables

- Satisfacción del usuario y acompañante.

Tabla 2.1

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Satisfacción del Usuario y Acompañante	“Satisfacción es una función de la diferencia o brecha entre el servicio previsto y el servicio percibido por el cliente”. (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1993, p. 25)	Satisfacción del Usuario y Acompañante que fue medido mediante el cuestionario SERVQUAL el cual consta de 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre percepciones, teniendo una escala de 1 a 7, y presentó las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,	Fiabilidad	Nivel de orientación en trámites. Grado de cumplimiento de horario. Grado de respeto en la programación. Nivel de disponibilidad de historias clínicas. Nivel de facilidad en obtención de citas.	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Nivel de atención en caja. Nivel de atención en toma de análisis de laboratorio. Nivel de atención en exámenes radiológicos. Nivel de atención en farmacia.	

<p>empatía y aspectos tangibles.</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Grado de respeto durante su atención.</p> <p>Nivel de cumplimiento en examen físico médico.</p> <p>Nivel de cumplimiento en tiempo para absolver las dudas o preguntas sobre la enfermedad.</p> <p>Grado de confianza del colaborador que atiende.</p>
	<p>Empatía</p>	<p>Nivel de trato de los colaboradores.</p> <p>Grado de interés en solucionar la enfermedad.</p> <p>Grado de comprensión del usuario a la explicación del médico.</p> <p>Grado de comprensión sobre el tratamiento que recibirá.</p>

	Grado de comprensión sobre procedimientos a realizar.
Aspectos Tangibles	Nivel de señalización en orientación a los pacientes. Nivel de atención del personal. Nivel de equipamiento de consultorios. Limpieza en consultorios y sala de espera.

*Nota:* El concepto de la variable satisfacción del usuario y acompañante fue tomada en cuenta de la teoría de Parasuraman, Berry y Zeithaml. Así mismo las dimensiones e indicadores mencionados corresponden al modelo SERVQUAL, el cual es un instrumento que mide la satisfacción del servicio del usuario en consulta externa, este fue elaborado por Parasuraman, Berry y Zeithaml; luego el MINSA mediante resolución en el año 2011, aprueba utilizar este instrumento para las mediciones de calidad.

## 2.3 Población y muestra.

### 2.3.1. Población.

La población en estudio estuvo constituida por todos aquellos usuarios y acompañantes entre los 18 a 85 años de edad que fueron atendidos en la consulta externa del CSMI El Bosque de Trujillo.

### 2.3.2. Muestra.

Para esta investigación, dado que se utilizó como universo a los usuarios y acompañantes atendidos en la consulta externa del CSMI El Bosque se empleará, por ende, la fórmula de determinación muestral de un universo finito. La fórmula que se utilizará corresponde al muestreo aleatorio simple detallado a continuación:

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

Abreviatura	Variables	Valor
N =	tamaño de la población	1210
Z =	nivel de confianza	1,96
p =	probabilidad de éxito, o proporción esperada	0,50
q =	probabilidad de fracaso	0,50
E =	error máximo admisible en términos de proporción	0,05

Determinación del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{1210 * 1,96^2 * (0,5)(0,5)}{(1200 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * (0,5)(0,5)}$$

$$n = 293 \text{ usuarios y } 293 \text{ acompañantes}$$



### **2.3.3. Unidad de análisis.**

Para esta investigación, la unidad de análisis fue un usuario y acompañante atendidos en la consulta externa del CSMI El Bosque.

Para los criterios de selección se tomaron en cuenta los siguientes:

Criterios de Inclusión: Personas entre los 18 a 85 años de edad de ambos sexos, sin problemas mentales y que aceptaron voluntariamente a participar del estudio.

Criterios de exclusión: Personas menores de 18 años, con problemas mentales y que se negaron a participar del estudio.

El criterio de selección que se tomó en cuenta tanto para el usuario como para el acompañante es que debieron ser personas entre los 18 a 85 años de edad de ambos sexos.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta.

### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL, Teniendo una escala de 1 a 7, y que presenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Dicho instrumento se aplicó a razón de 40 encuestas por día, de lunes a Domingo, entre las horas 7:00 am a 7:00 pm.

### **2.4.3. Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

La validez se determinó mediante juicio de expertos, utilizando la V Aiken, para nuestra variable Satisfacción fue 1.00 (Ver Anexo 02)

## Confiabilidad

El nivel de confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa de cronbach, el cual indicó que el instrumento era confiable, para ello se realizó un estudio piloto en 15 usuarios y 15 acompañantes atendidos en la consulta externa del CSMI El Bosque.

## 2.5 Procedimiento

Primero se tuvo que solicitar el permiso respectivo a la Jefatura del CSMI El Bosque, a quien le explicamos los objetivos y propósito del presente estudio.

Para inspirar confiabilidad ante los encuestados les indicamos que el cuestionario era anónimo

## 2.6 Métodos de análisis de datos

El Método de análisis de datos fue de la siguiente manera: La información obtenida se vació en el programa SERVQUAL, el cual procesó los datos y elaboró las tablas con valores por cada pregunta del cuestionario. Así mismo se realizó un análisis descriptivo, teniendo en cuenta frecuencias (porcentajes), gráficos y algunas medidas estadísticas básicas, como promedios y proporciones, que permitieron establecer los resultados encontrados en el área seleccionada.

Para determinar el nivel de satisfacción global, se determinó si el porcentaje era mayor al 60%, si era menor al 40% representaría un nivel de insatisfacción.

### Rango de Satisfacción

%	Nivel de Satisfacción
> 60%	Aceptable
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Por Mejorar

### Rango de Insatisfacción

%	Nivel de Insatisfacción
> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Así mismo, realizamos la Prueba de Kolmogorov- Smirnov,

El resultado fue Valor  $p < 0,05$ , esto muestra que los datos analizados NO siguen una distribución normal. (Ver Anexo 03)

## **2.7 Aspectos éticos**

El presente estudio se basó de aplicación de encuestas, no se requirió de consentimiento informado debido a que los cuestionarios realizados solo presentaban un código numérico consecutivo, de esta manera reservamos la identidad de los encuestado; es por ello que en todo momento se mantuvo la confidencialidad respectiva. Así mismo todos los encuestados participaron por voluntad propia.

