



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo atendido en un
centro de salud - Nepeña, Ancash, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Hidalgo Villavicencio Alexander Roel (orcid.org/0000-0002-0654-9497)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra Ericsson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con eterno amor a Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible. A mis Padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda seguir adelante.

Hidalgo Villavicencio Alexander
Roel

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser una guía en este nuevo logro en mi carrera profesional, por ser una gran fuente de apoyo espiritual.

A la Universidad César Vallejo, que me formó con docentes capacitados que me brindaron su apoyo y la oportunidad de integrar conocimientos y mucha experiencia en los años de estudios profesionales.

A mi asesor, Dr. Castillo Saavedra Ericson Félix, gracias por sus importantes sugerencias y aportes durante el desarrollo y culminación de mi tesis.

Hidalgo Villavicencio Alexander Roel

Índice de Contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. REFERENCIAS	32
IX. ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de Calidad de servicio en pacientes atendidos en consultorio externo de un centro de salud, Nepeña	19
Tabla 2	Nivel de Satisfacción del usuario externo atendido en consultorio externo de un centro de salud, Nepeña	20
Tabla 3	Relación entre satisfacción del usuario externo y calidad de servicio atendidos en un centro de salud, Nepeña	21
Tabla 4	Relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción atendidos en un centro de salud, Nepeña	22

RESUMEN

La actual investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud de Nepeña, 2022. De enfoque cuantitativo básico y descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La unidad de análisis estuvo compuesta por pacientes atendidos en consultorio externo del centro de salud Nepeña de enero a abril del 2022 (N=110). Se realizó mediante técnica de encuesta, aplicada previo consentimiento. Existe una correlación alta entre las variables (0.453), con una significancia del 0.01 entre las mismas, demostrando que la calidad de servicio está estrechamente relacionada a la satisfacción del usuario. En el nivel regular de las dimensiones de: tangibilidad y capacidad de respuesta con 68.2% y 66.4%, y en la capacidad de respuesta y seguridad con 29.1% y 28.2%. Se observó en el nivel satisfecho, dado por las dimensiones de técnico científico y entorno, 60,9% y 56.4% respectivamente, y en el nivel muy satisfecho, de dimensiones de humano y técnico científico, ambos con 22,7%. Se observó una asociación positiva entre la calidad de servicio y la dimensión humana, técnico científico, humano. Finalmente existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

The purpose of the current investigation was to determine the relationship between the quality of service and the dimensions of satisfaction of the external user attended in a health center in Nepeña, 2022. With a basic quantitative and descriptive correlational approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The analysis unit was made up of patients seen in the outpatient clinic of the Nepeña health center from January to April 2022 (N=110). It was carried out using a survey technique, applied with prior consent. There is a high correlation between the variables (0.453), with a significance of 0.01 between them, showing that the quality of service is closely related to user satisfaction. At the regular level of the dimensions: tangibility and response capacity with 68.2% and 66.4%, and in response capacity and security with 29.1% and 28.2%. It was observed at the satisfied level, given by the dimensions of technicalscientific and environment, 60.9% and 56.4% respectively, and at the very satisfied level, of dimensions of human and technical-scientific, both with 22.7%. A positive association was observed between the quality of service and the human, technicalscientific, human dimension. Finally, there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the external user.

Keywords: Quality, attention, satisfaction, external user.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2016) refiere que Perú es uno de los países latinoamericanos que poco invierten en salud y se refleja en la pobre ejecución de este presupuesto, con una mala distribución de recursos, desemboca en un crecimiento de brecha social y descontento social, lo cual no permite que los hospitales públicos brinden una atención oportuna a los usuarios puesto que no cuentan con los recursos humanos ni tecnológicos para satisfacer la necesidad de los usuarios. El presupuesto aprobado por el Ministerio de Salud (MINSA) contempla un 6% más del 2021 y tiene como prioridad la prevención y la atención de la pandemia contra el COVID - 19. Esto se traduce en un 3.1% del Producto Bruto Interno (PBI).

Es por ello, que las instituciones prestadoras de servicio de salud se ven en la necesidad de ir a la vanguardia con sus avances tecnológicos y de infraestructura que permitan brindar un soporte vital oportuno, acorde a las necesidades de su población. Como consecuencia, el sector salud se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias y nuevas tecnologías que le permitan brindar mejoras a sus instalaciones prestadoras de salud en donde el objetivo final es la satisfacción del usuario (Ministerio de Salud, 2017).

La Organización Panamericana de Salud (OPS) (2019) en una investigación realizada en México midieron la calidad de atención, donde los resultados obtenidos muestran carencias en la atención, debido a que los establecimientos de salud no cumplen con los servicios médicos básicos para brindar un servicio óptimo. El 81.2% considera la atención buena, mientras que el 18.8% considera que la atención fue mala.

En una encuesta realizada en Colombia sobre la satisfacción del usuario en los servicios de salud en el 2017, nos dice que el 22% de usuarios tienen problemas al solicitar una cita. Donde, el 24% que el personal de salud no los trató con respeto y que además no transmiten seguridad a la hora de hablar. El 24% de los usuarios expresan que las pautas de los profesionales del

establecimiento de salud no son claras, 37% de los usuarios desconocen sus derechos y deberes, con respecto a las instalaciones el 11% de las instalaciones están mal aseadas y no cuenta con una buena limpieza. Mientras que el 19% que en general la atención es mala y poco recomendable.

La calidad de atención requiere de un enfoque humano, técnico y médico; donde el punto base de toda prestación de servicio sean las personas, enfatizando esfuerzos no solo en aspectos técnicos sanitarios, sino también en aspectos humanos donde el personal asistencial medico se humanice más con las emociones del usuario mostrando empatía y decoro a la hora de brindar el servicio. Los avances tecnológicos médicos con el paso del tiempo muestran la satisfacción del usuario como un elemento muy importante a la hora de mostrar estándares de calidad en entidades prestadoras de servicio, entendiéndose por satisfacción al conjunto de elementos que permite diferenciar la experiencia y expectativas del usuario sobre servicio de salud recibido (Rivera, et al 2019).

Cabe resaltar que la Super Intendencia de Salud (SUSALUD) (2016) ha evidenciado en muchos hospitales la falta de abastecimiento de medicamentos, las colas interminables para obtener cita médica, trámites administrativos difíciles de entender para el paciente. Asimismo, algunos hospitales no cuentan con la infraestructura ideal para una atención digna ni con los instrumentos y mucho menos con el capital humano adecuado.

En un centro de salud en Nepeña, donde se realizó el presente trabajo de investigación que pertenece al MINSA, se buscó contribuir a los avances de calidad; no obstante, en la observación realizada se aprecia que existen puntos que mejorar: los usuarios no cuentan con disponibilidad de medicamentos básicos, existen largas colas desde muy temprano para conseguir una cita médica, en ocasiones la atención es lenta y las historias clínicas son ambiguas.

La justificación de esta investigación radica en la introducción de herramientas que faciliten el desarrollo de la relación paciente – médico en el centro de salud Nepeña, también aporta información y datos relevantes del comportamiento del consumidor del servicio de salud, tanto en la forma en la que se brinda, como la perspectiva del usuario sobre el servicio brindado.

