



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de  
Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Medina Donayre, Annie Beatriz ([orcid.org/0000-0001-5748-7962](https://orcid.org/0000-0001-5748-7962))

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria Del Carmen Emilia ([orcid.org/0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA, PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres, quienes me acompañaron y motivaron a culminar esta etapa.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por haberme guiado desde siempre y permitirme lograr mis metas. A mis padres, por brindarme su amor incondicional, su esfuerzo, dedicación, y motivación para salir adelante y toda la plana docente que formó parte de mi instrucción en esta etapa.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índices de tablas .....	v
Índices de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	13
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes .....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.6. Procedimientos .....	16
3.7. Rigor científico .....	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
V. CONCLUSIÓN.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	35

## Índices de tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis y discusión de Objetivo 1: Analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	20
<b>Tabla 2</b> Análisis y discusión de Objetivo 2: Analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	21
<b>Tabla 3</b> Análisis y discusión de Objetivo 3: Analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	22
<b>Tabla 4</b> Análisis y discusión de Objetivo 4: Analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	23
<b>Tabla 5</b> Análisis y discusión de Objetivo 5: Analizar cómo se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	24

## Índices de figuras

Figura 1 Mapeo de la investigación

16

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar cómo se percibe la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, el tipo de investigación, de este estudio fue básica, de enfoque cualitativa, el diseño es fenomenológico, la técnica que se usó fue la entrevista a profundidad de tipo semi estructurada, teniendo como instrumento a la guía de entrevista que es la encargada de darle un orden y coherencia correcta al desarrollo de esta investigación, tomando como base las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, dicha entrevista se aplicó a 06 usuarios externos que acudieron al hospital. De los resultados obtenidos se puede mencionar que la percepción de la calidad de atención en hospitales de Ica en los aspectos tangibles, la seguridad y empatía mostraron resultados equilibrados de satisfacción, mientras que la fiabilidad y capacidad de respuesta tuvieron un nivel de satisfacción bajo puesto que todos los entrevistados concuerdan su inconformidad e insatisfacción como resultado directo de la atención recibida.

Palabras clave: Calidad de atención en salud, empatía, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The purpose of this research was to analyze how the quality of care of the Comprehensive Health System is perceived according to external users who attend the hospitals of Ica, 2022, the type of research, of this study was basic, with a qualitative approach, the design is phenomenological, the technique that was used was the semi-structured in-depth interview, having as an instrument the interview guide that is in charge of giving a correct order and coherence to the development of this research, based on the five dimensions indicated. by Parasuraman, Zeithaml and Berry, this interview was applied to 06 external users who attended the hospital. From the results obtained, it can be mentioned that the perception of the quality of care in Ica hospitals in the tangible aspects, security and empathy showed balanced results of satisfaction, while reliability and responsiveness had a low level of satisfaction since all the interviewees agree their disagreement and dissatisfaction as a direct result of the care received.

Keywords: Quality of health care, empathy, responsiveness.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS (2020) consideró la calidad de atención como un aspecto clave e importante en la gestión empresarial; es por ello, que los Ministerios de Salud están en constantes cambios cuyo fin es mejorar la atención de calidad en los servicios de salud, fomentando un buen ambiente laboral con personal que se muestre perceptible ante las necesidades de las personas que acuden a los hospitales, postas o centros de atención. En este contexto se considera necesario que deba existir un buen clima organizacional, que se vea reflejado en la calidad de atención y el nivel de percepción del usuario externo, estos cambios deben ir enfocados a garantizar la motivación del recurso humano.

En el contexto peruano, el Ministerio de Salud (MINSA) (2007) consideró que la calidad de atención en los centros de salud es responsabilidad del personal de salud y del personal administrativo; por ende, el personal se debe encontrar satisfecho con el clima laboral de su área para poder brindar una buena atención al usuario externo. Los técnicos del MINSA (2011), consideraron que la continua mejora de la calidad y el trabajo en equipo, requiere una importante inversión en capacitación y las condiciones de trabajo del recurso humano.

El fuerte impacto que tuvo el Perú, a raíz de la COVID 19, evidenció que la capacidad del estado para combatir esta pandemia no era la idónea; se fueron implementando normas según la necesidad, una de las disposiciones del gobierno fue indicar que el personal vulnerable no podía trabajar de forma presencial, lo que afectó sobre todo las áreas de salud, por tal motivo las áreas de trabajo no contaban con suficiente personal y capacitado para la atención, la población que demanda atención se ha incrementado, ahora por la pandemia, se considera que uno de los problemas más graves en el país, lo tenemos en salud, pero los presupuestos para atender esta demanda aún siguen siendo mínimos, los hospitales muestran hacinamiento para la atención y se brinda un servicio de poca calidad muy cuestionado por todos los ciudadanos.

A nivel local en el hospital público donde se ejerció la investigación, presenta realidad similar a la nacional, la calidad de atención en los centros de salud no es favorable, debido a la falta de organización y gestión por parte de los directivos, el desempeño laboral del personal no es el adecuado muchas veces

por falta de capacitación o la alta rotación del personal, a esto le sumamos las condiciones laborales como falta de infraestructura maquinarias y tecnología, esto hace que el ambiente de trabajo no se desarrolle de la mejor manera, puesto que los seres humanos necesitan estar motivados para alcanzar los objetivos tanto de la entidad como personales.

La calidad de atención que percibe el usuario externo es un tema muy importante para las organizaciones de salud, porque todos buscan la mejora continua, considerando como factor importante el recurso humano y así alcanzar una mejor productividad, dentro de este tema intervienen varios factores como las remuneraciones, tipos de contrato, capacitaciones, mejoras en la infraestructura, implementación de tecnología, liderazgo entre otros, el recurso humano es el elemento vital en el servicio del área de la salud, por tanto es importante que se encuentre satisfecho con el clima laboral, varios estudios han confirmado que cuanto más satisfecho y motivado se encuentre el personal, mejor será su desenvolvimiento en la realización de su trabajo, el mismo que se vea reflejado en la percepción del usuario externo al ser consultado.

Por ello que se plantea el problema general ¿De qué manera se percibe la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022? y como problemas específicos tenemos ¿De qué manera se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?, ¿De qué manera se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?, ¿De qué manera se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?, ¿De qué manera se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?, ¿De qué manera se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?

Las razones que justifican este proyecto son de suma importancia porque son problemas que involucran al desempeño laboral de cada trabajador y la satisfacción del usuario externo: En lo teórico investigar sobre la calidad de atención al usuario externo es un tema trascendental, para las entidades públicas

o privadas las mismas que buscan un mejoramiento de forma constante, para así conseguir un incremento de productividad, considerando el recurso humano y las teorías de la calidad, estas ayudarán a mejorar la atención brindada y por ende la percepción del usuario externo.

En lo metodológico, esta investigación permitirá analizar los resultados y dar las recomendaciones para mejorar las condiciones del hospital y este se vea reflejado en la atención de calidad y la percepción del usuario externo que se brinda en el área del sistema integral de salud, el modelo SERVQUAL es un método usado sobre todo en salud modificado por el MINSA en el 2011 el cual nos ayudara a evaluar las dimensiones de la calidad de atención brindada al usuario externo.

En lo práctico la calidad de atención se ve reflejado tanto en la eficacia y eficiencia del personal, y parte desde el trato que puede tener un líder con sus subordinados, la interacción entre el personal de la entidad con los usuarios externos que acuden al nosocomio, además con ello se busca mejorar los servicios de salud de manera oportuna como parte de los derechos del ser humano y alcanzar un alto nivel de percepción de la satisfacción.

Es por ello que se plantea el objetivo general: Analizar cómo se percibe la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 de la misma forma, se plantea los objetivos específicos: Analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, Analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, Analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, Analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 y Analizar cómo se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se encontraron trabajos similares los cuales se citaron a continuación: Terán et al (2021) en su investigación tuvo como objetivo reunir artículos acerca de la calidad del servicio, logró reunir 16 artículos de estudio similares y luego del análisis concluyó que en su mayoría utilizaron el modelo SERVQUAL, porque permite conocer la percepción de la calidad de los usuarios externos, por tanto recomiendan usar este instrumento de evaluación.

Por otro lado, Yaqoob et al (2021) en su estudio tuvo como objetivo examinar la percepción de los usuarios externos sobre la atención de calidad, concluyó luego del análisis que las percepciones de los pacientes son esenciales para la mejora de la calidad del sistema de salud, los resultados sobre la calidad de la atención fueron altas y el conocimiento de las necesidades físicas y los recursos humanos como el más bajo.

Según, Suárez et al.(2019) en su trabajo de investigación acerca de la calidad de atención en un centro de salud, luego del análisis de resultados concluyó que la calidad de atención depende de la perspectiva del usuario externo, por tanto se debe buscar superar las expectativas de los usuarios externos, por otro lado Simon et al.(2019) en su estudio planteó como objetivo identificar la calidad asistencial y la satisfacción con respecto a los servicios de atención percibida por las personas, concluyó que existe relación y que se deben adecuar algunas necesidades para una mejor atención sanitaria.

Así mismo, Boada et al.(2019) en su estudio planteó como objetivo precisar la percepción de la calidad de atención en un centro de salud de consulta externa, posterior al análisis concluyó que existe relación de las variables, por lo tanto es importante generar estrategias dentro de las organizaciones de salud para mejorar la atención, por otro lado, Matzumura et al.(2018) en su investigación planteó como objetivo identificar la satisfacción de la calidad de atención en un servicio de emergencia de categoría III, concluyó que las dimensiones con menor resultado fueron los aspectos tangibles y la fiabilidad, obtuvo un grado de insatisfacción moderado.

Según Calvin (2018) en su estudio estrategias para mejorar la atención médica, tuvo como objetivo, identificar las estrategias en un entorno hospitalario,

concluyó que, existen tres tácticas para mejorar la atención en los usuarios externos y son la información oportuna, clara y precisa.