Por otro lado, el presente estudio tuvo la aprobación del “CSMI El Bosque”.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Generalidades.

Tabla 3.1  
*Características sociodemográficas de los usuarios externos del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque-2019*

Características socio-demográficas	Nro.	%
Condición del Encuestado		
Usuario	293	100%
Sexo		
Masculino	45	15%
Femenino	248	85%
Nivel de Estudio		
Sin instrucción	4	1%
Primaria	41	14%
Secundaria	133	45%
Superior Técnico	68	23%
Superior Universitario	47	16%
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	235	81%
SOAT	4	1%
Ninguno	26	9%
Otro	27	9%
Tipo de Paciente		
Nuevo	48	16%
Continuador	245	84%

*Nota:* encuesta Servqual de satisfacción del usuario externo.

En la tabla de características sociodemográficas de los usuarios, se pudo observar que el 85% de personal encuestado corresponde a sexo femenino debido a que, por ser una maternidad, el mayor porcentaje en atenciones son de mujeres, ya sea en Medicina General, Pediatría, Cred, entre otros. el 45% con un grado de instrucción secundaria y el 23% con un grado de instrucción superior técnico, dado que la jurisdicción donde pertenece la maternidad corresponde a un sector D – E, quienes no cuentan con los recursos suficientes para poder terminar una carrera universitaria. Así mismo los usuarios fueron atendidos en un 81% por el Sistema Integral de Salud (SIS), dado que la población del Bosque no cuenta con un seguro particular y por la situación económica en la que viven les obliga a tener un SIS, siendo estos pacientes continuadores en un 84%.

Tabla 3.2

*Características sociodemográficas de los acompañantes de usuarios externos del CSMI El Bosque-2019*

Características Socio-demográficas	Nro.	%
Condición del Encuestado		
Acompañantes	293	100%
Sexo		
Masculino	28	10%
Femenino	264	90%
Nivel de Estudio		
Sin instrucción	2	1%
Primaria	54	18%
Secundaria	128	44%
Superior Técnico	72	25%
Superior Universitario	36	12%
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	223	76%
SOAT	1	0.3%
Ninguno	31	11%
Otro	36	12%
Tipo de Paciente		
Nuevo	38	13%
Continuador	255	87%

*Nota:* Encuesta SERVQUAL de satisfacción del usuario externo.

En la tabla de características sociodemográficas de los acompañantes, se pudo observar que el 90% de personal encuestado corresponde a sexo femenino, debido a que son las mujeres quien más acompañan a un familiar a pasar consulta. El 44% con un grado de instrucción secundaria y el 25% con un grado de instrucción superior técnico, las razones son las mismas que la tabla de usuarios. Así mismo los usuarios fueron atendidos en un 76% por el Sistema Integral de Salud (SIS), siendo estos pacientes continuadores en un 87%.

### 3.2 Nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del CSMI El Bosque de Trujillo según las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Tabla 3.3

*Nivel de satisfacción de usuario por dimensiones*

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	%	%
Fiabilidad	38.9	61.13
Capacidad de Respuesta	42.7	57.25
Seguridad	46	54.01
Empatia	45.8	54.23
Aspectos Tangibles	43.8	56.16

*Nota:* En la tabla se observó que el usuario presentó insatisfacción en las 5 dimensiones, por estar en el intervalo de 40% – 60%. La dimensión más crítica fue la de Fiabilidad con un 61.13%, el indicador con mayor insatisfacción fue que no se respeta la programación y el orden de llegada, encontrándose en la escala de Insatisfacción Por Mejorar; las demás dimensiones se encuentran En Proceso de mejora. La dimensión con mayor nivel de satisfacción fue Seguridad con 46%, los indicadores con mayor satisfacción fueron que se respetó la privacidad durante su atención en el consultorio y el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

Tabla 3.4

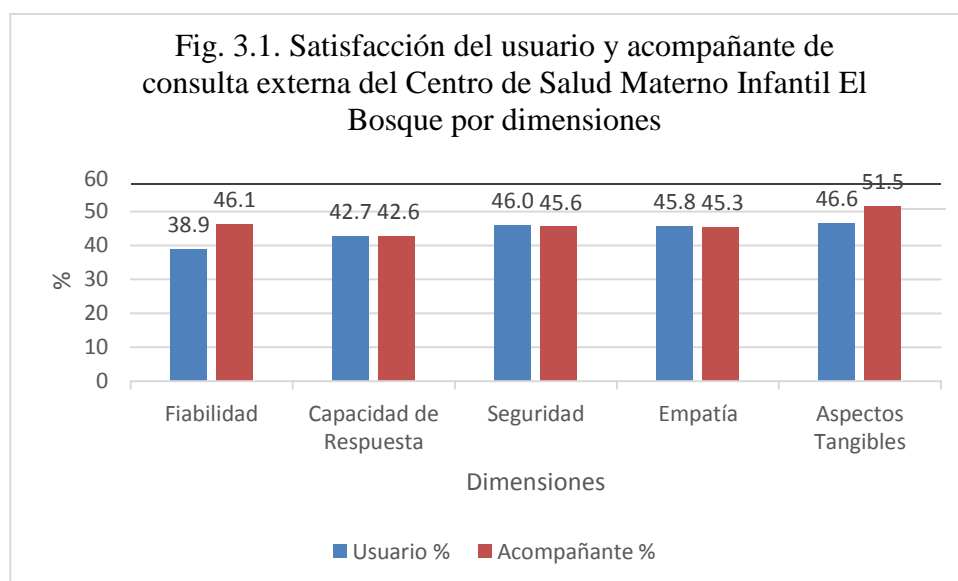
*Nivel de satisfacción de acompañante por dimensiones*

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	%	%
Fiabilidad	46.1	53.89
Capacidad de Respuesta	42.6	57.42
Seguridad	45.6	54.44
Empatia	45.3	54.7
Aspectos Tangibles	51.5	48.46

*Nota:* En la tabla se observó que el acompañante se sintió insatisfecho en las 5 dimensiones, es decir está En Proceso de mejora. La dimensión con mayor porcentaje

de satisfacción fue Aspectos Tangibles con 51.5%, cuyo mayor indicador fue que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos. La dimensión más afectada fue Capacidad de Respuesta con 57.42% de insatisfacción, el indicador que acrecentó este porcentaje fue que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS no fue rápida. Concluimos que todas las dimensiones se encuentran En Proceso de mejora.