En base a lo expuesto se enuncia el problema general: ¿cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuario externo atendido en un centro de salud Nepeña 2022?

Para ello se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud de Nepeña, 2022.

Los objetivos específicos son:

Identificar el nivel de calidad de servicio en atención del usuario externo atendido en un centro de salud Nepeña 2022.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud Nepeña 2022.

Establecer relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud Nepeña, 2022.

La hipótesis planteada para el problema es la siguiente:

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo un Centro de salud en Nepeña, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Nicaragua, Álvarez (2017) realizó una investigación sobre calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de hospitalización privada de Managua. El estudio fue descriptivo de corte transversal. Su población fue de 36 pacientes en el área de hospitalización, en donde se tuvo como variables de estudio a las características sociodemográficas y a las cinco dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Se encontró como resultado en la expectativa del paciente un índice de 4.39 a 4.23 y en cuanto a la percepción del usuario de 4.44 a 4.34. Se concluyó que la atención que brinda el hospital militar es de calidad y cumple con la satisfacción de los usuarios de dicha institución hospitalaria.

De igual manera, Maggi (2018) realizó una investigación cuantitativa tipo transversal, donde la muestra fue de 357 usuarios, usó como técnica la encuesta SERVQUAL, que dio como resultado en la dimensión empatía 0.054, seguridad 0.593, fiabilidad 0.5675 y tangibilidad 0.1575, lo que significa que los usuarios estaban insatisfechos con la atención brindada por el centro de salud. Esto se debió a que los materiales utilizados como estrategia de calidad no estaban colocados en lugares estratégicos ocasionando su poca visibilidad y confusión en los usuarios, no contaban con una organización que les permita cubrir el servicio de forma rápida y eficaz.

Asimismo, Fariño et al (2018) en su trabajo de investigación sobre calidad y satisfacción del usuario en Ecuador, utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de carácter descriptivo y transversal donde su muestra fue de 384 usuarios. Utilizó como técnica de estudio la encuesta según el modelo SERVQUAL. El resultado en base a los usuarios que están satisfechos con la infraestructura del local, dio un 77%, de igual manera el 81% señala satisfacción con el personal de salud que trabaja en la institución, mientras que el 80% está de acuerdo con el número determinado de camillas del mismo.

Vera (2019), en cambio, en una investigación realizada en Ecuador utilizó un enfoque cuantitativo no experimental y método descriptivo donde su muestra

fue de 150 pacientes. Se aplicó una encuesta como técnica de estudio que tuvo como resultado que la atención recibida fue calificada como buena con un 27%, resaltando el tiempo de espera no mayor a 20 min. en un 70%, la información del médico fue precisa y entendible en un 28%, los exámenes de laboratorio fueron buenos en un 23% y las expectativas del usuario al recomendar el servicio de salud fueron de 61%.

Por su parte, Mendoza et al (2020) en Perú, realizó un trabajo de investigación, donde determinó la satisfacción de los usuarios externos entre el primer y segundo mes del 2019 en el área de Medicina Interna, fue un estudio descriptivo en 118 usuarios externos hospitalizados. El instrumento de medición usado fue el cuestionario SERQUAL, donde se obtuvo como resultado que la capacidad de respuesta es de 44.9%, mostrando una satisfacción total de 49.9%. Por consiguiente, la satisfacción de usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 en los meses de enero y febrero son deficientes y necesitan una reestructuración de sus dimensiones para poder mejorar el servicio brindado y conseguir la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Bustamante y Zerda (2020) realizaron su investigación con la finalidad de determinar y medir el tipo de atención que brindan los profesionales de salud, donde el tipo de investigación usada fue cuantitativa y descriptiva. La muestra fue de 533 usuarios, mientras que el instrumento utilizado fue la encuesta, dando como resultado que la infraestructura hospitalaria debería modernizarse para obtener una mejor prestación de servicio. En cuanto a la política y estructura organizacional del plantel, los encuestados dijeron que con respecto a las programaciones de citas y a los trámites para adquirir el servicio y el interés de los profesionales en resolver las dudas e inquietudes del usuario fueron oportunas y satisfactorias.

Asimismo, Figueroa, et al. (2020) en Chile llevaron a cabo una investigación en donde el objetivo fue determinar e identificar el conflicto entre las variables de trabajo y familia, satisfacción laboral y calidad laboral, donde se

aplicó el Cuestionario de Conciliación de Trabajo, CTF. El cuestionario de satisfacción laboral, CFT y el cuestionario de Calidad de Vida Profesional, CPV. Se concluyó que la relación entre las dos variables estudiadas es necesaria en la salud; no obstante, en el apartado de vida laboral, se pide seguir investigando para expandir el panorama de la salud pública.

A nivel nacional, Febres y Ramos (2020) en Huancayo, realizaron una investigación sobre la satisfacción del usuario y calidad de atención de un centro hospitalario. Estudio descriptivo de corte transversal, donde la muestra fueron 292 usuarios. Usando el cuestionario SERVQUAL, donde resultó que el 57% fueron mujeres y su rango de edad de 35 a 46 años, mientras que el 36% de los encuestados contaron con secundaria completa, y el 63% usuarios continuadores. La satisfacción general fue de un 60.3% en las dimensiones de seguridad, en empatía se obtuvo un 86.8% y 80.3% de satisfacción. En donde se encontró un mayor nivel de insatisfacción fueron en las dimensiones tangibles como el 57.1% de usuarios seguido de la capacidad de respuesta con 55.5%, esto nos muestra que el sistema de salud debería de implantar estrategias para mejorar la prestación de los servicios con la finalidad de proveer atención oportuna y de calidad a los pacientes.

Vargas (2020) realizó una investigación cuantitativa de corte experimental, en donde su población fue de 3827 usuarios del trimestre del Centro de Salud Chacra Colorada, con una muestra poblacional de 349 usuarios, se utilizaron cuestionarios en una escala ordinal que pasaron validez de concepto con juicio de expertos y confiabilidad en el Alpha de Cronbach de 0.922, llegando a la conclusión de que la calidad está sujeta a la interpretación del encuestado sobre el servicio recibido, puesto que además muestra relación directa con las dimensiones del modelo: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. El bienestar óptimo se garantiza mediante la calidad del servicio brindado, alcanzando la excelencia llegando a la meta propuesta que es la satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud.

De la misma manera, Becerra y Condori (2019) publicaron un artículo, para conocer la satisfacción de los usuarios de consulta externa de cuatro hospitales públicos de Ica, utilizando una metodología descriptiva de corte transversal, su muestra fue de 1067 usuarios de los centros de salud, se usó el cuestionario SERVQUAL, obteniendo los siguientes resultados 73.5% del hospital. San Juan de Dios en Pisco, de satisfacción general, 72.5% Hospital de Apoyo en Nazca, 72.1% muy satisfecho, 72.5% Hospital Regional en Ica y el 70.6% del Hospital Santa María del Socorro en Ica. Se concluyó que la satisfacción en estos establecimientos públicos mejora paulatinamente, enfatizando la colaboración del personal asistencial para su continuidad de la misma.

Por su parte, Hernández (2019) en su publicación en la Revista Científica Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, señala que su objetivo fue establecer elementos asociados en satisfacción con atención recibida. El método utilizado fue analítico con corte transversal, donde la muestra fue de 12 206 usuarios adultos atendidos en el centro de salud. Donde 74.3% calificaron la prestación de servicio como buena. Por identificarse calificaciones por encima del promedio de bueno, se concluyó que el servicio brindado era de buena calidad.