Del mismo modo, Arévalo y Gutiérrez (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio, planteo una investigación mixta, para analizar la parte cualitativa realizo entrevistas para extraer mayor información, concluyó que para mejorar la calidad del servicio debe enfatizar en la dimensión capacidad de respuesta.

Andersen et al (2018) tuvo como objetivo del estudio explorar los cambios en la calidad de la atención percibida desde la perspectiva de los usuarios cuando los servicios hospitalarios se trasladan de un hospital antiguo a uno nuevo de alta tecnología, luego del análisis los resultados indican que estar en un entorno de alta tecnología no mejora la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención brindada por el personal de atención médica.

Yépez et al (2018) en su investigación planteó como objetivo conocer acerca de la calidad de atención de una red pública, aplicó entrevistas semi estructuradas a 28 participantes, luego del análisis concluyó que debe mejorar la infraestructura y los aspectos administrativos.

En el ámbito nacional, Martínez (2022) en su estudio de tesis tuvo como objetivo conocer la calidad del servicio al usuario externo evaluándola desde la percepción enfocándose en las dimensiones de la calidad, luego del análisis concluyó que la capacidad de respuesta brindada por la universidad no es la adecuada, además de la falta de comunicación y empatía por parte del personal.

Según Machaca y Mamani (2021) el propósito de su investigación tuvo como objetivo analizar sobre la percepción del usuario externo acerca de la calidad de la atención en una municipalidad de la región de Moquegua, el método de recolección de datos que utilizo fue entrevistas a profundidad a 30 personas, y para el procesamiento de datos el software Atlas ti, luego del análisis concluyó que la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención no es satisfactoria.

Así también, Mamani (2021) en su investigación tuvo como objetivo analizar las percepciones que tienen los usuarios externos de la calidad de atención del Centro de Salud de Totorani, las dimensiones que se usaron para consultar a 32 usuarios externos se basaron en las dimensiones de la calidad de atención en los servicios de salud que son atención oportuna, continua, humana y segura, luego

del análisis concluyó, que los usuarios externos muestran insatisfacción por la calidad de atención recibida por la falta de infraestructura y falta de compromiso del personal de salud

Del mismo modo, Jerí (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar los factores sobre la calidad de atención en el centro de salud Hiroíto, aplicó dos cuestionarios a una muestra de 334 usuarios externos para el análisis de la información recolectada utilizó cuadros de excel y el paquete estadístico SPSS 22, luego del análisis concluyó que la empatía tuvo un puntaje de 72% y la capacidad de respuesta con 55.9% de aceptación.

Así también, Iberico y Choque (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada de Juliaca, utilizaron para la recolección de datos la encuesta SERVQUAL luego del análisis concluyó que la dimensión aspectos tangibles es la más resaltante con una buena aceptación.

Según, Coronel y Lino (2020) en su investigación tuvo como objetivo comprender la percepción de la calidad de atención que brinda el hospital Rafael Serrano López, aplicaron una entrevista semiestructurada a 3 personas y fue analizada mediante la contrastación de respuestas luego del análisis concluyó que el área de enfermería brinda una buena calidad de atención

Así mismo Choque (2019) en su investigación tuvo como objetivo explorar sobre la percepción de la calidad de atención en el Hospital Regional del Cusco, luego del análisis de estudio concluyó que la calidad de atención que brinda el personal médico es buena, sin embargo debe mejorar la atención por parte del personal técnico

Según Castro (2018) en su estudio planteó como objetivo conocer la calidad de atención del área de ginecología, teniendo como principales usuarias las afiliadas al SIS luego de las entrevistas a profundidad realizadas al personal de salud y usuarias externas concluyó que se debe mejorar en todas las dimensiones de aspectos tangibles y confiabilidad, porque muestran un nivel bajo de percepción.

Por otra parte Lostaunau (2018) en su trabajo de investigación se planteó como objetivo precisar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo percibida durante su permanencia en el servicio de medicina física y rehabilitación, concluyó que el 47.3% de sus usuarios considera que la calidad

de atención es buena, por tanto el nivel de satisfacción del usuario externo refleja un 36.6%.

Según Gutiérrez et al (Gutiérrez Crespo et al., 2018) en su estudio tuvo como objetivo recolectar información que recibe el usuario externo de cirugía luego del análisis, concluyó que el nivel de percepción que recibe el usuario externo es bajo debido a que no se sienten satisfechos con la calidad de atención brindada, por el tiempo de espera y la falta de empatía.

Así mismo, Apaza et al (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio que reciben los usuarios geriátricos externos, aplicaron entrevistas semiestructuradas a 45 usuarios externos en grupos focales, luego del análisis concluyó que existe falta de empatía e interacción usuario-paciente, sin embargo la confiabilidad y la entrega de información arrojaron buena aceptación.

Teorías relacionadas a la categoría, según Donabedian (2018) precisó como el modelo de la calidad de la atención médica, aquella que se brinda en el consultorio buscando mejorar la salud del usuario externo así mismo, propone 3 enfoques para evaluar la calidad que son, la calidad absoluta que es referida cuando, se consigue mejorar la salud del usuario externo. Cuando habla de la calidad Individualizada, se refiere a la perspectiva que el usuario externo tiene sobre los costos beneficios y riesgos que brinda la asistencia y calidad social la refiere al beneficio que se brinda a toda la comunidad, dando un buen servicio al menor costo posible.

Así mismo el autor considera que se debe tener en cuenta tres componentes el técnico, el interpersonal y los aspectos de confort, también nos habla sobre los pilares de la calidad que son la eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad, por ello, el balance costo beneficio es importante para la calidad.

En la actualidad a nivel nacional e internacional la calidad se rige bajo ciertas normas que aplican para las entidades públicas y privadas, así también los hospitales con mayor razón deber seguirlas, la norma ISO 9000 (2015) indicó que los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), determinan la calidad como la percepción o expectativas del servicio que recibe, por otro lado, la norma ISO 9001 (2015) consideró siete principios en el SGC. y son: (a) Enfoque al cliente, que busca entender las necesidades del cliente incrementando el valor para la satisfacción, (b) Liderazgo que tiene que ver con la dirección de las personas para

el logro de objetivos, (c) Compromiso de las personas el cual debe implicar a todo el personal de la empresa para comprometerlos a través del reconocimiento, en las actividades de mejora, (d) Enfoque a procesos buscando resultados de manera eficaz y eficiente de manera interrelacionada (e) Mejora es esencial para reaccionar a tiempo a los cambios, enseñándoles cómo aplicar las metodologías y las herramientas básicas para el logro de objetivos (f) Toma de decisiones basada en evidencia es importante entender la relación causa- efecto para mejorar la eficacia operativa, (g) Gestión de las relaciones es más beneficioso trabajar en forma conjunta con las partes interesadas, medir el desempeño y brindar retroalimentación para el logro de objetivos

Para Juran (1990) quien es considerado como uno de los padres de la calidad define; la calidad al conjunto de características que reúne un elemento o un bien intangible para satisfacer las necesidades del cliente, las cuales deben pasar por tres procesos: la planificación, el control y la mejora de la calidad, la que se denomina como la trilogía de la calidad

Para Deming (1988) citado en la norma ISO 9001(2015) la calidad tiene que ver más con los costos bajos y una mejora continua, así también, crea la filosofía de la calidad y los principios, el autor definió calidad al hecho de hacer las cosas bien desde el principio y evitar errores, coincidió con Ishikawa (1989) quien indicó que la calidad consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio, que sea al alcance de todos lo más económico posible y siempre buscando la satisfacción para el usuario, además el autor crea los círculos de la calidad y señalo que la calidad total está centrada en los clientes por lo tanto, considera importante de inicio a fin la capacitación del personal, la gestión estratégica integral y el cumplimiento de los estándares.

Según Parasuraman et al. (1985a) señalo que la calidad en ausencia de evidencia tangible, es una comparación entre el nivel de servicio entregado con las expectativas, va a partir de la calidad ideal, hasta la calidad plenamente inadmisibile con algún punto a lo largo de todo el constante que representa una percepción de calidad satisfactoria, la posición de la percepción de un usuario sobre la calidad del servicio depende de la naturaleza de discrepancias entre el servicio esperado y recibido, es decir menos satisfactoria tendrá una percepción inaceptable.



La Herramienta de medición modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al (1992a) consideraron que se puede medir la calidad del servicio en tres fases, tomando en cuenta las percepciones respecto a sus expectativas del servicio recibido, además considera las 5 dimensiones de la calidad para su medición; es así que la primera dimensión habla de los aspectos tangibles los cuales se refieren a todo lo que se pueda tocar o percibir como las maquinarias, infraestructura de las instalaciones, accesibilidad, los paneles de comunicación y al personal que debe estar capacitado para usar las herramientas con las que cuenta para recibir a los usuarios externos, ya que todo ello suma para una buena percepción de la calidad.

La segunda dimensión la empatía si es algo propio de la persona porque todos han pasado por distintas realidades y entienden o comprenden el sentir de otra persona de forma distinta, pero siempre buscando el bien de la otra persona. La tercera dimensión considera la confiabilidad se refiere más a la calidad del servicio seguida por estándares, brindando una atención que busca la mejora del usuario externo sin ningún incidente con buena orientación durante su permanencia. La cuarta dimensión seguridad abarca las medidas propiamente de seguridad para el usuario externo como la atención, habilidades y técnicas del personal para la solución de problemas o incidentes. La última dimensión capacidad de respuesta comprende las condiciones del personal y su predisposición, para brindar un servicio de manera inmediata.

El modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor citado por Ramos et al (2020) es una herramienta utilizada para la evaluación de la calidad en una empresa, y considera también las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, pero esta solo se aplica una vez por ítem, consta de 22 preguntas y ha sido adaptada por el MINSA, para tratar de resolver la investigación respecto a la calidad de atención.