A continuación, se detalló el nivel de satisfacción por dimensiones.



### 3.3 Nivel de satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa del CSMI El Bosque, Trujillo 2019

Tabla 3.5

*Nivel de satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque*

	Satisfechos %	Insatisfechos %
Usuarios	43.84	56.16
Acompañantes	46.16	53.84

Nota: Encuesta SERVQUAL de satisfacción del usuario externo.



Se observó que el grado de Satisfacción del usuario y acompañante se encuentra En Proceso, de haber sido mayor a 60% se hubiera considerado Aceptable.

En el Usuario los indicadores que aportaron un nivel de insatisfacción >60% fueron que la atención no se respetó de acuerdo a la programación y orden de llegada, no se obtuvieron las citas con facilidad, la atención en caja y en el módulo de atención del SIS no fue rápida y los consultorios no cuenta con equipos y materiales importantes para su atención.

En el acompañante el indicador que obtuvo un nivel de insatisfacción >60% fue que no se obtuvieron las citas con facilidad.

### **Contrastación de hipótesis.**

Para la presente investigación se planteó la hipótesis que el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del “CSMI El Bosque” de Trujillo es aceptable; la cual fue rechazada debido a que los resultados finales indicaron que el nivel de satisfacción del usuario es de 43.84% y del acompañante es de 46.16%, dichos resultados se encuentran en el rango de En Proceso.

#### IV. DISCUSIÓN.

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa del CSMI El Bosque, Trujillo 2019; el cual dio como resultado un 43.84% de satisfacción en los usuarios y un 46.16% en los acompañantes. Este resultado obtenido es similar a la investigación realizada por Luna (2018), de los tres hospitales mencionados en su investigación, solo el Hospital El Carmen tuvo un grado de satisfacción de 25.75%, el mismo resultado lo obtuvo Mamani (2017), al aplicar su investigación en el Hospital II-1 en Ilo, obtuvo un resultado del 36.63% de satisfacción de su muestra, este resultado de insatisfacción no se obtuvo en la investigación de Ríos y Barreto (2016) en los hospitales de San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, donde obtuvieron un 71% de satisfacción en los pacientes.

Además de obtener el resultado de nuestro objetivo general, obtuvimos también resultados por cada dimensión de nuestro cuestionario SERVQUAL, desde la perspectiva del usuario y acompañante en la consulta externa, la satisfacción en la dimensión Fiabilidad de usuarios obtuvo un 38.9% de satisfacción y en acompañantes un 46.1%, este resultado no coincidió con Ríos y Barreto, quien indicó que el trámite de obtener la cita fue de manera sencilla y rápida, obteniendo un 69% de satisfacción; con respecto a la dimensión Empatía, el CSMI El Bosque obtuvo un 45.8% de satisfacción en usuarios y 51.5% en acompañantes, este resultado evidencia que está En Proceso de mejora y se asemeja a Ríos y Barreto quien indico que el trato del personal administrativo fue bueno obteniendo un 59% de satisfacción.

Por otro lado, Luna (2018) indicó que el nivel de satisfacción en la Calidad Administrativa fue de 23.8%, esta dimensión agrupa a nuestras dimensiones tales como Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Aspectos Tangibles, de igual forma sucedió con la dimensión Calidad Clínica la cual agrupa a las dimensiones de Seguridad y Empatía, la misma que obtuvo un 27.7% de insatisfacción en los pacientes.

También tenemos que Mamani (2017) demostró que en la dimensión de Fiabilidad existió un nivel de satisfacción de 33.63%, en Capacidad de Respuesta un 23.9%, en Seguridad un 38.93%, en Empatía un 33.5% y en Aspectos tangibles un 17.74% se sintieron satisfechos.

SUSALUD cada año elabora una encuesta nacional de satisfacción de usuarios, tenemos por ejemplo un comparativo de los años 2014, 2015 y 2016, los resultados obtenidos fueron que la satisfacción en los años 2016 y 2015 se mantuvo constante con un 73.9% y un 73.7% respectivamente, sin embargo, en el 2014 la satisfacción fue de 70.1%; este estudio fue aplicado al MINSA, ESSALUD y SSFFAAPP, el mismo que no coincide

con los resultados obtenidos en el CSMI El Bosque, por ende dicho establecimiento debe mejorar su estándar de calidad para nivelarse con los demás establecimientos de salud.

Cada dimensión de la variable tiene ciertas preguntas relacionadas a la misma, y existió coincidencia en varias de ellas como, por ejemplo: un estudio realizado por el MINSA, otro realizado por Mamani y el presente trabajo indicaron que la atención no se realizó respetando la programación y orden de llegada encontrándose en el rango < 40%. La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS no fue rápida según estudios de Rodríguez y Muñoz, Mamani y el presente, cuya satisfacción fue < 40%. El médico no inspiró confianza según estudios de Mamani y el presente, cuyo puntaje fue < 40%. Se coincidió con Mamani en que no se comprendió la explicación que el médico brindó al paciente sobre los procedimientos a realizarse cuya respuesta se encontró por debajo de 40%. Por último, Ríos y Barreto, MINSA y la presente investigación indicaron que la percepción del usuario con respecto al equipamiento de los consultorios no fueron los adecuados.

Existió una coincidencia con respecto a las características socio demográficas de la investigación de Ríos y Barreto, Rodríguez y Muñoz, Mamani, Luna, quienes indicaron que la población femenina fue mayor a la masculina, y también pertenecieron al régimen subsidiado.