La OPS (2019), refirió que la satisfacción del usuario es uno de los principales puntos a tener en cuenta a la hora de evaluar la calidad en las entidades prestadoras de salud. Mientras que el Ministerio de Salud (MINSA) en el 2016, menciona que depende del estímulo brindado al usuario para adquirir adecuada satisfacción

Finalmente, Mendoza y Placencia (2020) publicaron en un artículo, la comparación en el nivel de satisfacción en pacientes con calidad de atención en los servicios de Oftalmología entre los años 2014 y 2018, y determinaron la calidad general en el 2018 con la metodología analítica observacional transversal, donde la muestra fue de 678 usuarios y las instrumentaciones usadas fueron SERVQHOS y SERVQUAL. El resultando en el 2014 con 364 usuarios encuestados con SERVQUAL; demostrando satisfacción en los

usuarios del servicio, sobresaliendo en la dimensión de seguridad, mientras que en el 2018 con 332 pacientes nos muestra un panorama distinto en donde se redujo la insatisfacción en todas sus dimensiones. Con el instrumento SERVQHOS un gran número de pacientes resultó satisfechos, recomendando el hospital y puntuándolo con un 6 de calidad general. Se concluyó que en el 2014 los pacientes mostraron índice muy bajo de insatisfacción en la calidad del servicio, en cambio y ya hacia el 2018 no se mostró insatisfacción y recalcaron el buen trato y generosidad del profesional.

La calidad de atención se define como la excelencia profesional donde se utiliza de manera eficiente los recursos brindados al usuario del servicio. Mediante estos mecanismos buscamos alcanzar niveles elevados de satisfacción en nuestros usuarios y que además tengan un impacto positivo en su salud. Se garantiza calidad de atención de salud mediante 3 categorías: la seguridad, eficiencia y la asistencia, pese a que las instituciones públicas y privadas invierten en calidad y en la mejora de sus tecnologías a fin de adquirir este nivel de excelencia, los problemas persisten y se ven evidenciados en las constantes quejas que emiten los pacientes sobre un evento adverso y mala praxis. Dado que cada contexto y situación generan distintos parámetros medibles para adquirir la excelencia en salud, es necesario seguir investigando para conocer las necesidades sociales que nos permitan ayudar a planificar una mejor atención (Vázquez et al, 2018).

La calidad permite brindar un servicio completo a cada usuario en los servicios, diagnóstico y tratamientos terapéuticos más oportunos manteniendo las situaciones de riesgo del paciente al mínimo, Bustamante (2020). Para la Organización Mundial de Salud (OMS) es vital hacer un seguimiento a los indicadores de innovación y desempeño para lograr obtener usuarios más satisfechos. MINSA (2015) nos dice que la calidad es el conjunto de acciones que permitan consolidar el desempeño de manera continua y cíclica asegurando una atención eficaz y segura encaminada a la satisfacción del usuario. Es vital hacer una bitácora de seguimiento con eficiencia y destreza, innovación y

adaptación de nuevas tecnologías, con la finalidad de ofrecer un servicio de alta gama que permita conseguir el objetivo trazado, que los usuarios estén satisfechos.

De esta manera, la satisfacción es asociada directamente con la calidad del servicio en las dimensiones de confianza, responsabilidad y también entre empatía y confianza, el resultado obtenido es una vinculación entre calidad de servicio recibida y la satisfacción del cliente mostrado mediante su propia percepción (Silva et al,2021). En caso se presente situación de insatisfacción del cliente, es importante las acciones a tomar mediante los indicadores para eliminar o disminuir las barreras (Montaño y Medina, 2017).

Cabe mencionar que la gestión de calidad en servicios, es un proceso retroactivo que se basa en establecer ciclos de servicios a fin de conocer el desempeño de los trabajadores en cada fase en la que se tiene contacto directo con el cliente. Para la empresa es importante la confianza ya que de ella depende la retroalimentación recibida y permite mejorar el sistema (Zevallos y Ordoñez, 2017).

El instrumento SERVQUAL presenta una escala multidimensional que se viene aplicando en diversas entidades públicas y privadas, siendo validada y revisada un sinnúmero de veces desde su creación (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1985). El modelo SERVQUAL actualmente presenta una escala de cinco dimensiones: Fiabilidad, Empatía, Tangibles, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Fiabilidad, probabilidad de cumplir una determinada función o rol bajo ciertas condiciones, Diccionario Médico (2020).

Empatía, el ponerse en el lugar del otro para conocer o sentir sus emociones, Hospital Italiano de Buenos Aires (2018). Según López, Cabrera (2018) se refiere al grado de atención e interés que oferta las empresas en su cliente. Mientras Pérez, Orlandoni y Ramoni (2018) se trata de atención que otorga una empresa de forma personalizada a sus clientes.

Tangibles, son los materiales relacionados a las instalaciones físicas, equipamientos profesionales, atuendo formal, comunicación fluida con los usuarios del servicio de salud, intercomunicación, calidad de servicios. Se define como las condiciones del área, la infraestructura, las instalaciones, los equipamientos, condiciones físicas y los insumos, los cuales permiten que el personal de salud brinde un ambiente de trabajo agradable (Paredes, 2020).

Capacidad de respuesta, representan las dificultades que enfrenta el usuario. Se trata de la fluidez con la cual se ofrece el servicio (Gerónimo et al.,2017). Para Pincay y Parra (2020) es la receptividad conceptualizada de forma oportuna y eficaz que cubre las necesidades de los consumidores o usuarios.

Seguridad, la OMS (2019) define como la confianza absoluta que se brinda al usuario para evitar daños perjudiciales. Por su parte, Palacios et al (2016) indica que se trata del calificativo del personal por las tareas encomendadas, imagen, confianza y honestidad profesional. En cambio, para coronel, Basantes y Vinuesa (2019) la seguridad es el trato cortés y el conocimiento de cada empleado ante el usuario, además de su habilidad para inspirar seguridad y confianza.

Martínez y Pino (2021) habla sobre la contextualización de la satisfacción como un total adquirido después de la atención, según el criterio o perfección del usuario que a su vez está influenciado por múltiples factores que se presentan durante el recorrido de la prestación de servicio, el estado de ánimo y las experiencias previas juegan un rol importante a la hora del proceso ya que participan dentro de un sistema organizado por diferentes niveles y profesionales de salud, los cuales se notan a medida que las interacciones con el médico tratante se lleven a cabo.

Diversos autores contextualizan a la satisfacción del usuario como el resultado de la interpretación ante la atención médica que esperan recibir, esta comparativa va a estar sujeta desde el momento que piensa hacer uso del servicio. Si al final de su atención sus expectativas fueron mayores, el usuario

se sentirá insatisfecho, mientras sus expectativas sean superadas por la atención, él se sentirá satisfecho con la atención recibida (Fernández y Philip, 2016).

De acuerdo con Domínguez y Rodríguez (2016) existen factores que influyen en la satisfacción del usuario, factores de salud, individuales y sociales. Así tenemos: factores familiares – sociales (conducta del entorno familiar y su interpretación del proceso de salud y enfermedad), factores personales, factores de edad, sexo, demográficos y lenguaje, y factores de servicio que dependen de la organización para su funcionamiento, como los medicamentos, resolución del servicio, la privacidad en la atención, la accesibilidad geográfica al establecimiento.