Dentro de los enfoques conceptuales de la calidad en salud, consideran que es importante lograr la satisfacción de los usuarios externos minimizando todo tipo de riesgos cuyo criterio se basa conforme a la OMS en utilizar los recursos más relevantes para brindar servicios de salud integrales, la OMS (2020) definió calidad al grado en que se brindan los servicios de salud, esta atención engloba la prevención y la promoción de la salud, e involucra que la calidad de la atención puede medirse constantemente por una atención basada en datos probatorios que

tenga presente las necesidades y preferencias de los usuarios externos de los servicios, considerando que debe ser oportuna, eficaz y centrada en la persona.

Harris (1990) definió calidad de la atención al grado en que los servicios aumentan la posibilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. Así mismo, el MINSA (2003) definió la calidad de atención como base fundamental para la asistencia de servicios de salud y debe estar orientada a brindar seguridad y satisfacción minimizando todo tipo de riesgos, por ello para lograr las mejoras se implementó un sistema de gestión de calidad.

Así también Parasuraman et al (1985b) definió la calidad al sentir global del usuario externo, es decir a las expectativas que espera acerca de un servicio, luego de comparar la atención recibida, es así que la calidad de atención en salud es el conjunto de acciones que busca el bien del usuario utilizando los recursos disponibles buscando eficacia, eficiencia sin riesgo para el paciente, por lo tanto, la atención engloba toda actividad desarrollada por el personal de salud para la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación del usuario

Harteloh (2003) en su definición de calidad la considera como un equilibrio óptimo entre posibilidades realizadas y un marco de normas y valores. que se debe aplicar en la atención de las personas, la palabra se adapta a la naturaleza abstracta del término "cualidad", por lo tanto la calidad no existe como tal. se construye en una interacción entre personas y esta interacción está guiada por reglas para transferir información, así también Gronroos (1984) definió la calidad de atención como la relación entre dos aspectos: satisfacción y confianza, estas se deben dar de la mano para lograr una fidelización del usuario externo, además debe enfocarse en mejorar su salud y calidad de vida.

Otra definición conceptual que se puede mencionar es la de Velandia et al. (2007) determinaron que la calidad de atención está relacionada con la equidad y que debe ser disponible para todos de manera que la satisfacción es conformada por un grupo de factores que están relacionados, a la calidad de atención y en la medida que mejoré se obtendrá resultados positivos. Considera también que la satisfacción es la comprensión del comportamiento humano respecto a algo o alguien, por tanto, es un fenómeno subjetivo, para que esta satisfacción sea positiva o negativa debe existir una acción. Sin embargo Morales y Hernández

(2004) señalaron que la satisfacción y la calidad dependen de las expectativas de cada consumidor por ser subjetivas.

Otra definición de la calidad según Carro y González (2012) definen la calidad como la suma de características y responsabilidades destinadas a satisfacer las necesidades de un bien o servicio. Así mismo la World Health Organization (2019) define la calidad de la atención al grado en que los servicios de salud para usuarios y poblaciones aumenten la posibilidad de alcanzar los resultados de salud deseados; para obtener los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser de manera oportuna, equitativa integrada y eficiente.

Según Grant (1988) definió la calidad de atención médica no como consistente en las propiedades de un objeto, sino como la capacidad de estas propiedades para lograr objetivos, debido a que los valores del usuario externo dan forma a las metas, no siempre se evalúan y registran, estas percepciones y recomienda que una evaluación formal de los valores del usuario se convierta en parte del registro del paciente.

Onyebuchi et al (2006) señalaron que la atención médica de alta calidad debe producir los resultados de salud deseados y la capacidad de respuesta a los consumidores, dichos resultados variarán entre los usuarios externos, comunidades y sistemas de atención médica debido a las diferentes preferencias, estructuras y responsabilidades.

Otra definición de calidad de atención médica según Allen et al (2017) determinaron que es la evaluación y provisión de una atención efectiva y segura, evidenciada en una cultura de excelencia, que resulte en el logro de la salud óptima o deseada con una comprensión más completa y consistente de los componentes que son necesarios para mejorar la provisión de atención médica y mantener la confianza pública.

Por otro lado Law Insider (1997) definió la atención de calidad como aquella que recibe el paciente clínicamente competente y que cumple con los estándares profesionales, es decir la prestación de servicios de atención de la salud de tal forma que se brinde de la manera más eficiente, efectiva y humana, para que el usuario externo regrese a su nivel más alto de salud.

Así mismo Rajae (2022) definió la atención médica de calidad, a la cantidad de valor que proporciona cualquier recurso de atención médica, es una evaluación de si algo es lo suficientemente excelente y aceptable para su función, significa involucrar al paciente, de modo que sea un esfuerzo de colaboración que involucra tanto al usuario externo, como al médico, a la familia del paciente y a la comunidad en general, por otro lado, Berwick y Gilbert (1987) señalaron que para que la evaluación de la calidad sea eficaz y eficiente, no basta con desarrollar nuevas técnicas de medición y control para implantarlas en los distintos puntos de fabricación, sino que también debe invertirse en una cultura empresarial con objetivos reales del cuidado de la salud, mejorar el estado de salud, la función y la comodidad.

Metrology Parts (2016) señaló que la calidad en el sector médico está enfocado a las necesidades de los pacientes ya que la industria está destinada al cumplimiento de sus requerimientos y es juez de la efectividad y calidad de los servicios ofrecidos deben contar con procedimientos de control de calidad sistemáticos y desarrollados para garantizar que alcancen los estándares establecidos y que se desempeñen satisfactoriamente.

### **III.METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación, de este estudio fue básica, para Rodríguez (2020) este tipo de investigación busca contribuir los conocimientos dentro de un campo de estudio, para mejorar la calidad de vida de las personas.

Así mismo el enfoque de esta investigación fue de tipo cualitativa, Hernández y Mendoza (2018) indicaron que este enfoque busca recoger información sobre opiniones en base a experiencias vividas o comportamientos, también se usa de forma recurrente en estudios doctorales. Del mismo modo los autores señalan que el diseño fenomenológico, es usado en el área de la salud, para describir o comprender las experiencias de los usuarios externos.

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Romero(2005) considero que las categorías son importantes para la interpretación de los resultados al igual que las sub categorías las cuales permiten al investigador profundizar de forma más detallada el estudio.

La categoría para esta investigación es, la calidad de atención, la norma ISO 9000 (2015), refirió que la calidad es la percepción del cliente luego de recibir el servicio y compararlo quizás con una experiencia pasada o una idea pre establecida, es decir es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Para la medición de las sub categorías de la calidad de atención se utilizó una entrevista a profundidad a los usuarios externos, elaborado con preguntas abiertas y adaptadas para la investigación basado en la percepción de los usuarios externos, y en las 5 dimensiones de la calidad descritas por Parasuraman et al.(1985c) (1) La fiabilidad, se refiere más a la calidad del servicio seguida por estándares, brindando una atención que busca la mejora del usuario externo sin ningún incidente con buena orientación durante su permanencia. (2) La capacidad de respuesta comprende las condiciones del personal y su predisposición, para brindar un servicio de manera inmediata. (3) La seguridad abarca las medidas propiamente de seguridad para el usuario externo como la atención, habilidades y técnicas del personal para la solución de problemas o incidentes. (4) La empatía

si es algo propio de la persona porque todos han pasado por distintas realidades y entienden o comprenden el sentir de otra persona de forma distinta, pero siempre buscando el bien de la otra persona. (5) Aspectos tangibles se refieren a todo lo que se pueda tocar o percibir como las maquinarias, infraestructura de las instalaciones, accesibilidad, los paneles de comunicación y al personal que debe estar capacitado para usar las herramientas con las que cuenta para recibir a los usuarios externos, ya que todo ello suma.

### **3.3. Escenario de estudio**

Se refiere al conjunto de elementos con cualidades similares que forman parte del estudio de un fenómeno, a partir de las unidades de análisis se generan los datos de la investigación, (Hernández et al 2014). El escenario de este estudio se desarrolló en la unidad de emergencia de un hospital de la ciudad de Ica, donde los usuarios acuden constantemente por diferentes síntomas, siendo los de esta pandemia los más frecuentes.

Muchos usuarios que acuden al nosocomio ni siquiera, están al tanto que cuentan con este seguro, es por ello que todos en general al acudir por emergencia son filtrados en el sistema SIASIS o SUSALUD para identificar qué tipo de seguro tiene; por la pandemia el ejecutivo dictó el Decreto de Urgencia N° 046-2021, indicando que todo aquel ciudadano que se encuentre en el territorio peruano que no contase con algún seguro, fue afiliado al Sistema Integral de Salud (SIS) de forma automática y por ampliación de emergencia sanitaria todas las modalidades del SIS cubren por completo todo tipo de enfermedad o diagnóstico, al ser una unidad de emergencia atiende las 24 horas y es donde se realiza el primer contacto con el usuario y se coordina el horario específico para este estudio, la entrevista tuvo como finalidad recoger información de primera mano sobre las cinco dimensiones de la calidad.

### **3.4. Participantes**

La importancia de los participantes y del cómo llegar a ellos para ganar su confianza y lograr entender el sentir de su experiencia, además los entrevistados deben ser de personalidad flexible y contar con la disponibilidad de participación (Robles, 2011). Los participantes para esta investigación fueron elegidos de manera aleatoria debiendo cumplir con los siguientes requisitos: ser usuarios

externos afiliados activos en el SIS, ser mayor de edad y contar con disponibilidad, los usuarios proporcionaron información valiosa sobre su percepción de la calidad del servicio que prestan los hospitales, a estos usuarios se les asignó un código como usuario 1 hasta el usuario 6, no se incluyen los nombres, porque es su derecho permanecer en el anonimato y por ello se realizó una codificación.