Existen muchas definiciones sobre satisfacción, según García – Alfranca, et.al (2018) la define como “la diferencia entre la forma en que el paciente había sido atendido y sus expectativas sobre lo que dicha atención debería haber sido.” (p.2) la cual coincide con la de Parasuraman, Berry y Zeithaml, a quien mencionamos en la presente investigación.

Así mismo el instrumento SERVQUAL, dado que es un instrumento utilizado para medir la satisfacción y calidad de servicio en establecimiento de salud fue utilizado también en los trabajos previos, excepto Ríos y Barreto, quienes utilizaron PECASSUS, este instrumento mide solo la percepción de los pacientes, pero tiene las mismas dimensiones del SERVQUAL.

Existió un antecedente de evaluación de satisfacción del servicio de consulta externa reflejado en el Análisis de la Situación de Salud realizado en el “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque” en el año 2012, el cual indicó que más del 80% de usuarios se sintieron satisfechos con el servicio brindado en consulta externa, cuyo resultado difiere con la presente investigación debido a que hace 7 años el concepto real de satisfacción del servicio no era muy difundido, esto implicó que los usuarios en ese entonces, solo se sientan satisfechos con ser atendidos y no consideraban lo que realmente abarcaba la palabra calidad de atención. Actualmente se sabe que el sentirse satisfecho significa que la atención en consulta externa haya cumplido ciertos parámetros o condiciones para ser calificada

como aceptable, es por ello que, en la presente investigación, los usuarios ya estuvieron más informados y exigentes y calificaron como no aceptable a la atención recibida.

## V. CONCLUSIONES

- ❖ El nivel de satisfacción del usuario fue de 43.84% y del acompañante fue de 46.16%, esto significa que no se sintieron satisfechos con el servicio recibido en la consulta externa.
- ❖ Se determinó que en las 5 dimensiones el usuario y acompañante estuvieron insatisfechos con respecto al servicio en consulta externa, tuvimos que el usuario en la dimensión Fiabilidad obtuvo un 38.9% de satisfacción, en Capacidad de Respuesta un 42.7%, en Seguridad un 46%, en Empatía un 45.8% y en Aspectos Tangibles un 43.8% de satisfacción. Así mismo el acompañante estuvo satisfecho en un 46.1% en la dimensión Fiabilidad, en Capacidad de Respuesta un 42.6%, en Seguridad un 45.6%, en Empatía un 45.3% y en Aspectos Tangibles obtuvo una satisfacción del 51.5%.
- ❖ Los factores más frecuentes relacionados con la insatisfacción del paciente fueron: Percibieron que no se respetaba la programación y orden de llegada, que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS no fue rápida, que el médico no le inspiró confianza, que no comprendieron la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran y por último que los consultorios no tuvieron los equipos y materiales necesarios para su atención.
- ❖ De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto la satisfacción general como por dimensiones se encontraron en un rango del 40% – 60%, lo cual nos indicó que está En Proceso de mejora, excepto la dimensión de Fiabilidad en el usuario que se encontró en el rango < 40 Por Mejorar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ❖ Establecer procesos que brinden todo lo que los usuarios y acompañantes necesiten en el “Centro de Salud Materno Infantil El Bosque”.
  
- ❖ Brindar constantes capacitaciones de calidad a todo el personal administrativo y de salud con el fin de lograr el compromiso de ellos y brindar al usuario una adecuada atención y éste se sienta satisfecho al finalizar la consulta externa.
  
- ❖ Realizar de manera periódica reuniones de clima laboral, de esta manera los trabajadores estarán más conectados entre ellos, logrando apoyarse entre ellos y este bienestar lo podrán transmitir en su jornada laboral.
  
- ❖ Reforzar el Comité de Calidad elaborando procedimientos que permitan atender de manera inmediata los procesos críticos del establecimiento de salud, para actuar de manera inmediata y poder lograr incrementar el nivel de satisfacción en el usuario y acompañante.
  
- ❖ Periódicamente realizar a los usuarios encuestas anónimas, sencillas y cortas para conocer el nivel de satisfacción que tienen luego de la consulta, de esta manera se podrán aplicar medidas correctivas oportunamente

## **VII. PROPUESTA.**

### **Nombre de la propuesta:**

Implementación de medidas correctivas en la Seguridad del Paciente 2019

### **Fundamentación:**

La seguridad del paciente es el objetivo fundamental de todos los establecimientos de salud a nivel mundial, es por ello que debemos desarrollar un entorno seguro y confiable en el CSMI El Bosque, disminuyendo los riesgos durante la atención y mejorando la seguridad del paciente.

### **Objetivo general:**

Garantizar una atención de calidad, segura, disminuyendo los riesgos en las atenciones asistenciales que dificultan la mejora en la seguridad de los pacientes.

### **Objetivos específicos:**

Fortalecer las competencias técnicas en el cumplimiento de las Buenas prácticas de atención en seguridad del paciente.

Lograr la empatía médico – paciente para brindar la fiabilidad en la consulta externa.

Implementar adecuadamente los consultorios para brindar una buena atención.

Fortalecer los procesos de monitoreo y evaluación de desempeño en el personal de salud.

Implementar mecanismos de escucha de los ciudadanos para lograr la calidad en el servicio de consulta externa.

### **Beneficiarios:**

Los usuarios de consulta externa del “CSMI El Bosque” serán los más beneficiados con la propuesta a presentar.

**Justificación:**

El CSMI El Bosque con la aplicación de esta propuesta podrá mejorar la atención en consulta externa, fomentando la participación de los trabajadores de salud, incentivando la mejora en la seguridad del paciente.

**Factibilidad:**

Para aplicar la propuesta se debe tener la autorización del médico – Jefe de la maternidad El Bosque, el compromiso de los trabajadores para lograr los objetivos planteados, así como también el consentimiento de los pacientes para poder aplicar en ellos las encuestas respectivas, de esta manera sabremos si las acciones se están llevando a cabo de la mejor manera.