Según Soto y Pat (2017) la satisfacción es el cumplimiento de las perspectivas de los usuarios al adquirir un servicio de salud.

Los factores resaltantes a la hora de medir la satisfacción del usuario se ven en la organización y aspectos estructurales, como el seguimiento en su tratamiento, duración de la consulta, el método de pago y la accesibilidad, la claridad y conversación del médico tratante (Zeballos y Ordoñez, 2017).

Técnico científico, Rodríguez (2015) establecen que las circunstancias locales tienen la capacidad de influir en la forma de cómo se evalúa la atención, se hayan diferencias en los recursos humanos y materiales disponibles.

Entorno, Atoche (2021) menciona que, el bienestar proporcionado al usuario, dentro del centro de salud debe garantizar comodidad, una percepción de semejanza al hogar, organización, ventilación, luminosidad y confidencialidad cuando se requiera.

Humano, según Maguera (2018) expresa que, para obtener la humanización, se debe seguir pautas, replantear las políticas de trabajo, considerando la ética médica, buscando 3 aspectos: la enfermedad, la imparcialidad científica del proceso de salud y la intervención, en el que se busca una solución desde el momento que ingresa el usuario.

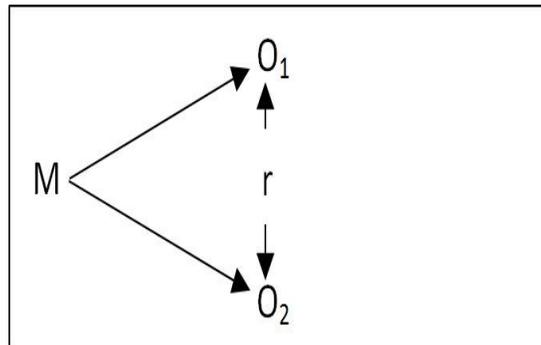
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Estudio de tipo cuantitativo, en donde se recolectó datos con el fin de realizar un análisis estadístico. Se basó en procesos de recolección de datos, donde se corroboró la hipótesis planteada a través de su medición y análisis informático. Esta investigación tiene como propósito resolver el problema o hipótesis, enfocado en el descubrimiento de nuevos conocimientos. (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño del estudio es descriptivo correlacional, teniendo como objetivo mostrar la relación entre las variables estudiadas en un tiempo determinado (Matsumoto, 2014).

De tipo no experimental corte transversal, el cual se centró en analizar la problemática de investigación, pretendiendo dar solución a una parte existente sin realizar alteraciones a las variables (Matsumoto, 2014).



Donde:

M: Muestra de pacientes asegurados de un centro de salud Nepeña

O1: Medición del nivel de calidad de servicio en la atención en consultorio externo

O2: Medición del nivel de satisfacciones del usuario externo

r: Relación entre variables.

3.2 Variable y Operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es la calidad percibida por la atención brindada, relacionada con superioridad. Es la perfección de la calidad desarrollada después de una atención de alta calidad, según el modelo de Parasuraman (2015).

Definición operacional: Atención medida y estudiada por los usuarios, relacionada a la técnica de la encuesta usada para recolectar datos mediante 20 preguntas divididas en 5 dimensiones, las cuales son: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en la encuesta SERVQUAL.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Estado de ánimo de un sujeto al recibir o adquirir un producto o servicio (Carvajal, 2019).

Definición operacional: Es la percepción del usuario en base a sus criterios y pensamientos sobre un servicio brindado, se evaluará en 4 dimensiones las cuales son: La dimensión técnica humana, técnico científico, entorno y satisfacción total. La recolección de datos se dio mediante un cuestionario de 20 preguntas.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población muestral

Se define a la población como el conjunto total de individuos que poseen características o similitudes y son importantes para generar nueva información relevante para la muestra (Gómez y Cohen, 2019). La población está representada por 110 usuarios que asisten a consulta externa, que cumplen criterios predeterminados y estuvieron distribuidos de la siguiente manera.

Población	Frecuencia
Enero	32
Febrero	26
Marzo	21
Abril	31
PROMEDIO	110

Fuente: autoría propia

Criterios de inclusión:

- Usuarios de 18 años usuarios del servicio del Centro Médico en Nepeña.
- Usuarios con teléfono móvil.
- Usuarios con WhatsApp en el teléfono móvil.

Criterios de exclusión:

- Todos los usuarios que ingresen por estado de emergencia.

3.3.2 Muestreo

No probabilístico, es un muestreo por conveniencia que fue seleccionado en base a un sector recurrente de personas que acuden de manera constante en el tiempo. La población a estudiar acude por lo menos 2 veces a la semana por periodo de 1 mes, siendo una población ubicable y accesible.

Unidad de análisis: Está constituida por cada usuario atendido en un Centro de Salud de Nepeña en los meses de enero al mes de abril atendidos en el consultorio externo.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica de la encuesta es una metodología utilizada para la recolección de datos que consiste en obtener medidas a preguntas de investigación previamente construidas.

3.4.2 Instrumento

El instrumento a utilizar es el cuestionario, que permite identificar las variables de estudio utilizando la escala de medida Likert, conformado por preguntas cerradas, las cuales estarán organizadas de forma fácil para su ejecución por el encuestado y facilite la tarea del encuestador. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas escritas de manera sistemática que tienen relación con la hipótesis de trabajo y por consiguiente tiene relación con indicadores de investigación, teniendo como objetivo recolectar los datos para dar solución a la hipótesis de estudio (Arias, 2013).

La recolección de datos está dividida en 2 encuestas: la primera encuesta sobre Calidad de Atención será abordada por el cuestionario creado por Parasuraman (1985), la cual consta de 5 dimensiones: fiabilidad, empatía, seguridad, tangibilidad, y capacidad de respuesta; conformado por 24 ítems los cuales serán medidos según la tipificación: buena, entre 88 a 120, regular, 56-87, mala, 24 a 55.

La validación de la encuesta SERVQUAL, radica en que es la herramienta multidimensional aceptada y usada para la medición de la calidad de atención de diversos servicios creado por Parasuraman et al. (1988) y fue validada para hospitales por Babakus y Mangold en 1992; así mismo se recurrirá a la validación por el juicio de expertos.

En la confiabilidad del instrumento, se usó la prueba Piloto, la que fue aplicada a 22 personas, y que pasó una prueba de confiabilidad del

software SPSS V. 25.0, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,904, lo que indica que es un instrumento confiable.

La segunda encuesta sobre satisfacción será abordada por el cuestionario creado por Zeithalm et al (1993), conformado por 3 dimensiones: Humana, técnico científico y entorno; dividido en 24 ítems que serán calificados según un rango del 1 al 5, siendo 1 nunca y 5 siempre, y los rangos en base a la satisfacción del usuario encontrada: muy satisfecho si es de 88 a 100, satisfecho si es de 56 a 87 e insatisfecho si es de 24 a 55.

La validez y confiabilidad de la encuesta SERVAQUAL ha sido elaborada por el MINSA y se utilizó como instrumento oficial para establecer la satisfacción y calidad de la atención del usuario hospitalizado según la Resolución Ministerial número 527 – 2011 MINSA (Alarcón, 2014).