U1 - Usuario 1 (madre de niño(a) afiliado), como inicio de codificación se consideró a una madre de familia, del cual su pequeño debe ser afiliado y encontrarse activo en el SIS, por ser el usuario menor de edad se consideró la percepción de la madre en relación a la atención de su hijo.

U2 - Usuario 2 (gestante) en la segunda codificación se consideró una gestante, debido a su condición se debería tener ciertas preferencias en la atención, es por ello la importancia de su participación.

U3 - Usuario 3 (hombre mayor de edad), en la tercera codificación se tomó en cuenta a un usuario de sexo masculino mayor de edad, para identificar la calidad de atención que recibió según su percepción.

U4 - Usuario 4 (mujer mayor de edad) en la cuarta codificación se tomó en cuenta a una usuaria de sexo femenino mayor de edad, para identificar la calidad de atención que recibió según su percepción.

U5 - Usuario 5 (hombre adulto mayor) en la quinta codificación se tomó en cuenta a un usuario de sexo masculino de edad avanzada, para identificar la calidad de atención que recibió según su percepción.

U6 - Usuario 6 (mujer adulto mayor) en la sexta codificación se tomó en cuenta a una usuaria de sexo femenino de edad avanzada, para identificar la calidad de atención que recibió según su percepción.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

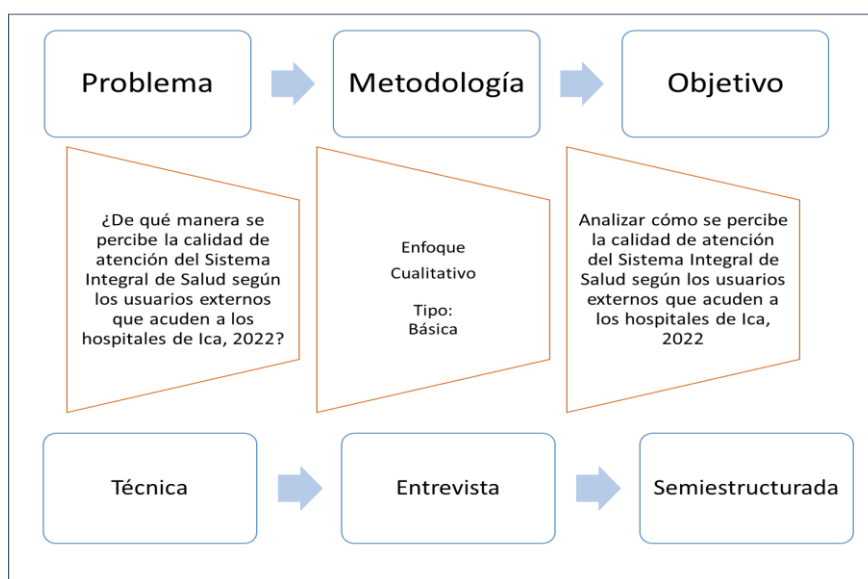
La técnica que se usó fue la entrevista a profundidad de tipo semi estructurada y el análisis documental, teniendo como instrumento a la guía de entrevista que es la encargada de darle un orden y coherencia correcta al desarrollo de la misma; es por ello que la entrevista a profundidad contó con preguntas con respecto al tema a estudiar, cuyas respuestas serán abiertas es decir que cada entrevistado tendrá la posibilidad de expresar su opinión libremente, la misma que consideramos importante para la investigación.

La entrevista a profundidad se basa en elaborar una serie de preguntas entorno a las variables o categorías de la investigación con la finalidad de recoger información relevante para los resultados del estudio, (Robles 2011), el análisis documental según Corral (2015) indico que es una estrategia de investigación, que permite identificar una cierta cantidad de información para luego ser examinada y evaluada por el investigador. Por otro lado Custodio (2021) señala que la guía de entrevista es un documento que contiene preguntas sugeridas acerca del tema a tratar .

### 3.6. Procedimientos

El procedimiento que se realizó para la recolección de datos fue coordinar e informar a los participantes sobre la investigación y su disponibilidad de horarios que tienen, para realizar la entrevista directa o vía zoom, se les explicó que será gravada para que posteriormente la información recogida de acuerdo a la percepción de cada participante sea transcrita en hojas de word con la finalidad de incluirlas en los resultados de la tesis para su posterior análisis e interpretación de información. Una vez aceptado mediante el consentimiento informado se procedió a realizar la entrevista a profundidad a los participantes y posteriormente transcritas y trianguladas para el análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

Figura 1  
*Mapeo de la investigación*





### **3.7. Rigor científico**

Según Erazo (2011) el rigor científico considera todas las partes de la investigación hasta la contrastación de la entrevista; es importante que se explique a detalle la metodología, si cumplirá con los criterios de aceptabilidad ya que ha sido previamente validada. Así mismo, la información recogida se plasmó tal cual, sin ser distorsionada para dar respuesta al fenómeno que se investigó y dar la confiabilidad al desarrollo del presente estudio.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Dado que la investigación es de carácter cualitativo, Noreña et al (2012) precisó, que este enfoque involucra el entorno de colaboraciones de usuarios, y debe conservar las condiciones éticas de su análisis reflejadas en las entrevistas, el conocer a fondo las propiedades del paradigma cualitativo y tener una postura que le posibilite ver con objetividad las experiencias y los sucesos a lo largo del trabajo de campo le dejará solucionar de forma más eficaz los conflictos éticos.

Para el procesamiento y análisis de datos, inicialmente se emplearon hojas de Word para poder pasar la información recogida, para luego copiar a las hojas Excel en donde se encontraron coincidencias y diferencias entre los participantes de manera que posteriormente se pudo triangular la información recogida en cuadros en donde se pudo notar aquellas respuestas similares para llegar a la conclusión. Cabe señalar que todo el análisis es netamente de índole descriptiva y cualitativa en donde se detalló a fondo cada dato e información relevante para la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para González (2002) considero entre los aspectos éticos la justicia que debe respetar la voluntad de la persona, la seguridad de la información brindada la misma que debe ser clara y la protección de sus datos, estos cumplimiento podrán garantizar la buena fe y confianza de los participantes. La entrevista se aplicó con el consentimiento informado y permiso de cada usuario externo, en estricta confidencialidad, guardando el respeto por cada participante, el proceso de datos se realizó de manera justa; además los resultados obtenidos en la investigación fueron presentados sin alteración.

Así mismo, se tomó en cuenta el principio de no maleficencia ya que se entrevistó a usuarios externos activos a los cuales se les entregó un

consentimiento informado para que la información que brinden sea usada netamente para fines de la presente investigación mas no en otra situación en particular, ya que en todo momento se busca salvaguardar su integridad como persona sin que sus respuestas le puedan afectar en lo absoluto.

Esta investigación se realizó tomando en consideración claramente los principios de ética establecidos por la propia universidad, cumpliendo rigurosamente con el tema citado y referencias de acuerdo a las normas APA con la edición vigente, respetando siempre los derechos de cada autor que se tomó en cuenta en la investigación.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se detallan los resultados y el análisis de las entrevistas realizadas a los usuarios externos del SIS que acuden a los hospitales en la ciudad de Ica, así mismo se entrevistaron a 6 usuarios de un hospital, estas preguntas ayudaron a responder la interrogante del problema general.

Para el análisis de las entrevistas se procedió a transcribir las grabaciones siguiendo la secuencia de la guía de entrevista, las dimensiones indagadas de la calidad estuvieron en función de las siguientes preguntas (a) Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría? (b) Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría? (c) Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría? (d) Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría? (e) Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?, a continuación se detallan las respuestas de las entrevistas y el análisis.

**Tabla 1**

*Análisis y discusión de Objetivo 1: Analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022*

Pregunta 1	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis documental
<b>1. Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?</b>	No, porque cuando he ido con mi pequeño la enfermera tiene una mala forma de preguntar a veces ni saluda y te dice porque viene, que le paso y no es la forma de preguntar recomendaría a que el estado debería preocuparse más en el servicio de salud.	No, porque hay demasiada corrupción en los cupos de atención para alguna especialidad, o en el mismo servicio de emergencia, atienden primero sus conocidos y nos dejan de lado, recomendaría a que la atención sea justa y se saque las citas de manera virtual y por orden de inscripción.	Sí, porque la atención es realizada por profesionales. Recomendaría que se debe de mejorar el tiempo de espera.	No porque cuando yo tuve una cesárea no tenían personal suficiente y tampoco los insumos que se necesitaban para mi recuperación. Recomendaría que se abastezcan con lo necesario.	No brinda un servicio confiable, por falta de las necesidades del mismo establecimiento, falta de medicamentos, equipos de última generación y la capacitación de todo el personal, Recomendaría que los gobiernos regionales se preocupen más para implementar los hospitales con equipos modernos y medicinas necesarias.	No, porque no hay ninguna persona que nos orienta al ingresar, recomendaría que pongan un personal que guíe a las personas e indique donde quedan las oficinas que te envían a sellar por ejemplo.	La fiabilidad, se refiere más a la calidad del servicio seguida por estándares, brindando una atención que busca la mejora del usuario externo sin ningún incidente con buena orientación durante su permanencia

En relación al objetivo específico 1, que es analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, los resultados encontrados en la tabla 1 muestran la insatisfacción de los usuarios de acuerdo a la primera interrogante que trata de la fiabilidad, se pudo notar que solo un usuario se encontraba satisfecho con esta dimensión, y los demás usuarios mostraron su inconformidad acerca del servicio que ofrece el hospital, refieren que no existe un buen servicio, porque no se respetan los turnos, falta de personal que los oriente y poca amabilidad por parte del personal; al ser comparada esta dimensión con la conclusión encontrada en Martínez (2022) en su investigación se centra también en los canales de atención, falta de personal competente, estos resultados obtenidos no coinciden con Yaqoob et al. (2021) porque sus resultados mostraron

satisfacción de la atención médica los cuales refieren que el personal en general prestó atención a sus necesidades individuales y los trataron con amabilidad, además Parasuraman et al.(1992b) definió la fiabilidad como la calidad del servicio que debe ser entregada bajo ciertos estándares con la finalidad de cumplir expectativas de los usuarios, brindando una atención que busca la mejora del usuario externo sin ningún incidente con buena orientación durante su permanencia.