Además, se debe contar con el apoyo económico de la Red Trujillo, dado que dependemos económicamente de ellos, debido a que mensualmente nos asignan un presupuesto, el mismo que a la fecha no es el adecuado para lograr implementar mejores instalaciones en el establecimiento, de no recibir el apoyo respectivo, se acudirá a solicitar apoyo a la Municipalidad de Trujillo y/o empresas que deseen colaborar.

**Plan de Trabajo****Primera línea de acción:**

Fortalecer el sistema de registro – notificación – de incidentes y eventos adversos

**Actividades:**

Implementación del registro de incidentes y eventos adversos.

Capacitación e implementación de mecanismos de información de incidentes y eventos adversos

Implementar un Comité de Seguridad del Paciente

**Segunda línea de acción:**

Fortalecer las competencias técnicas en el cumplimiento de las buenas prácticas de atención en seguridad del paciente.



### **Actividades:**

Capacitación en calidad a todos los colaboradores de la Maternidad.

Realizar encuestas periódicas a usuarios y acompañantes con respecto a la calidad de atención ofrecida en la consulta externa.

Establecer discusión de procesos sobre la atención respecto a seguridad del paciente.

Implementación de acciones de mejora en la seguridad del paciente

### **Tercera Línea de acción:**

Lograr la participación de los usuarios

### **Actividades:**

Implementar y revisar el Libro de Reclamaciones

Implementar y revisar el buzón de sugerencias

Informar el proceso de atención que se le brinda al paciente y a los familiares

Fortalecer la Plataforma de atención al usuario

### **Presupuesto**

Tabla 3.5

*Presupuesto consolidado*

<b>Código</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>	
<b>2.3.1</b>	Bienes y Servicios	S/	130.00
<b>2.3.2</b>	Contratación de Servicios	S/	636.00
<b>2.3.3</b>	Adquisición de activos no financieros	S/	13950.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.</b>	<b>14,716.00</b>

*Nota:* El presupuesto consolidado para llevarse a cabo el proyecto es de S/. 14,716.00, se colocó el presupuesto para la compra de equipos, los cuales serán solicitados como donación a la Municipalidad de Trujillo o empresas privadas.

## Tiempo de duración

LÍNEAS DE ACCIÓN:OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	LUGAR	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA POR TRIMESTRES			
				I Trimestre	II trimestre	III Trimestre	IV trimestre
Fortalecer el sistema de Registro – Notificación – de incidente y evento adverso.	a) Monitorear la implementación del registro de incidentes y eventos adversos	“Centro de Salud Materno Infantil El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	b) Capacitación e implementación de mecanismos de información de incidentes y eventos adversos	“Centro de Salud Materno Infantil El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	d) El comité de seguridad del paciente analiza los reportes de eventos adversos.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
Fortalecer las competencias técnicas en el cumplimiento de las Buenas prácticas de atención en seguridad del paciente	a) Capacitación en calidad a todos los colaboradores de la Maternidad.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	b) Realizar encuestas periódicas a usuarios y acompañantes con respecto a la calidad de atención ofrecida en la consulta externa.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	c) Establecer discusión de procesos sobre la atención de pacientes.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	d) Implementación de acciones de mejora en la	“CSMI El Bosque”	INFORME		x		x

	seguridad del paciente.						
Lograr la participación de los usuarios.	a) Implementar y revisar el libro de reclamaciones	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	b) Implementar y revisar el buzón de sugerencias.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	c) Informar el proceso de atención que se le brinda al paciente y a los familiares	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	d) Fortalecer la Plataforma de atención al usuario.	“CSMI El Bosque”	INFORME	x	x	x	x
	c).- Fortalecer la atención del libro de reclamaciones	Establecimientos de salud de la Red Trujillo I-4	INFORME	x	x	x	x

## REFERENCIAS

- Aiken, L.; Sloane, D.; Ball, J. & Bruyneel, L. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*; vol. 8. doi: 10.1136/bmjopen-2017-019189
- Bleich, S.; Ozaltin, E. & Murray, C. (2009). How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ*; 87:271 – 278.
- Centro de Salud Materno Infantil El Bosque. (2012). *Análisis Situacional de Salud*. Trujillo: Centro de Salud Materno Infantil E Bosque.
- Centro de Salud Materno Infantil El Bosque. (2018). *Libro de Reclamaciones*. Trujillo: Centro de Salud Materno Infantil E Bosque.
- Chú, L.Y. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Gallagher, A. & Co. (2018). The importance of Patient Satisfaction in Healthcare. *Rev. Gallagher Healthcare: Industry Insights Blog*. <https://www.gallaghermalpractice.com/blog/post/the-importance-of-patient-satisfaction-in-healthcare>
- Gallagher, A. & Co. (2018). Importance of Doctor-Patient Communication. *Rev. Gallagher Healthcare: Industry Insights Blog*. <https://www.gallaghermalpractice.com/blog/post/importance-of-doctor-patient-communication>

- García, J., Fernández, P., González, I., Fernández, C., Fernández, M. & Díaz, C. (2016). Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Rev. De la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*; 19(3), 251 – 252.
- García-Alfranca, F., Puig A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., Pérez-Jover, V., Carrillo, I. & Joaquin J. (2018). Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency Services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views. *Rev. Internacional de Investigación del medio ambiente y la salud pública*; 15, 233.
- García, P. & Breijo, C.M. (2015). Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía. Hospital Fructuoso Rodríguez. 2014. *Rev Cub Tecnol Salud* 2015; 6(2), 20 – 25.
- García, R. & Gálvez, N.C. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú. *Rev. Tzhoecoen*, volumen (8). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. & Ramos, K.C. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Rev Salud Quintana Roo*; 9(35), 11 – 15.
- Gitobu, C. M., Gichangi, P. B. & Mwanda W. O. Satisfaction with Delivery Services Offered under the Free Maternal Healthcare Policy in Kenyan Public Health Facilities. *Journal of Environmental and Public Health*, volume 2018, Article ID 4902864, p.9. <https://doi.org/10.1155/2018/4902864>