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización para la ejecución de la investigación a la Jefatura del Centro de Salud de Nepeña, para la aplicación de las encuestas a los usuarios externos que asisten a consulta.

Posteriormente se procedió a realizar las encuestas a los usuarios externos del Centro de Salud, previa autorización de cada paciente para aplicarla. Luego se le informó al usuario que son 2 encuestas, la primera relacionada a calidad de atención y la segunda a satisfacción del usuario; teniendo un total 48 ítems, que fueron medidos por puntuaciones. Se utilizó el Google Forms para la distribución del contenido mediante un link, por el cual los encuestados accedieron a realizar el llenado de las preguntas realizadas en cada uno de los cuestionarios. Después de recolectar la información solicitada a los usuarios en consulta externa de un hospital público, se procedió a pasar todas las respuestas obtenidas a Excel para realizar el análisis, interpretación de resultados, elaboración de cuadros y la conclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso de soporte informático, mediante la aplicación SPSS versión 25.0, que comprende técnicas potentes que facilitaron el ordenamiento de información para un mayor entendimiento y Microsoft Excel para el análisis descriptivo de la información. Se tomó la significancia a partir del punto crítico para el 5% de probabilidad ($p < 0.05$) y se realizó por medio del Coeficiente de Correlación de Spearman, en la fase analítica, dando como resultados datos de frecuencia representado en tablas y gráficos. Se utilizaron análisis de datos, métodos estadísticos, tablas de frecuencias, estadísticas descriptivas, estadísticas de inferencia y el Coeficiente de Correlación de Pearson (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Reyes (2017), define al término ética como aquellos valores que permiten acercarnos a un círculo social armonioso, mediante nuestras acciones y como dirigimos nuestra conducta, en lo personal como en lo colectivo.

Se respetó los protocolos del código de ética, así como el consentimiento informado, se respetó también el derecho a la autonomía del usuario, para participar del estudio, en base a los principios de beneficencia y no maleficencia. Esto tiene valor agregado en la localidad, pues no se conoce investigaciones referentes a la calidad y satisfacción del usuario externo de un centro de salud de Nepeña en los últimos años. La participación debe ser neutral, es por ello que la elección de los participantes debe de ser mediante una selección neutral y objetiva y sin distinciones. Por último, se respetó el anonimato de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de Calidad de servicio en pacientes atendidos en consultorio externo de un centro de salud, Nepeña 2022.

NIVEL	Tangibilidad		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Capacidad de respuesta		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	%
Malo	8	7.3	12	10.9	12	10.9	22	20.0	5	4.5	10.72
Regular	75	68.2	68	61.8	67	60.9	58	52.7	73	66.4	62.0
Bueno	27	24.5	30	27.3	31	28.2	30	27.3	32	29.1	27.28

Interpretación: En la tabla 1 se observa el predominio en el nivel regular en las dimensiones de: tangibilidad y capacidad de respuesta con 68.2% y 66.4% respectivamente; mientras que en el nivel malo predomina en la dimensión de empatía con un 20%. Asimismo, se observa que en el nivel bueno el predominio está dado en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad con 29.1% y 28.2% respectivamente.

Tabla 2

Nivel de Satisfacción del usuario externo atendido en consultorio externo de un centro de salud, Nepeña 2022.

Nivel	Humano		Técnico Científico		Entorno		Total
	f	%	F	%	f	%	%
Insatisfecho	22	20.0	18	16.4	19	17.3%	17.9
Satisfecho	63	57.3	67	60.9	62	56.4%	58.2
Muy satisfecho	25	22.7	25	22.7	29	26.4%	23.9

Interpretación: En la tabla 2 se observa un total de 58.2% en el nivel de satisfecho de las 3 dimensiones, donde encontramos que el predominio es liderado por la dimensión técnico científico con un 60.9% de satisfecho, la que es subseguida por 57.3% y 56.4% por las dimensiones de humano y entorno. De manera contraria, el nivel de insatisfacción es menor, donde predomina la dimensión de humano con un definido 20% y finalmente, en el nivel muy satisfecho encontramos el predominio equilibrado uniformemente entre las dimensiones de humano y técnico científico, con 22.7% y un 26.4% en la dimensión del entorno.

Tabla 3

Relación entre satisfacción del usuario externo y calidad de servicio atendidos en un centro de salud, Nepeña 2022.

Variables	1	2
1. Calidad Servicio	1,000	
2. Satisfacción del usuario	del ,453**	1,000

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

(bilateral).

Interpretación: En la tabla 3 se observa una correlación alta entre las variables de estudio (0.453), con una significancia del 0.01 entre variables, demostrando que la calidad de servicio está estrechamente relacionada a la satisfacción del usuario.

Tabla 4

Relación entre la calidad de servicio y las dimensiones de satisfacción atendidos en un centro de salud, Nepeña 2022.

Variables	1	2	3	4
1. Calidad de Servicio	1.000			
2. Humana	,439**	1.000		
3. Técnico científico	,353**	,521**	1.000	
4. Entorno	,468**	,604**	,667**	1.000

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

Interpretación: En la tabla 4 de acuerdo al objetivo general planteado en la investigación, se observa una asociación positiva entre calidad de servicio, dimensión humana (0.439), técnico científico (0.353), y entorno (0.468).

V. DISCUSIÓN

Para Febres y Ramos (2020) se requiere de implementación para mejorar el servicio de salud, puesto que donde se encontró mayor nivel de insatisfacción fue en las dimensiones tangibles con el 57.1% de usuarios, seguido por la capacidad de respuesta con 55.5%. Por el contrario, nuestro estudio difiere en la dimensión de tangibilidad con un 68.2% de aceptación de usuarios, catalogado como regular; mientras que en la capacidad de respuesta un 66.4% clasifica como regular. Mientras que para Febres y Ramos (2020) la capacidad de respuesta es mala y requiere ajustes en su ejecución y planificación, la infraestructura y el personal sanitario, por en cambio, están capacitados y cuentan con un accionar eficiente que cumple con las expectativas del usuario externo. Así mismo, la infraestructura y organigrama físico de la institución cuenta con una distribución adecuada y con materiales básicos para los usuarios externos.

Para Maggi (2018) los resultados obtenidos en su investigación resalta la insatisfacción general de los usuarios atendidos en el centro hospitalario, principalmente en la dimensión tangibilidad 0.1575, dimensión empatía 0.054 mientras que en las dimensiones de seguridad 0.593 y fiabilidad 0.567 se nota una aceptación del usuario atendido; lo que concuerda con la dimensión de seguridad de la tabla 1 con respecto a la calidad de atención en donde encontramos una similitud por parte de los usuario encuestados con un 28.2% con respecto a esta dimensión. La seguridad del establecimiento y percibida por el usuario externo al acudir a su cita o consulta es adecuada y eficiente, permitiendo conectar con los pacientes desde la comunicación médica, hasta un confort a la hora de esperar su turno en la sala de espera, son ítems que permiten adquirir y transmitir seguridad al usuario externo.