**Tabla 2**

*Análisis y discusión de Objetivo 2: Analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022*

Pregunta 2	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis Documental
<p><b>2. Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?</b></p>	<p>No, no es adecuado porque hay casos de emergencia la cual no son atendidos en el momento por la falta de médicos. Recomendaría. Que den más importancia a los casos graves, a niños, adultos mayores y accidentes.</p>	<p>No es la adecuada, porque la cantidad de pacientes supera a la cantidad de médicos, eso hace que la atención no sea la adecuada, es necesario tener más médicos de oficio para que puedan dar una buena atención a los pacientes.</p>	<p>No, siempre hay mucha burocracia. Porque se realizan muchos trámites especial en el área de emergencia. Recomendaría que los trámites sean más simples y prácticos.</p>	<p>No porque algunas veces que te tienen esperando hasta que hagas un papeleo, recomendaría que den prioridad las emergencias y no a sus amistades.</p>	<p>No, porque hay demasiada corrupción en los cupos de atención para alguna especialidad, recomendaría a que la atención sea de manera virtual y por orden de inscripción personal y menos papeleos.</p>	<p>No, porque demoran mucho para la atención creo que faltan médicos en el área de emergencia, recomiendo que haya más personal y menos papeleos.</p>	<p>La capacidad de respuesta comprende las condiciones del personal y su predisposición, para brindar un servicio de manera inmediata</p>

En relación al segundo objetivo, analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 los resultados encontrados en la tabla 2 muestran la percepción de los usuarios acerca de la dimensión capacidad de respuesta, notando en su totalidad su inconformidad con

el tiempo de espera para la atención, mencionando en todo momento la falta de recurso humano y los trámites engorrosos que se tienen que hacer para que la atención siga su curso al ser un área de emergencia esta dimensión es de suma importancia porque el tiempo de espera implica el riesgo de la vida del paciente estos resultados muestran similitud con la tesis de Machaca y Mamani (2021) que también concluyen con la insatisfacción acerca de esta dimensión. Cabe mencionar a Parasuraman et al (1992c) que indicó que la capacidad de respuesta comprende las condiciones del personal y su predisposición, para brindar un servicio de manera inmediata.

**Tabla 3**

*Análisis y discusión de Objetivo 3: Analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022*

Pregunta 3	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis Documental
<b>3. Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué??</b>	No porque no tienen la paciencia de poder ayudar a uno que prácticamente tienen que desmayarse para que lo puedan atender. Recomendaría que contraten personal nuevo que tengan ganas de trabajar y con vocación para el servicio para que puedan tener la paciencia y empatía de tratar a los pacientes	En algunos casos puede haber técnicos que no te ayudan y personal de otras especialidades muy buenos, pero no necesariamente sean todos, es por eso que recomendaría a las capacitaciones y concientizar a los demás profesionales para que den una atención de calidad y calidez	Yo creo que sí porque se supone que hay un manejo de selección del personal calificado, además inspiran confianza. Recomendaría que siempre estén en capacitación .	Si ya que cada personal se caracteriza en su área pero hay veces que un personal falta y otro cubre un área que no se especializa mucho y no sabe indicarte los pasos a seguir por ser paciente SIS, recomendaría que tengan personal capacitado para cubrir contingencias.	No porque no tienen la paciencia de poder ayudar y explicarle con paciencia a uno que es mayor de edad donde está la oficina del SIS. Recomendaría que contraten personal nuevo que tengan ganas de trabajar y con vocación para el servicio para que puedan tener la paciencia y empatía de tratar a los pacientes.	No a veces el personal está como estresado, le preguntas algo y te contestan fuerte o de mala gana, por ser pacientes SIS y no pagar nada, recomendaría que capaciten al personal y sea más empático con todos no solo con sus conocidos	La seguridad abarca las medidas propiamente de seguridad para el usuario externo como la atención, habilidades y técnicas del personal para la solución de problemas o incidentes

En relación al tercer objetivo, analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, los resultados encontrados en la tabla 3 muestran la percepción de los usuarios acerca de la dimensión seguridad según su percepción sobre las habilidades y técnicas del personal para la resolución de interrogantes que tienen los usuarios, estas habilidades son importantes para el juicio de los usuarios externos, porque requieren la necesidad de información de consultas acerca de la atención, resultados e indicaciones de los pasos a seguir luego de la atención, por lo que al ser usuario del SIS deben sellar primero las recetas y luego acercarse a la farmacia para que les otorguen los medicamentos de forma gratuita por tanto estos procedimientos a seguir deben ser informados por el personal asistencial y que este sea comunicado de la forma más clara posible, se observa que las opiniones son tanto positivas como negativas; están equilibradas, al igual es apoyado por lo señalado por Iberico y Choque (2021) quien tuvo una aceptación equilibrada, lo que indica que tuvo una moderada satisfacción de esta dimensión. Además Parasuraman et al.(1992) considero que esta dimensión abarca las medidas propiamente de seguridad para el usuario externo como la atención, habilidades y técnicas del personal para la solución de problemas o incidentes.

**Tabla 4**

*Análisis y discusión de Objetivo 4: Analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022*

Pregunta 4	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis Documental
<b>4. Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué</b>	El servicio no es malo en general, pero el personal de enfermería debería ser más empático en la atención, los médicos si son amables	Indignada porque la atención es pésima, el propio médico que atiende, ni siquiera pone atención a lo que le dices ya que de manera automática se pone en la computadora y se pone a escribir	Hay veces que se siente un poco distante ya que ellos esperan que uno haga el	Que es adecuado de acuerdo a su experiencia	Parcialmente satisfecho, porque no se obtiene lo que uno busca que es un diagnóstico y solución en el mismo día, ya que tenemos que esperar	El servicio no es malo pero el personal debería ser más atento en la atención recomien	La empatía si es algo propio de la persona porque todos han pasado por distintas realidades y entienden o comprender el sentir de otra persona de forma distinta, pero

<b>recomendaría?</b>	recomiendo que el personal tenga más tacto en la atención.	en la computadora, ni te mira, y luego rápidamente agarra su recetario y dice otro, ni te dice cuál es la causa de tu dolencia y como si su receta es mágica, te dice tome eso señora. Recomendaría que todos los que atienden en el hospital pasen por una capacitación de atención al público.	papeleo o los procedimientos para que te sigan atendiendo o tienes que estar con alguien para que te ayude.	por los exámenes complementarios que demoran días en poder realizarlos	do que el personal tenga mas empatía en la atención.	siempre buscando el bien de la otra persona.
----------------------	--	--	---	--	--	--

En relación al cuarto objetivo, analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 los resultados encontrados en la tabla 4 muestran la percepción de los usuarios acerca de la empatía que muestra el personal en general, es decir refiere a la interacción con el personal que se encuentra en turno, en cuanto al trato del paciente, se puede observar el poco esfuerzo que realiza el personal para cubrir las necesidades de los usuarios, es decir no muestra empatía con el usuario, mientras que los otros entrevistados reconocen que no todo el personal tiene un mal trato con los usuarios hay algunos profesionales que si son empáticos se pudo determinar que los profesionales de la salud, no se encuentran comprometidos con la atención del paciente, ocasionando insatisfacción debido a la baja comprensión y empatía que tiene el personal, los resultados se muestran equilibrados ya que no todos la perciben igual además que no son las mismas personas las que atendieron porque no todos fueron a la misma especialidad como indico Parasuraman et al (1992) en su definición acerca de la empatía como algo propio de la persona según experiencias o vivencias, no todos brindan la misma atención; los resultados de este estudio concuerdan con la conclusión de lo reportado por Machaca y Mamani (2021) donde describió cómo perciben los usuarios como mala e insatisfactoria esta dimensión debido a la falta de comunicación, comprensión, y poca accesibilidad del personal.

## Tabla 5

*Análisis y discusión de Objetivo 5: Analizar cómo se percibe los aspectos*



*tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022*

Pregunta 5	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis Documental
<p><b>5. Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomienda?</b></p>	<p>No porque la licenciada tuvo que esperar que se atendiera otro paciente para usar el termómetro y medir la temperatura a mi niño sin ser desinfectado , recomendaría a que compren nuevos materiales y las máquinas para esterilizarlos y que no demore la atención</p>	<p>No fueron adecuadas, porque ni siquiera tienen estetoscopios modernos, ni termómetros para atender la emergencia. Recomendaría que constantemente e pase un personal exclusivamente para ver qué es lo que falta de materiales para la atención adecuada de los pacientes.</p>	<p>No porque hay materiales que se ven sucios y a veces que faltan algunas cosas como medicamentos y tienes que buscar en otras partes, recomendaría un mejor mantenimiento de los materiales</p>	<p>Si tenían los materiales necesarios y se veían en buen estado recomendaría quizás que se esterilicen con más frecuencia para evitar contagios</p>	<p>En algunas especiales y hospitales pueden tener los equipos adecuados pero aún es insuficiente, un equipo de alta calidad y un personal bien capacitado hacen que la atención sea de calidad, es necesario tener más fondo en el sector salud y menos corrupción.</p>	<p>Si, durante mi atención el material estaba aparentemente e desinfectado y nuevos porque algunos estaban con envoltura reciente recomendaría que sigan mejorando y adaptándose a la tecnología.</p>	<p>Aspectos tangibles se refieren a todo lo que se pueda tocar o percibir como las maquinarias, infraestructura de las instalaciones, accesibilidad, los paneles de comunicación y al personal que debe estar capacitado para usar las herramientas con las que cuenta para recibir a los usuarios externos, ya que todo ello suma.</p>

En relación al quinto objetivo, analizar cómo se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 los resultados encontrados en la tabla 5 muestran la percepción de los usuarios acerca de los materiales y equipos utilizados en su atención, se puede observar que existen opiniones divididas desde su percepción, las opiniones negativas consideran como principal problema; la carencia de materiales y equipos modernos así como la esterilización de los mismos, esta dimensión deja notar la falta de gestión e inversión pública, que existe no solo en este hospital si no, en todo el ámbito de la salud estos discrepan con, Apaza et al (2018) quienes concluyeron en su estudio acerca de la calidad de servicio a pacientes de geriatría cuyos usuarios externos entrevistados indicaron estar satisfechos con los aspectos tangibles. Así también Parasuraman et al (1992) definió como aspectos tangibles a todo lo que se pueda tocar o percibir como las maquinarias, infraestructura de las instalaciones, accesibilidad y paneles de comunicación.