- Gupta, D., Patel K. & Lis, G. (2015) Self-Rated Health Supersedes Patient Satisfaction with Service Quality as a Predictor of Survival in Prostate Cancer. *Health and Quality of Life Outcomes* 13:137.
- Hassan, A., Sabiu, A., Ndom G., Amina Y. & Gwamna E. (2018). Patients' Satisfaction after Electronic Medical Records Implementation in a Tertiary Hospital in North Central Nigeria. *Ann Med Health*, 8, 94 – 98.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6<sup>a</sup> Ed. México: McGraw – Hill / Interamericana.
- Hubert, A. & Samuel, H. Satisfaction with Maternal Healthcare Services in the Ketu South Municipality, Ghana: A Qualitative Case Study. (2019). *BioMed Research International*, vol. 2019. <https://doi.org/10.1155/2019/2516469>
- Infantes, F.M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133 Loreto.
- Kotler, P. (). *Dirección de Mercadotecnia* 8<sup>a</sup> Edición (2009). Estados Unidos: Prentice Hall
- Kurubaran, G., Wilson, P., Rizal, A., Saad, A. & Sami, A. (2015). Patient Satisfaction in Malaysia's Busiest Outpatient Medical Care. *The Scientific World Journal*, vol. 2015, <https://doi.org/10.1155/2015/714754>.
- Lidice, K., Javiera, O. & Azolas, V. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, 21(2). Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>.

- Luna, M.A. (2018). Consulta externa: satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.
- Mamani, L.A. (2017). Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II-1 MINSA-ILO 2017. Tesis para optar el título de Enfermera. Universidad José Carlos Mariátegui. Ilo, Perú
- Merlino, J. (2015). How to Improve Patient Satisfaction Scores By Using Data. Rev Health Catalyst. <https://www.healthcatalyst.com/insights/how-cleveland-clinic-improve-patient-satisfaction-scores-data-analytics>
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA. Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud del Perú. (2015). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos SERVQUAL. Lima: Hospital Santa Rosa.
- Ministerio de Salud del Perú. (2007). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: Ministerio de Salud.
- Moreno, S. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan De Dios-Cusco” en diciembre del año 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación.
- Munch, L. (1998). Más allá de la excelencia y de la calidad total. México: Editorial Trillas

- Ochante, J., Hinojos, G., Ayala, F. & Pérez, C. (2015). Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de Ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*; 4(1). Pp. 32 – 37. <https://www.inmp.gob.pe/institucional/revista-2015-volumen-4-nro-1/1422470070>
- Oliver, R. (1980). “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision.” *Journal of Marketing Research*. Vol. 17
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Instrumento de calidad y derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Palacios, M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Salud. Huánuco, Perú.
- Parasuraman, A.; Berry, L.L. y Zeithaml, V.A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review* (32), p.42.
- Paredes, S. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración. Cajamarca, Perú.
- Quispe, J. (2015). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el puesto de salud Alto Libertad Cerro Colorado del departamento de Arequipa Periodo Enero – Marzo del 2015. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración. Arequipa, Perú.



- Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. Tesis para optar el grado de Maestra en Gerencia de servicios de salud. Lima, Perú.
- Reinoso, L. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario – consulta externa del Hospital Luis N. Saenz. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.
- Ríos, A.M., Barreto, A.F. & Martínez, A.F. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, M. & Muñoz R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Revista Enfermería Actual; 32(1), 1 – 12.
- Sanjeewa, G. & Senevirathne R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya Sri Lanka. Health care Current Reviews 5:193. Doi: 10.4172/2375-4273.1000193
- Staff W. (2015). Top 10: Tips to improve patient satisfaction. Rev. Healthcare Global. <https://www.healthcareglobal.com/hospitals/top-10-tips-improve-patient-satisfaction>
- Superintendencia Nacional de Salud (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios en Salud Enero – Julio 2016
- Terrones, G (2017). Percepción de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Tesis para optar el Grado de Bachiller en Medicina. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú

- Tigani, D (2006). *Excelencia en el Servicio*. 1° Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Universidad César Vallejo. (2018). Resolución de Consejo Universitario N° 0200 – 2018 / UCV. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Wenya, Y., Meina L., Chen X., Jingrui W., Jiazhen, L. & Zhang L. (2016). Determinants and influencing mechanism of outpatient satisfaction: a survey on tertiary hospitals in the People's Republic of China. *Rev. Patient Preference and Adherence*; 10(601)
- Yupanqui, J.P. & Chico, J. (2015). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. *Sciendo*; 18(1), 71 – 84.
- Zamora, S.C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco – Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horiz Med*; 16(1), 38 – 47.
- Zavaleta, M.E. & Cueva, M.A. (2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de Apoyo “Elpidio Berovides Pérez” Otuzco, La Libertad marzo – abril 2016. Tesis para optar el Título de Químico – Farmacéutico. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 01

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Título: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico	Población y Muestra
<p><b>General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la satisfacción del servicio del usuario y acompañante de consulta externa en el Centro de Salud materno Infantil El Bosque.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo según la dimensión de Fiabilidad.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo según la dimensión de Capacidad de Respuesta.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo según la dimensión de Seguridad.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo según la dimensión de Empatía.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo según la dimensión de Aspectos Tangibles.</li> </ul>	<p>El nivel de satisfacción del servicio que percibe el usuario y acompañante en la consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque de Trujillo es aceptable</p>	<p>Satisfacción</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva, No experimental, transversal.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño y esquema de la investigación:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> La población fue de 1210 usuarios y 1210 acompañantes.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra fue de 293 usuarios y 293 acompañantes.</p>

*Infantil El Bosque, Trujillo 2019*

**Anexo 02**

**SERVQUAL – Encuesta según Servicio de Atención, Nivel y Categoría**

<b>CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL BOSQUE</b>		Nº Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y ACOMPAÑANTE DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL BOSQUE</b>			
Nombre del encuestador:	<b>GABRIELA ALESSANDRA BALLÓN URQUIAGA</b>		
Establecimiento de Salud:	<b>CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL BOSQUE</b>		
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value=" 1"/>	Acompañante <input type="text" value=" 2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino <input type="text" value=" 1"/>	Femenino <input type="text" value=" 2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
	Otro	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel I – 4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO. 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
DALDO ADESGUÍ FERNÁNDEZ	JEFE PROGRAMA INVESTIGACIÓN HUSA	Cuestionario para medir satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa	Instrumento elaborado por el autor de la investigación