Álvarez (2017) Resaltó la percepción del usuario con un 4.44%, por otro lado, en nuestra investigación señalamos a la satisfacción del usuario con una puntuación de 60.9% en el nivel de satisfecho, ubicando similitud comparativa con Álvarez respecto a la satisfacción del usuario. Tanto, para Álvarez como para nosotros la calidad de atención es importante ya que mide la satisfacción de los usuarios dentro de nuestra institución. Donde la satisfacción de los usuarios atendidos en centro de salud es satisfecha marcando como parámetro un manejo oportuno y elevado del manejo de actividades en son de desarrollar calidad dentro y fuera del nosocomio.

Mendoza et al (2020) en su investigación realizada a usuarios externos hospitalizados, encontró un 44.9 % de usuarios que están satisfechos con la atención recibida, lo que denota una deficiencia en la atención y por consiguiente en la satisfacción del usuario, lo que permite identificar resultados diferentes a los obtenidos en nuestro estudio, puesto que la satisfacción del usuario externo es de 60.9% mostrando una atención de calidad. Mendoza demostró que para adquirir satisfacción hay que manejar protocolos de atención al cliente que faciliten la comunicación verbal y no verbal, entre los usuarios y los profesionales de salud, esto mejora significativamente el proceso de atención y trato humano.

Para Fariño et al (2018) en los resultados obtenidos de su investigación, señala que están satisfechos con el servicio de atención recibido y que denota calidad, no obstante, en nuestra investigación en la tabla 3 señala la interrelación de la satisfacción y la calidad de atención al usuario externo, coincidiendo con el autor en sus resultados, señalando una estrecha relación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio. Bien es entendido que para adquirir satisfacción tienes que brindar un proceso de calidad en la atención, acorde a las necesidades de la población, donde no se vulnere sus derechos y se respete sus inquietudes médicas.

Del mismo modo Vera (2019) señala, en la dimensión de capacidad de respuesta y empatía son bajas: un 27% como calificativo bueno en

atención, 28 % en los exámenes de laboratorio y 23 % en las expectativas del usuario atendido; en la tabla 4 de nuestro estudio de investigación, señala que las dimensiones de satisfacción tienen una estrecha relación con la calidad de servicio, contando con una significancia del 0.01, lo que diferencia con lo expuesto por Vera en sus resultados, donde hay una discrepancia entre las dimensiones de satisfacción con la calidad de atención. En nuestro estudio la correlación entre dimensiones y variable de estudio es significativa, donde la estreches de ambas partes permite entender el comportamiento de la variable de estudio y como es determinante a la hora de adquirir satisfacción.

Lo encontrado por Bustamante y Zerda (2020) determina el tipo de atención brindada por los profesionales de salud, encontrándose que la atención brindada por los galenos es de calidad, mientras que la infraestructura donde laboran, no cumple con las condiciones básicas para brindar un servicio con calidad, correlacional en nuestra investigación observamos una significancia del 99.9 % entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario de manera que lo hallado por Vera en su trabajo de investigación se correlaciona con nuestros hallazgos dados por las variables de estudio, mostrando una dependencia de las variables estudiadas en ambos casos, con una ligera variación en la dimensión de tangibilidad dada por Bustamante y Zerda. La adquisición de calidad depende mucho de las dimensiones y variables en juego, si estas no se cumplen en armonía la satisfacción del usuario se verá seriamente perjudicada en alguno de sus dimensiones o en su interpretación como tal por los usuarios externos.

Para Bowen y Fosado (2020) hablar de calidad de servicio en las instituciones de salud, es hablar de variables que permitan acceder a la excelencia para los usuarios las expectativas adquiridas dentro de los hospitales, son atributos sobre el rendimiento del servicio médico brindado, mientras que para Varas (2020), llegó a la conclusión que la calidad del

servicio está sujeta a la interpretación del usuario al recibir el servicio de salud, en donde también muestra una estrecha relación con las dimensiones de las variables estudiadas, calidad de atención y satisfacción del usuario externo. La interpretación personal sobre un trato o servicio brindado es determinante a la hora de calificar o brindar una opinión sobre el servicio médico prestado.

Becerra y Condori (2019) publicaron un artículo en donde se concluyó que la satisfacción de estos establecimientos está en un proceso de desarrollo mostrando variaciones significativas en su mejoría en el proceso de brindar un servicio de calidad a los usuarios, Mientras que para Fernández y Philip (2016) ponen a la satisfacción del usuario como el resultante de la interpretación del usuario ante la atención medica que esperan recibir, brindando una información positiva de satisfacción si la atención recibida cumple con sus expectativas y calificándola de negativa si no cumple con sus expectativas al finalizar la atención. Los usuarios llegan a consulta con expectativas de atención variadas, desde la búsqueda de auto conocimiento de su enfermedad, hasta la comunicación empática entre ambas partes, que fortalece y desarrolla actividades en son de la satisfacción y comodidad del usuario.

Domínguez y Rodríguez (2016) nos señalan que existen factores que influyen a la satisfacción del usuario, factores sociales, factores de salud y factores individuales. Factores familiares / sociales referidos a la conducta del entorno familiar y su interpretación durante todo el proceso de enfermedad salud. Factores de costo social y de personales como la experiencia con el servicio, costo social y servicios étnicos. Factores de edad, sexo, demográficos y lenguajes accesibilidad geográfica al centro de salud. Figueroa, et al (2020) coincide con lo expresado por los autores, en su trabajo de investigación, donde tuvo como finalidad determinar e identificar conflictos entre trabajo y familia, satisfacción laboral y calidad laboral. En donde se detalla que para obtener un estado de salud es

necesario un equilibrio entre las variables de estudio: familia y trabajo, donde pide profundizar el panorama referente a la vida laboral para precisar los factores individuales agravantes al adquirir el estado de satisfacción.

Mendoza y Placencia (2020) Se concluyó que en el 2014 los usuarios muestran índice muy bajo de insatisfacción en la calidad del servicio, en cambio en el 2018 no muestran insatisfacción y recalcan el buen trato y la generosidad del profesional. De igual manera en la tabla 1 que respecta a las dimensiones de calidad de servicio de nuestra investigación coinciden con los resultados obtenidos en el 2014 por Mendoza y Placencia en donde la dimensión de seguridad muestra un sobresaliente 28.2%, en comparación con las otras dimensiones de calidad. La calidad de atención está sujeta a variaciones en el tiempo que permiten que esta sufra cambios en son de alcanzar sus objetivos trasados, y del manejo de estas situaciones depende el éxito o fracaso de cada intervención.

Según la OMS (2019) contextualiza a la seguridad como la confianza absoluta que es brindada por los usuarios para evitar daños perjudiciales, trata del calificativo del personal de salud por las tareas encomendadas, imagen, confianza y honestidad profesional, Palacios et al (2016), en nuestra investigación observamos en la tabla 1 en la dimensión de seguridad , el 60.9% de usuarios del servicio de salud lo califican como regular, lo que expresa que los usuarios no se sienten seguros al acudir al servicio de consulta externa, según el concepto de la OMS y lo dicho por Palacios.