## V. CONCLUSIÓN

Para conocer la percepción acerca de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022, se analizaron las dimensiones de la calidad, en referencia al objetivo general se comprueba que a mayor gestión, mejor será el nivel de percepción de la calidad de atención, así mismo, es importante implementar programas de gestión y capacitación para el personal de salud con el objetivo de enfocarlos frente al cuidado y atención, siempre buscando el bienestar integral de los usuarios.

Primero en base a los resultados obtenidos la dimensión con una calificación baja fue fiabilidad, se pudo observar que los usuarios tienen un alto grado de insatisfacción al momento de recibir el servicio, ellos percibieron que reciben menos de lo que esperaban, también se pudo determinar que existe la falta de personal que brinde un trato humanizado al usuario externo.

Segundo en cuanto a la capacidad de respuesta se tiene el nivel de percepción más bajo por parte de los usuarios porque todos coinciden que se debe mejorar este aspecto al ser un área de urgencias, la atención debe ser oportuna, así también se deja notar la escasez de personal sanitario calificado y su correcta distribución.

Tercero, la seguridad que brinda el personal según sus habilidades para la resolución de problemas mostró un nivel de aceptación moderado entre los entrevistados, por ello es importante que estén enfocados en velar por la tranquilidad, confianza y seguridad del usuario externo.

Cuarto la empatía tuvo un nivel de aceptación moderado porque no todo el personal se muestra indiferente razón por la cual se busca que se siga mejorando esta dimensión que es muy importante para la atención al usuario externo, debiendo mantener una comunicación clara y tratar de realizar una atención personalizada, para brindar una apertura de confianza y puedan manifestar los síntomas que presentan según enfermedad.

Quinto, con respecto a los elementos tangibles se mostraron percepciones equilibradas, pero es importante señalar que la mejora de infraestructura, maquinarias y adquisiciones de equipos e insumos harán en cierta medida que cambie su percepción hacia esta dimensión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los profesionales que trabajan en el ámbito de la salud deben esforzarse y estar orientados a brindar un trato amable, al usuario, tratando en todo momento de cumplir y satisfacer sus expectativas, también se recomienda que puedan emplear un sistema de gestión de calidad en todos los procesos que se realizan, a fin de que estos se ordenen y se desarrollen al interior del hospital.

Con respecto a la fiabilidad se recomienda mejorar la comunicación de todo el personal, que se mantengan enlazadas todas las áreas para así lograr que la expectativa de percepción del usuario externo, sea satisfactoria por otro lado el hospital carece de personal para brindar un servicio de calidad y de acuerdo a la expectativa de los usuarios externos se recomienda que contraten personal competente.

En cuanto a la capacidad de respuesta se deben disminuir los tiempos de espera en los procesos administrativos y la espera para la atención propia por aparte del especialista, con la finalidad de brindar siempre un trato justo, se debe implementar un sistema de tecnología para otorgar las citas y resultados, además se debe contratar más personal capacitado en comunicación de riesgo porque día a día resuelven problemas que de no ser tratados a tiempo pueden desencadenar en problemas más graves.

Con respecto a la empatía se sugiere capacitación continua al personal a efectos que puedan brindar un trato personalizado y humanizado, que la información que se brinde sea oportuna y clara.

En cuanto a la seguridad se recomienda contratar personal calificado que cuente con las técnicas y habilidades para dar solución de problemas o incidentes, que puedan presentarse durante la atención, además de capacitar personal que pueda reemplazar en caso de contingencias.

Con respecto a los elementos tangibles se recomienda, a la gestión administrativa del hospital público de Ica realizar la gestión correspondiente para mejorar la infraestructura y la compra de nuevos equipos médicos modernos, materiales e insumos básicos para la atención primaria de los usuarios en general.

## REFERENCIAS

- Allen Duck, A., Robinson, J. C., & Stewart, M. W. (2017). *Healthcare Quality: A Concept Analysis*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5640472/>
- Apaza Pino, R., Sandival-Ampuero, G. A., & Runzer Colmenares, F. M. (2018). *Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad socia*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000400007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400007)
- Arévalo Torres, Andrea Roxana Gutiérrez Candela, G. M. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la salud C , Zona 7 de la Provincia de el Oro*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11923>
- Berwick, D. M., & Gilbert Knapp, M. (1987). *Theory and practice for measuring health care quality*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4195092/>
- Boada Niño, A., Barbosa López, A., & Cobo Mejía, E. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL*. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/issue/view/40>
- Calvin Tchatchoua, J. (2018). *Strategies for Improving Healthcare Efficiency While Reducing Costs*. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6415&context=dissertations>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castro Silva, C. W. (2018). *Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36326>
- Choque Mango, L. (2019). *Percepción de la usuaria sobre la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco-2019*. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3718/Lizeth\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3718/Lizeth_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronel Conforme, K. E., & Lino Fajardo, L. L. (2020). *Percepción de calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización del Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López, 2019*.

- <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5552>
- Corral, A. M. (2015). *¿Qué es el Análisis Documental?*  
<https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Custodio Tapia, A. (2021). *¿Qué es una guía de entrevista en una investigación?*  
<https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-en-una-investigacion>
- Donabedian, A. (2018). *La Calidad de la Atención Médica Donabedian.pdf* (pp. S29–S38). [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
- Erazo Jiménez, M. S. (2011). *Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa*. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17162011000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162011000100004)
- González Ávila, M. (2002). Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 85–103.  
<https://doi.org/10.35362/rie290952>
- Grant E. Steffen, MD, M. (1988). *Quality Medical Care A Definition*.  
<https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/372670>
- Grøndahl, V., Kirchhoff, J., Andersen, K., Sørby, L., Andreassen, H., Skaug, E., AK, R., Tvette, L., & Helgesen, A. (2018). *No TitleHealth care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high-tech hospital*. <https://www.dovepress.com/health-care-quality-from-the-patientsrsquo-perspective-a-comparative-s-peer-reviewed-fulltext-article-JMDH>
- Gronroos, C. (1984). *Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran)*.  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1138771](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1138771)
- Gutiérrez Crespo, H., Matzumura Kasano, J., & Zamudio Eslava, L. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *QhaliKay. Revista de Ciencias de La Salud* ISSN: 2588-0608, 2(1), 1. <https://doi.org/10.33936/qhalikay.v2i1.1401>
- Harris Wehling, J. (1990). *Medicare: A Strategy for Quality Assurance: VOLUME II Sources and Methods*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235476/>
- Harteloh, P. (2003). *The Meaning of Quality in Health Care: A Conceptual Analysis*.

- [https://www.researchgate.net/publication/8931180\\_The\\_Meaning\\_of\\_Quality\\_in\\_Health\\_Care\\_A\\_Conceptual\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/8931180_The_Meaning_of_Quality_in_Health_Care_A_Conceptual_Analysis)
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* [https://scholar.google.com.pe/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=SI208icAAAAJ&citation\\_for\\_view=SI208icAAAAJ:lrEqUqzjSZIC](https://scholar.google.com.pe/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=SI208icAAAAJ&citation_for_view=SI208icAAAAJ:lrEqUqzjSZIC)
- Iberico Lopez, M. V., & Choque Vives, C. E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021.* 106. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4294/Sheyla\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4294/Sheyla_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ishikawa, K. (1989). *Ishikawa y su filosofía de #calidad #Uninter.* <https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/ishikawa-y-su-filosofia-de-calidad/>
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.* <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO 9001. (2015). *Desarrollo del concepto calidad.* <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jerí Carrillo, J. E. (2021). *Factores de la calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud - 2021.* <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5058>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad* (Ediciones). <https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Law Insider. (1997). *Quality care definition.* <https://www.lawinsider.com/dictionary/quality-care>
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018.*