Título del estudio: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de respuesta				SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
			1	2	3	4				
Factores de elección de carrera e institución	Orientación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?			✓		✓			
	Cumplimiento del horario programado.	¿El médico le atendió en el horario programado?			✓		✓			
	Respeto de la programación y el orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			✓		✓			
	Historia clínica disponible en el consultorio para su atención	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			✓		✓			
	Disponibilidad	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo						✓		



	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguridad	Examen físico médico completo y minucioso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Tiempo adecuado para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Confianza del personal que atiende	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Trato con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Interés en solucionar el problema de salud	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empatía	Comprendió la explicación que se le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓





para su atención Consultorio y sala de espera limpios y sean cómodos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?												✓
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

**OPINION DE APLICABILIDAD:**  
 Procede su aplicación  
 No procede su aplicación  
 No procede su aplicación

Trujillo	16/04/2019	095528609		990 990 616
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto		Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
URBIVAGA, CASÓS, SARA PATRICIA	MEDICO JEFE. C.S.M.I. EL BOSQUE	Cuestionario para medir satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa	Instrumento elaborado por el autor de la investigación

Título del estudio: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASIPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuestos por W de Kintali (Escobar & Cuervo, 2008).

Dinámicas	Indicadores	Ítems	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Factores de elección de carrera e institución	Orientación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				7				X				X				X
	Cumplimiento del horario	¿El médico le atendió en el horario programado?			X				X				X				X	
	Respeto de la programación y el orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			X				X				X				X	
	Historia clínica disponible en el consultorio para su atención	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			X				X				X				X	
Disponibilidad	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo																	

	ad y facilidad para la obtención de citas	con facilidad?								
Atención rápida en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	Atención rápida en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	La atención en caja o en el módulo de admisión o en el módulo de admisión del SIS fue rápida								
Atención rápida en toma de análisis de laboratorio	Atención rápida en toma de análisis de laboratorio	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida								
Atención rápida en toma de análisis de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros).	Atención rápida en toma de análisis de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros).	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
Atención rápida en farmacia	Atención rápida en farmacia	La atención en farmacia fue rápida?								
Capacidad de respuesta										

	Respeto la privacidad durante su atención	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?									
	Examen físico médico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?									
	Tiempo adecuado para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?									
Seguridad	Confianza del personal que atiende	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?									
	Trato con amabilidad, respeto y paciencia	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?									
	Interés en solucionar el problema de salud	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?									
	Comprensión sobre la explicación que se le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	¿Usted comprendió la explicación que le médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?									
Empatía	Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le									

	<p>n sobre la explicación que se le brindará sobre el tratamiento que recibirá; tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos</p>	<p>brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?</p>									
	<p>Comprensión sobre la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán</p>	<p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que realizarán?</p>									
	<p>Señalización adecuada para orientar a los pacientes Personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p>	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes?</p>									
<p>Aspectos lingües</p>	<p>Consultorios con equipos disponibles y materiales necesarios</p>	<p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p>									

para su atención										
Consultorio y sala de espera limpios y sean cómodos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?									
		X			X			X		X

OPINION DE APLICABILIDAD:  Procede su aplicación   
 No procede su aplicación

Procede su levantamiento de las observaciones que se adjuntan

Trujillo 16/4/19 Lugar y fecha 17921791 DNI. N° 999123606 Teléfono

Firma del Profesional [Signature]

[Signature]  
Mg. BARRERA DORACOTA CAROL  
MEDICO CURULIANO  
CAMP 21112

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Cárdeno Rodríguez, Karina</i>	<i>DOCENTE</i>	Cuestionario para medir satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa	Instrumento elaborado por el autor de la investigación

Título del estudio: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2006).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta								
			SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA					
Fidelidad	Orientación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención Cumplimiento del horario programado. Respeto de la programación y el orden de llegada Historia clínica se disponible en el consultorio para su atención Disponibilidad	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	1	2	3	4	
		¿El médico le atendió en el horario programado?									
		¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?									
		¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?									
	Disponibilidad	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo									



ad y facilidad para la obtención de citas	con facilidad?	Capacidad de respuesta
Atención rápida en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	La atención en caja o en el módulo de admisión o en el módulo de admisión del SIS fue rápida	
Atención rápida en toma de análisis de laboratorio	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	
Atención rápida en toma de análisis de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros).	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	
Atención rápida en farmacia	La atención en farmacia fue rápida?	

		¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?										✓						
Seguridad		Examen físico médico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?									✓						
		Tiempo adecuado para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?									✓						
		Confianza del personal que atiende	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?									✓						
		Trato con amabilidad, respeto y paciencia	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓						
		Interés en solucionar el problema de salud	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?									✓						
Empatía		Comprensión sobre la explicación que se le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención?								✓							
		Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le									✓						

	<p>brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?</p>	<p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que realizarán?</p>	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p>	<p>¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes?</p>	<p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>¿Usted recibió una explicación sobre el medicamento que le están brindando? ¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
						✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	<p>¿Usted recibió una explicación sobre los procedimientos que se le van a realizar?</p>	✓	✓	✓	✓	✓	✓

para su atención Consultorio y sala de espera limpios y sean cómodos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**OPINION DE APLICABILIDAD:**  Procede su aplicación  
 No procede su aplicación

Trijillo 28/09/2019	18169440		-
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

*Observaciones: El cuestionario mostrado funciona para el paciente, en el caso de acompañante podría reformularse algunas ítems internos, para obtener mejores resultados.*

**ANEXO. 02**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoría del instrumento
<b>Rodríguez Díaz, David René</b>	<b>MEDICO JEFE / CENTRO DE SALUD SACRAMON COMAZÓN</b>	Cuestionario para medir satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa	Instrumento elaborado por el autor de la investigación