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Machaca Quispe, S., & Mamani Ramos, S. E. (2021). Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018. *Tesis*, 1–168. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamani Condori, F. W. (2021). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de Puno - 2012 y 2020*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18907>
- Martínez Lorenzo, M. (2022). *Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78409>
- Metrology Parts. (2016). *How to have Quality Control in Healthcare y Medical Industry*. <https://www.metrologyparts.com/how-to-have-quality-control-in-the-medical-industry/>
- MINISTERIO DE SALUD. (2007). *Sistema de la gestión de la calidad en salud*. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
- MINSA. (2003). Normas Técnicas de estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. *Setiembre*, 68. [https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg\\_pac/EstandarHosp2003.pdf](https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf)
- MINSA. (2011). *Metodología Para Evaluacion Clima organizacional:Documento Tecnico (R.M. N° 468-2011-MINSA) (p. 37)*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Morales Sánchez, V., & Hernández Mendo, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Noreña, A. L., Alcaraz Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichán*, 12(3), 263–274. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- OMS. (2020). *Quality health services*. <https://www.who.int/es/news-room/fact->

sheets/detail/quality-health-services

- Onyebuchi A., A., Westert, G. P., Hurst, J., & Klazinga, N. S. (2006). *A conceptual framework for the OECD Health Care Quality Indicators Project*.  
[https://academic.oup.com/intqhc/article/18/suppl\\_1/5/1798473?login=false](https://academic.oup.com/intqhc/article/18/suppl_1/5/1798473?login=false)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1992). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*.  
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Parasuraman, A., Zeithaml Valarie, A., & Berry Leonard, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Rajae, L. (2022). *What exactly does quality mean in the healthcare context?*  
<https://www.elationhealth.com/blog/independent-primary-care-blog/quality-healthcare/>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Liseth, S. M., & Cherre Morán, I. (2020). *THE SERVPERF MODEL AS A SERVICE QUALITY ASSESSMENT TOOL IN A COMPANY*. 2507(February), 1–9.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad : una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 52, 39-49 [citado 31 Oct de 2017].  
file:///C:/Users/usuario/Desktop/JESUS DARIO/TESIS/La entrevista en profundidad.pdf
- Rodríguez, D. (2020). *Investigación básica: características, definición,*.  
<https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Romero Chaves, C. (2005). La Categorización Un Aspecto Crucial En La Investigación Cualitativa. *Docente Facultad de Educación Revista de Investigaciones Cesmag*, 11(11), 113–118.  
[https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Romero-Chaves/publication/355197283\\_LA\\_CATEGORIZACION\\_UN\\_ASPECTO\\_CRUCIAL\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACION\\_CUALITATIVA/links/61670b4b8ad119749b134f73/LA-CATEGORIZACION-UN-ASPECTO-CRUCIAL-EN-LA-INVESTIGACION-CUALITATIVA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Romero-Chaves/publication/355197283_LA_CATEGORIZACION_UN_ASPECTO_CRUCIAL_EN_LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA/links/61670b4b8ad119749b134f73/LA-CATEGORIZACION-UN-ASPECTO-CRUCIAL-EN-LA-INVESTIGACION-CUALITATIVA.pdf)
- Simon Cayuela, P., Pastor Bravo, M. del M., & Guillén, M. de los Á. (2019).



*Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia.*

- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 1–13. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=62298af8-50ee-4586-88c1-991a08ec057b%40redis>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos \*. *Revista Gerencia y Salud*, 6(13), 139–168. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- World Health Organization. (2019). *Quality of care*. [https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Yaqoob Mohammed, F., Turunen, H., & Tarja, K. (2021). *Patients' Perceptions of Healthcare Quality at Hospitals Measured by the Revised Humane Caring Scale*. <chrome-extension://dagcmkpagjlhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fjournals.sagepub.com%2Fdoi%2Fpdf%2F10.1177%2F23743735211065265>
- Yépez Chamorro, M. C., Ricaurte Cepeda, M., & Jurado Fajardo, D. M. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721/pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de apriorística

**Título:** Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

**Autora:** Annie Beatriz Medina Donayre

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Información de:						Fuente documental, teórica
						Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	
Calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos	Analizar cómo se percibe la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	¿De qué manera se percibe la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022?	(1) Analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	CALIDAD DE ATENCIÓN	Fiabilidad	X	X	X	X	X	X	Confiabilidad (una persona o una cosa en la que se puede confiar)
			(2) Analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022		Capacidad de respuesta	X	X	X	X	X	X	Atención oportuna (tiempo prudencial y razonable para la atención)
			(3) Analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022		Empatía	X	X	X	X	X	X	Confianza (seguridad que una persona tiene sobre otro individuo)
			(4) Analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios		Seguridad	X	X	X	X	X	X	Trato en la atención (capacidad de entender las emociones de

		externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022								los pacientes, así como sus perspectivas)
		5) Analizar cómo se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022	Elementos tangibles	X	X	X	X	X	X	Equipos, materiales e insumos

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de recojo de datos

**Título:** Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

**Autora:** Annie Beatriz Medina Donayre

<b>Objetivo 1: Analizar cómo se percibe la fiabilidad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022</b>							
<b>Pregunta 1</b>	<b>Usuario 1</b>	<b>Usuario 2</b>	<b>Usuario 3</b>	<b>Usuario 4</b>	<b>Usuario 5</b>	<b>Usuario 6</b>	<b>Análisis documental</b>
1. Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	No, porque cuando he ido con mi pequeño porque el día anterior tuvo fiebre, me dicen si no tiene fiebre en este momento, no es emergencia tienes que traerlo por consultorio, recomendaría que el estado debería de preocuparse más en el servicio de salud.	No, porque hay demasiada corrupción en los cupos de atención para alguna especialidad, recomendaría que la atención sea de manera virtual y por orden de inscripción	Si, porque la atención es realizada por profesionales. Recomendaría que se debe de mejorar el tiempo de espera.	No porque cuando yo tuve una cesárea no tenían personal suficiente y tampoco los insumos que se necesitaban para mi recuperación. Recomendaría que se abastescan con lo necesario.	No brinda un servicio confiable, por falta de las necesidades del mismo establecimiento, falta de medicamentos, equipos de última generación y la capacitación de todo el personal, Recomendaría que los gobiernos regionales se preocupen más para implementar los hospitales con equipos modernos y medicinas necesarias.	No, porque no hay ninguna persona que nos orienta al ingresar, recomendaría que pongan un personal que guíe a las personas e indique donde quedan las oficinas que te envían a sellar por ejemplo.	La fiabilidad, se refiere más a la calidad del servicio seguida por estándares, brindando una atención que busca la mejora del usuario externo sin ningún incidente con buena orientación durante su permanencia.

<b>Objetivo 2: Analizar cómo se percibe la capacidad de respuesta en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022</b>							
<b>Pregunta 2</b>	<b>Usuario 1</b>	<b>Usuario 2</b>	<b>Usuario 3</b>	<b>Usuario 4</b>	<b>Usuario 5</b>	<b>Usuario 6</b>	<b>Análisis documental</b>
2. Usted considera que el tiempo de espera para la atención	No, no es adecuado porque hay casos de emergencia la cual no son atendidos en el	No es la adecuada, porque la cantidad de pacientes supera a la cantidad de médicos,	No, siempre hay mucha burocracia. Porque se realizan muchos trámites especial en el área de emergencia.	No porque algunas veces que te tienen esperando hasta que hagas un papeleo,	No, porque hay demasiada corrupción en los cupos de atención para alguna	No, porque demoran mucho para la atención creo que faltan médicos en el área de	La capacidad de respuesta comprende las condiciones del personal y su predisposición, para

del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	momento por la falta de médicos. Recomendaría. Que den más importancia a los casos graves, a niños, adultos mayores y accidentes.	eso hace que la atención no sea la adecuada, es necesario tener más médicos de oficio para que puedan dar una buena atención a los pacientes.	Recomendaría que los trámites sean más simples y prácticos	recomendaría que den prioridad las emergencias y no a sus amistades.	especialidad, recomendaría que la atención sea de manera virtual y por orden de inscripción	emergencia, recomiendo que haya mas personal y menos papeleos.	brindar un servicio de manera inmediata
--	---	---	--	--	---	--	---

<b>Objetivo 3: Analizar cómo se percibe la seguridad en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022</b>							
<b>Pregunta 3</b>	<b>Usuario 1</b>	<b>Usuario 2</b>	<b>Usuario 3</b>	<b>Usuario 4</b>	<b>Usuario 5</b>	<b>Usuario 6</b>	<b>Análisis documental</b>
3. Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	No porque no tienen la paciencia de poder ayudar a uno que prácticamente tienen que desmayarse para que lo puedan atender. Recomendaría que contraten personal nuevo que tengan ganas de trabajar y con vocación para el servicio para que puedan tener la paciencia y empatía de tratar a los pacientes	En algunos casos puede haber técnicos y personal de otras especialidades muy buenos, pero no necesariamente sean todos, es por eso que recomendaría las capacitaciones y concientizar a los demás profesionales para que den una atención de calidad y calidez	Yo creo que sí porque se supone que hay un manejo de selección del personal calificado. Recomendaría que siempre estén en capacitación.	Si ya que cada personal se caracteriza en su área pero hay veces que un personal falta y otro cubre un área que no se especializa mucho, recomendaría que tenga personal capacitado para cubrir contingencias.	No porque no tienen la paciencia de poder ayudar y explicarle con paciencia a uno que es mayor de edad. Recomendaría que contraten personal nuevo que tengan ganas de trabajar y con vocación para el servicio para que puedan tener la paciencia y empatía de tratar a los pacientes.	No a veces el personal está como estresado, le preguntas algo y te contestan fuerte o de mala gana, recomendaría que capaciten al personal y sea más empático	La seguridad abarca las medidas apropiadas de seguridad para el usuario externo como la atención, habilidades y técnicas del personal para la solución de problemas o incidentes

**Objetivo 4: Analizar cómo se percibe la empatía en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022**

Pregunta 4	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis documental
4. Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría?	El servicio no es malo pero el personal debería ser más empático en la atención recomendando que el personal tenga más tacto en la atención.	Indignada porque la atención es pésima, el propio médico que te atiende, ni siquiera pone atención a lo que le dices ya que de manera automática se pone en la computadora y se pone a escribir en la computadora, ni te mira, y luego rápidamente agarra su recetario y dice ya tomé esto, esto otro, ni te dice cuál es la causa de tu dolencia y como si su receta es mágica, te dice tome eso señora. Recomendaría que todos los que atienden en el hospital pasen por una capacitación de atención al público.	Hay veces que se siente un poco distante ya que ellos esperan que uno haga el papeleo o los procedimientos para que te sigan atendiendo o tienes que estar con alguien para que te ayude.	Que es adecuado de acuerdo a su experiencia	Parcialmente satisfecho, porque no se obtiene lo que uno busca que es un diagnóstico y solución en el mismo día, ya que tenemos que esperar por los exámenes complementarios que demoran días en poder realizarlos	El servicio no es malo pero el personal debería ser más atento en la atención recomendando que el personal tenga más empatía en la atención.	La empatía si es algo propio de la persona porque todos han pasado por distintas realidades y entienden o comprender el sentir de otra persona de forma distinta, pero siempre buscando el bien de la otra persona.

**Objetivo 5: Analizar cómo se percibe los aspectos tangibles en la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022según los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022**

Pregunta 5	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Análisis documental
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------------

<p>5. Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?</p>	<p>No porque la señorita del SIS se demoró en darme el fua porque no podía imprimir, dijo que su impresora se atoró, recomendaría que compren nuevas máquinas para que no demore la atención.</p>	<p>No fueron adecuadas, porque ni siquiera tienen estetoscopios modernos, ni termómetros para atender la emergencia. Recomendaría q constantemente pase un personal exclusivamente para ver que es lo que falta de materiales para la atención adecuada de los pacientes.</p>	<p>No porque hay materiales que se ven sucios y a veces que faltan algunas cosas como medicamentos y tienes que buscar en otras partes</p>	<p>Si tenían los materiales necesarios y se veían en buen estado recomendaría quizás que se esterilicen con más frecuencia para evitar contagios</p>	<p>En algunas especiales y hospitales pueden tener los equipos adecuados pero aún es insuficiente, un equipo de alta calidad y un personal bien capacitado hacen que la atención sea de calidad, es necesario tener más fondo en el sector salud y menos corrupción.</p>	<p>Si, durante mi atención el material estaba aparentemente desinfectado y nuevos porque algunos estaban con envoltura reciente recomendaría que sigan mejorando y adaptándose a la tecnología.</p>	<p>Aspectos tangibles se refieren a todo lo que se pueda tocar o percibir como las maquinarias, infraestructura de las instalaciones, accesibilidad, los paneles de comunicación y al personal que debe estar capacitado para usar las herramientas con las que cuenta para recibir a los usuarios externos, ya que todo ello suma.</p>
--	---	---	--	--	--	---	---



### **Anexo 3: Validación de instrumentos**

Solicitud de validación de instrumento a maestro n°01

#### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Dr. (a).  
CAVERO URBINA, LISBETH CRISTINA  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia acerca del tema.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías.
- Matriz de operacionalización de las categorías
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Annie Beatriz Medina Donayre  
DNI 43304368

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
CAVERO URBINA, LISBETHCRISTINA DNI 71853124	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 03/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
CAVERO URBINA, LISBETHCRISTINA DNI 71853124	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 09/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
CAVERO URBINA, LISBETHCRISTINA DNI 71853124	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/09/2015 Fecha egreso: 11/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## Aprobación de instrumento de maestro nº01 – ficha de registro

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CAVERO URBINA, LISBETH CRISTINA

DNI: ...71853124...Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

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

	Dimensiones/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Categoría 1: Calidad de atención</b>							
	<b>Dimensión 1:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Herramientas de monitoreo y evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 5:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Fecha 02 de Junio del 2022



Firma del Validador

Solicitud de validación de instrumento a maestro n°02

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a).  
GALLEGOS BAVESTRELLO, YTALO FABRIZIO  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia acerca del tema.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías.
- Matriz de operacionalización de las categorías
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Annie Beatriz Medina Donayre  
DNI 43304368

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>GALLEGOS BAVESTRELLO, YTALO FABRIZIO DNI 42981567</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/09/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>GALLEGOS BAVESTRELLO, YTALO FABRIZIO DNI 42981567</p>	<p>TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 09/06/2019 <i>TIPO:</i>  <i>RECONOCIMIENTO</i>  Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/10/2020  Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año</p>	<p>UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS <i>ESPAÑA</i></p>

## Aprobación de instrumento de maestro n°02 – guía de entrevista

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: GALLEGOS BAVESTRELLO, YTALO FABRIZIO

DNI: ...42981567...Especialidad del validador: MÁSTER EN ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL.

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

	Dimensiones/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Categoría 1: Calidad de atención</b>							
	<b>Dimensión 1:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Herramientas de monitoreo y evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 5:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		

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

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

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

Fecha 05 de Junio del 2022



Firma del Validador

Solicitud de validación de instrumento a maestro n°03

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a).  
DONAYRE MORON, CARLOS LETELIER  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia acerca del tema.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías.
- Matriz de operacionalización de las categorías
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Annie Beatriz Medina Donayre  
DNI 43304368

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
DONAYRE MORON, CARLOS LETELIER DNI 71959919	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 03/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
DONAYRE MORON, CARLOS LETELIER DNI 71959919	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 09/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
DONAYRE MORON, CARLOS LETELIER DNI 71959919	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/09/2015 Fecha egreso: 11/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



## Aprobación de instrumento de maestro n°03 – guía de entrevista

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: DONAYRE MORON, CARLOS LETELIER

DNI: ...71959919...Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

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

	Dimensiones/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Categoría 1: Calidad de atención</b>							
	<b>Dimensión 1:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Herramientas de monitoreo y evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría?	x		x		x		
	<b>Dimensión 5:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?	x		x		x		

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

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

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

Fecha 16 de Junio del 2022



Firma del Validador

**Anexo 4: Instrumento**  
**FICHA DE ENTREVISTA**

CUESTIONARIO ADAPTADO PARA EVALUAR LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD SEGÚN EL USUARIO EXTERNO EN HOSPITALES DE ICA, 2022			
N° de Cuestionario:		Fecha:	
Nombre del Encuestador			
Hora de Inicio:		Hora de Término:	
Edad del encuestado en años:		Especialidad atendida:	
Sexo	Masculino:		Femenino:
Condición del encuestado:	Usuario:		Acompañante:
Tipo de usuario	Nuevo:		Continuador
Grado de Instrucción:	Primaria:		Secundaria:
	Superior no universitaria:		Superior universitaria:
Objetivo: Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en su estancia en el Hospital. Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su participación.			

**PREGUNTAS**

1. Usted considera que el hospital brinda un servicio fiable a los usuarios del SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?

.....

2. Usted considera que el tiempo de espera para la atención del usuario del SIS es adecuado ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?

.....

3. Usted considera que el personal del SIS cuenta con las habilidades y técnicas para la solución de problemas o incidentes. ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?

.....

4. Como se siente con el servicio que brinda el personal del SIS y del hospital ¿Qué recomendaría?

.....

5. Usted considera que fueron adecuados los materiales y equipos utilizados durante su atención por el SIS ¿Por qué? ¿Qué recomendaría?

.....

.

## **Anexo 5: Guía de entrevista**

Buen día, soy la alumna Annie Medina Donayre, y me encuentro realizando una investigación acerca de la perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de la Salud según el usuario externo que acude a los hospitales de Ica. En tal sentido las preguntas se agrupan en función a los objetivos de investigación y los participantes involucrados, la idea es conocer, las opiniones que contribuyen con el desarrollo de la investigación y buscar la mejora de la calidad de atención como alternativa de solución para mejorar la satisfacción del usuario atendido en los hospitales de Ica, la cual tiene como base de un modelo implícito, en el contexto del proceso de cambios del sector que requiere de un cambio de paradigma que ofrece una perspectiva más amplia y apropiada, para enfrentar los nuevos desafíos en salud.

En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio; aquí no hay respuestas correctas o incorrectas lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es solo para nuestro estudio sus respuestas serán unidas a otras opiniones que nos permiten asegurar un análisis exhaustivo de la problemática en cuestión. A fin de agilizar la toma de la información resulta de mucha utilidad grabar la conversación, tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder puntos importantes de la entrevista, ¿Existe algún inconveniente que grabemos la conversación? El uso de la grabación es solo con fines educativos.

Desde ya agradezco su tiempo y participación.

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: [amedinado@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amedinado@ucvvirtual.edu.pe).

Consentimiento Informado

Yo.....,

acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha:.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Usuario Externo

DNI N°.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

DNI N°.....

### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo..... MAGNA ULIA SERVELEON SALCEDO....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha:..... 28-05-22.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Usuario Externo

DNI N° 21488869.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

DNI N° 43304368.....

### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo Taira Yupanqui Zila Noemi....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha: 25/05/22..



Firma del Usuario Externo

DNI N° 70853765.....



Firma del Investigador

DNI N° 43304368.....

### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo.....Semmarino Faján Mercedes....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha: 28-05-22...



Firma del Usuario Externo

DNI N° 75604800.....



Firma del Investigador

DNI N° 43304368.....



### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo... DULIA RITA MANYA HUAMAN....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha: 25-05-2022

  
Firma del Usuario Externo

DNI N° 21439114

  
Firma del Investigador

DNI N° 43304368



### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo..... Raul Urbano Huayta....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha: 27/05/22

Firma del Usuario Externo

DNI N° 43851479

Firma del Investigador

DNI N° 43304368

### Consentimiento informado

Estudio: Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben por parte del hospital, se está realizando un estudio a cargo de la alumna Annie Beatriz Medina Donayre, estudiante de maestría de gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, estamos invitando a usted a participar de la entrevista en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo saber cuál es la calidad de atención del Sistema Integral de Salud que perciben los usuarios externos que acuden a los hospitales de Ica, 2022 según la opinión de los usuarios que acuden al nosocomio.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal del hospital durante su permanencia.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos usuarios externos que acudirán en el futuro al hospital en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

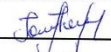
Responsable: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Annie Beatriz Medina Donayre.

Dirección electrónica: amedinado@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento Informado

Yo... Torres Huaracaya Jose Luis....., acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha: 28-05-22.....



Firma del Usuario Externo

DNI N° 43482122.....



Firma del Investigador

DNI N° 43304368.....



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Perspectiva de la calidad de atención del Sistema Integral de Salud según el usuario externo en hospitales de Ica, 2022", cuyo autor es MEDINA DONAYRE ANNIE BEATRIZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA <b>DNI:</b> 10352960 <b>ORCID</b> 0000-0003-4204-1321	Firmado digitalmente por: MANCAYAM el 31-07- 2022 11:51:20

Código documento Trilce: TRI - 0382540