Título del estudio: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Factores de elección de carrera e institución	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta				SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA								
			1	2	3	4												
Fidelidad	Orientación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?			X			X										X
	Cumplimiento del horario programado.	¿El médico le atendió en el horario programado?			X			X										X
	Respeto de la programación y el orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			X			X										X
	Historia clínica disponible en el consultorio para su atención	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			X			X										X

	ad y facilidad para la obtención de citas	con facilidad?
Atención rápida en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	La atención en caja o en el módulo de admisión o en el módulo de admisión del SIS fue rápida	✓
Atención rápida en toma de análisis de laboratorio	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	✓
Atención rápida en toma de análisis de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros).	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓
Atención rápida en farmacia	La atención en farmacia fue rápida?	✓
Capacidad de respuesta		

	Respeto la privacidad durante su atención	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?																		
Seguridad	Examen físico médico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?																		
	Tiempo adecuado para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?																		
	Confianza del personal que atiende	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?																		
	Trato con amabilidad, respeto y paciencia	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?																		
Empatía	Interés en solucionar el problema de salud	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?																		
	Comprensión sobre la explicación que se le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	¿Usted comprendió la explicación que le médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?																		
	Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le																		





para su atención Consultorio y sala de espera limpios y sean cómodos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?										X
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación  
 No procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

Trujillo 12/01/19      42789014      DNI. N°      932622163      Teléfono

*[Firma]*  
MAGDALINA DEL ROSARIO REGALGUEZ DIAZ      (43) 334 8043

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labore	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Docente -UCV	Cuestionario para medir satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa	Instrumento elaborado por el autor de la investigación

Título del estudio: Satisfacción del servicio desde la perspectiva del usuario y acompañante de consulta externa del Centro de Salud Materno Infantil El Bosque, Trujillo 2019.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Mediano nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validación propuestos por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Opiniones de respuesta				SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA			
			1	2	3	4							
Factores de elección de carrera e institución	Orientación clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	¿El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?			X		X						
		¿El médico le atendió en el horario programado?			X		X						
		¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			X			X					
		¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			X			X					
Disponibilidad	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo												

ad y facilidad para la obtención de citas	con facilidad?									
Atención rápida en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	La atención en caja o en el módulo de admisión o en el módulo de admisión del SIS fue rápida									
Atención rápida en toma de análisis de laboratorio	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida									
Atención rápida en toma de análisis de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros)	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?									
Atención rápida en farmacia	La atención en farmacia fue rápida?									

(Capacidad de respuesta)





para su atención																	
Consultorio y sala de espera limpios y sean cómodos																	
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					X						X						X

Procede su aplicación  
 No procede su aplicación

**OPINION DE APLICABILIDAD:** Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

Trojillo 09/05/19  
 Lugar y fecha

18137231  
 DNI N°

  
 Firma del experto

988892284  
 Teléfono

Anexo 04

Base de datos de las fichas de validación para la V-Aiken

Ítems	V Aiken Suficiencia	V Aiken Claridad	V Aiken Coherencia	V Aiken Relevancia	Total
I1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
I22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Fiabilidad</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Capacidad de Respuesta</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Seguridad</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Empatía</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Aspectos tangibles</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Total</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

## Anexo 05

### ALFA DE CRONBACH – SERVQUAL – MUESTRA PILOTO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,698	44

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	291,0667	25,789	,530	,663
E2	291,2667	24,754	,501	,662
E3	291,0333	27,757	,320	,683
E4	291,0333	27,551	,401	,678
E5	290,9333	27,513	,513	,674
E6	290,9000	28,852	,245	,690
E7	291,0333	27,895	,298	,685
E8	290,9000	30,852	-,163	,711
E9	291,1333	29,016	,145	,696
E10	291,0333	26,585	,460	,671
E11	291,1000	28,300	,265	,688
E12	290,9333	27,099	,603	,669
E13	291,0000	26,552	,683	,662
E14	291,1667	26,833	,462	,672
E15	290,9333	27,099	,513	,671
E16	290,9000	29,403	,100	,698
E17	290,9667	30,654	-,121	,710
E18	290,8667	29,637	,089	,698
E19	290,8000	29,890	,027	,702



E20	290,9000	28,300	,301	,686
E21	290,8333	29,523	,125	,696
E22	290,8000	28,855	,305	,688
P1	290,8667	28,947	,134	,697
P2	291,1333	29,361	,071	,702
P3	290,9667	29,551	,049	,703
P4	290,9333	30,409	-,077	,710
P5	290,7000	30,148	,010	,699
P6	290,6333	30,240	,000	,698
P7	290,6667	29,471	,371	,691
P8	290,7000	30,010	,060	,698
P9	290,7667	29,633	,129	,696
P10	290,8000	30,648	-,131	,707
P11	290,7333	30,409	-,078	,703
P12	290,7000	30,010	,060	,698
P13	290,7000	29,459	,260	,692
P14	290,7000	30,838	-,235	,707
P15	290,7000	30,079	,035	,699
P16	290,8667	29,706	,051	,701
P17	290,7333	30,616	-,139	,705
P18	290,6667	30,161	,023	,698
P19	290,7000	29,597	,210	,693
P20	290,7333	31,237	-,319	,712
P21	290,6667	30,230	-,011	,699
P22	290,6333	30,240	,000	,698

## Anexo 06

### Pruebas de Normalidad

Acompañantes de usuarios de consulta externa:

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción de los Acompañantes
N		293
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	260,43
	Desviación estándar	25,955
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,098
	Positivo	,068
	Negativo	-,098
Estadístico de prueba		,098
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

**Valor p < 0,05**

Los datos analizados no siguen una distribución

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Usuarios de consulta externa:

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción de los Acompañantes
N		293
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	260,43
	Desviación estándar	25,955
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,098
	Positivo	,068
	Negativo	-,098
Estadístico de prueba		,098
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

**Valor p < 0,05**

Los datos analizados no siguen una distribución normal.

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.