Para Martínez y Pino (2021) refiere sobre la satisfacción, que es un total adquirido de la atención, según el criterio o perfección del usuario que a su vez esta influenciado por múltiples factores de ánimo y las experiencias previas juegan un rol importante a la hora de participar dentro del sistema organizado por diferentes niveles profesionales de salud, los cuales se notan a medida que la interacción con el médico tratante se lleve a cabo. Lo expuesto por Martínez y Pino guarda similitud con los hallazgos obtenidos

en nuestra investigación, donde encontramos que la satisfacción es un producto derivado de la calidad de atención recibida y percibida por el usuario externo. Así mismo cabe mencionar que la obtención de la satisfacción es un proceso minuciosamente cuidado y planificado de la calidad de atención, con objetivos claros y precisos que permiten medir y estandarizar la excelencia interpretada en satisfacción en los usuarios.

Para Bowen y Fosado (2020) se trata de la interpretación personal del usuario sobre el servicio brindado, para el usuario las expectativas adquiridas son atributos y rendimientos del servicio médico que busca alcanzar la excelencia a mediano y largo plazo, estos parámetros facilitan la evidencia de variables que permitan el acceso a la excelencia en el servicio, para Zeballos y Ordoñez (2017) los factores resaltantes a la hora de medir la satisfacción del usuario se ven en la organización y aspectos estructurales, como el seguimiento en su tratamiento, duración de la consulta, el método de pago y la accesibilidad, la claridad y conversación del médico tratante, las expectativas del usuario con el médico a consultar, son pilares esenciales para conseguir la excelencia en calidad y la persecución de satisfacción en el usuario, ambos autores concuerdan que para determinar y medir la calidad y su producto la satisfacción es necesario un orden y plasmar un recorrido uniforme, sólido y claro con parámetros y objetivos en armonía.

Para el Minsa (2015) dice que la calidad de atención es el conjunto de acciones que permiten consolidar el desempeño de manera continua y cíclica asegurando una atención eficaz y segura, encaminada a la satisfacción de los usuarios. Es sumamente importante, realizar seguimientos con eficiencia y destreza, innovación y adaptación de nuevas tecnologías, como la finalidad de ofrecer un servicio de alta gama que permita conseguir el objetivo trazado, que los usuarios estén satisfechos. Zeballos y Ordoñez (2017) establecen una similitud, con lo expuesto por el Minsa puesto que es un proceso retroactivo que se basa en establecer ciclos

de servicio a fin de conocer el desempeño de los trabajadores en cada fase en la cual se tiene contacto directo con el cliente. Nos habla también sobre la importancia sobre la confianza del cliente puesto a que de ella depende la retroalimentación recibida y que permite mejorar el sistema de atención al cliente. Es decir que mientras más información sobre la forma y tipo de atención recibida por el usuario, más es el aprendizaje del personal y puede autorregularse dependiendo de las respuestas obtenidas, así alcanzando estándares propios de su población y saciando sus necesidades.

Para Hernández (2019) en su trabajo de investigación, señala que su objetivo fue establecer elementos asociados en la satisfacción con atención recibida, en donde se llegó a la conclusión que un 74.3% de los encuestados calificaron la prestación de servicio como buena. Lo que concuerda con los resultados obtenidos en nuestra investigación referente a la tabla 3 donde observamos una correlación alta entre variables de estudio (0.453), con una significancia del 0.01 entre variables demostrando que la calidad de servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción, cabe mencionar que esta interrelación subsiste por la retroalimentación de los usuarios que acuden al establecimiento y por el interés del personal asistencial a la hora de buscar soluciones a la problemática denominada satisfacción del usuario, a corto o largo plazo mediante objetivos establecidos.

Para Vázquez et al (2018) define la calidad de atención como la excelencia profesional en donde se utiliza de manera eficiente los recursos brindados al usuario, mediante mecanismos que buscan alcanzar niveles elevados de satisfacción, seguridad, eficiencia y la asistencia, pese a que las instituciones públicas y privadas invierten en tecnologías para adquirir este nivel de excelencia, los problemas persisten y se ven evidenciados en las constantes quejas que emiten los pacientes sobre un evento adverso y mala praxis. Para Silva et al (2021) asocia directamente a la satisfacción con la calidad del servicio en las dimensiones de confianza, responsabilidad y

también entre empatía y confianza, el resultado obtenido es una vinculación entre calidad de servicio recibida y la satisfacción del cliente mostrado mediante su propia percepción, la interpretación adquirida por el usuario respecto a las dimensiones mostradas en su interacción con el centro hospitalario y el recurso humano del hospital, permiten obtener una guía que sostiene a la calidad y la impulsa a su excelencia, si bien los alcances tecnológicos aun no son lo suficientemente fuertes para alcanzar a toda la población se va por buen camino, obtenido datos importantes para la resolución de la problemática sobre la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa alta entre las dimensiones de satisfacción de usuario externo y la calidad de atención (0.453) con una significancia del 0.01%, en donde se acepta la hipótesis planteada.

Segunda. La calidad de servicio muestra una valoración total de 62.0% en el nivel regular en sus 5 dimensiones, no obstante, el calificativo de bueno, cuenta con una aceptación creciente dentro de los encuestados, con tendencia a elevarse en dimensiones como la seguridad con un 28.2% y capacidad de respuesta con 29%.

Tercera. La satisfacción del usuario externo, muestra una valoración total en el nivel de satisfecho con un 58.2% en sus 3 dimensiones, también observamos que la dimensión técnico científico existe una valoración de 60.9% mientras que en el nivel de insatisfacción contamos en la dimensión humana con un 20% de insatisfecho.

Cuarta. Existe una correlación significativamente alta entre las variables calidad de servicio y la satisfacción (0.453).

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Brindar una mayor inversión del PBI al sector salud, de esta manera se pueda cubrir las necesidades de salud de la población vulnerable sin perjudicar económicamente a las familias.

Segundo. El ente rector de salud, Ministerio de Salud debe de reforzar a las redes integrales de salud (RIS), de esta manera los servicios de salud serán percibidos de manera equitativa por la población. Además, tenemos al MINSA y su promesa de cerrar las brechas de equipo humano en lugares alejados a la costa, lugares habitados por poblaciones vulnerables y susceptibles a empobrecimiento por la escasez de trabajo. Es por ello que se necesita que el ente rector nacional cumpla con salvaguardar el derecho fundamental a la salud, de calidad y digna a todo el estrecho y ancho del país.

Tercero. A la Jefatura de Recursos Humanos, habiéndose establecido que existe relación directa y significativa entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario, se recomienda capacitar de manera periódica al talento humano que presta servicios asistenciales en el centro hospitalario, en temas relacionados a la calidad y el servicio, con el fin de obtener cambios en la visión humana del personal y de esta manera se logre concientizar y humanizar el trato al usuario externo con la finalidad de motivar un cambio de actitud en el personal, teniendo como base de trabajo: Principios, valores y ética profesional

Cuarto. A la Jefatura del Área de Calidad, habiéndose establecido que existe relación alta y significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario externo, implementar estrategias que permitan la innovación y añadir un valor agregado al trato humano brindado.

REFERENCIAS

- Achicanoy Martínez, J. D., Cortes Dodino, Z., Tapie Cuaspu, S. O., & Cabrera Salazar, E. R. (2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 Samaniego–Nariño (Doctoral dissertation, Universidad CES). Artículo de investigación. <https://doi.org/repository.ces.edu.co/handle/10946/615>
- Alarcón Vega, K. E. (2014). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. Artículo de investigación. Disponible en: <https://doi.org/repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Álvarez, R. D. L. Á. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. Artículo de investigación. <https://doi.org/core.ac.uk/download/pdf/154178011.pdf>.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidas G. Arias Odón. Editorial Episteme. https://doi.org/books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+proyecto+de+investigaci%C3%B3n.+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica.+6ta.+Fidas+G.+Arias+Od%C3%B3n.+&ots=kYoNerruqa&sig=IVOPLwZU6YejG_bNiRe3ySaDFYs#v=onepage&q&f=false.

Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción del usuario en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36 (4), 658-663. <https://doi.org/www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>.

Bustos, V., & Hugo, V. (2019). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras. Artículo de Investigación. <http://doi.org/201.159.223.180/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>.

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. G. (2020). *Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model*. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-13. <file:///doi.org/C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>.

CORONEL, J., BASANTES, R., & VINUEZA, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos. *Revista Espacios*, 40(06). <http://doi.org/www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>.

Cortez, J. E. F., Vera-Lorenti, F. E., Gabriela, C. M. A., Donoso, A. P. V., Noriega, M. D. J. L., & Jiménez, D. G. S. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e*

Innovación en Salud Pública. Disponible en: <file:///doi.org/C:/Users/HP/Downloads/satisfaccin-de-usuarios-y-calidad-.pdf>.

Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á., & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y administración*, 57(3), 175-195. Disponible en: https://doi.org/www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422012000300008&script=sci_arttext.

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Disponible en: http://doi.org/www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext.

Fustamante, F. L. B., & Díaz, N. D. C. G. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *TZHOECOEN*, 9(1), 01-05.

Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & RamosRendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15. Disponible en: <https://doi.org/www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>.

Gómez Burgos, C. J., Gómez Mendoza, L. A., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de medicina interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. Disponible en:

<http://doi.org/www.ucvr.infoacceso.org/index.php/revistamedicavallejana/article/view/78/74>.

- Gómez, G. S. P., & Godoy, M. A. G. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 5(39), 42-54. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>.
- González, E. L., Macias, Y. C., Cabrera, E. L., & Becerra, A. P. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. MediSur, 16(3), 424-436. <https://doi.org/www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu183l.pdf>.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. Revista de Investigación Psicológica, (23), 67-85. http://doi.org/www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23_a06.pdf.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. <http://doi.org/201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

- Manrique Meza, J. H., & Manrique Meza, S. H. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo-2018. Artículo de Investigación. https://doi.org/repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26534/manrique_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Medina Pomareda, M. R. (2017). El clima organizacional y la satisfacción del personal de la Gerencia de Recursos de Sedapar SA 2016. Artículo de Investigación. https://doi.org/repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16340/Medina_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mero, L., Zambrano, M. I., & Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios, 42(02), 117-124. Artículo de Investigación. https://doi.org/repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80182/Calvas_CLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Médica Peruana, 37(1), 19-26. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2002). SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Retailing: conceptos críticos, 64 (1), 140.
- Pat-Pech, M. E., & Soto-Morales, E. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 25(2), 119-123.

http://doi.org/revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/360.

Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.
<https://doi.org/www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>.

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio y Ciencia*, 6(3), 1118-1142.
<https://doi.org/www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>.

Pizarro Alvarado, S. N. (2016). Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Yacus-2016. Artículo de Investigación.
<https://doi.org/repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/1670/PAGS%2000070%20P65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

OMS (2020). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. *Obtenido de Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. <https://doi.org/www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-s>.

OMS (2019). *Seguridad del paciente*.
<https://doi.org/www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/patient-safety>.

OPS (2019). Programa de mejoría de la calidad. Artículo de Investigación.
https://doi.org/www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-

[delaatencion&category_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-yproteccionsocial&Itemid=27.](#)

Rodríguez Mármol, M., & Muñoz Cruz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51. https://doi.org/www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682017000100040&script=sci_arttext.

Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. http://doi.org/scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en.

Sánchez, OMM, Reyes, MTC, Linares, EC, & Naranjo, JLG (2018). Calidad de la atención médica en el consultorio del Doctor elegido. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22 (1), 101-111.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & DelgadoRivas, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.

Trigozo, L. F. C., Gonzáles, E. S. D., Cabrera, J. M. M., Chávez, K. J. A. T., Gutiérrez, R. K. V., Díaz, D. R. R., & Arqueros, A. M. M. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*, 9(1), 13-17. <http://doi.org/revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejana/article/view/75/71>.

- Tobón, L. A. L., & Cardona-Arias, J. A. (2019). Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del Servqual. *Revista Investigaciones Andina*, 21(39), 133-151. <https://doi.org/10.33132/01248146.1560>.
- Vargas Puscan, E. G. (2021). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020. Artículo de Investigación. https://doi.org/repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60238/Vargas_PEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., MontielJarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S. & Campos-Navarro, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vizcaíno, A. D. J., Vizcaíno Marín, V. D. P., & Fregoso Jasso, G. S. (2019). Análise da satisfação dos utentes no serviço de emergência em um hospital público em Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>.
- Vidalón Romo, G. H. (2019). Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Artículo de Investigación. <https://doi.org/hdl.handle.net/20.500.12672/10612>
- Zeithaml, VA, Berry, LL y Parasuraman, A. (1993). La naturaleza y los determinantes de las expectativas de servicio del cliente. *Revista de la academia de Ciencias del Marketing*, 21 (1), 1-12. https://doi.org/scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+naturaleza+y+los+determinantes+de+las+expectativas+de+servicio+del+cliente.+Revista+de+la+academia+de+Ciencias+del+Marketing%2C+21+%281%29%2C+1-12.+&btnG=.

Zurita, W. A. P., López, M. E. F., & Murillo, M. P. O. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. ECA Sinergia, 7(1), 24-32. <file:///C:/Users/HP/Downloads/225-Art%C3%ADculo-421-1-10-20170413.pdf>.

ANEXOS

1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de atención se define como la excelencia profesional en donde se utiliza de manera eficiente los recursos brindados al usuario del servicio; mediante estos mecanismos buscamos alcanzar niveles elevados de satisfacción en nuestros usuarios que tengan un impacto elevado en su salud. (Vázquez et al 2018).	Atención medida y estudiada por los usuarios, relacionada a la técnica de la encuesta usada para recolectar datos mediante 20 preguntas divididas en 5 dimensiones las cuales son: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en la encuesta SERVQUAL.	Empatía Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Elementos tangibles	1=Total desacuerdo. 2=Parcial desacuerdo. 3=Posición. 4=Parcial acuerdo. 5=Total acuerdo	Nominal

<p>Satisfacción Del Usuario</p>	<p>La satisfacción es asociada directamente con la calidad del servicio en las dimensiones de confianza, responsabilidad y también entre empatía y confianza, el resultado obtenido es una vinculación entre calidad de servicio recibida y la satisfacción del cliente mostrado mediante su propia percepción (silva et al,2021).</p>	<p>Es la percepción del usuario en base a sus criterios y pensamientos sobre un servicio brindado, se evaluará en 4 dimensiones las cuales son: La dimensión técnica humana, técnico científico, entorno y satisfacción total. La recolección de datos se dio mediante un cuestionario de 20 preguntas.</p>	<p>Humano Técnico - Científico Entorno</p>	<p>1=Nunca 2=rara vez 3=algunas veces 4=frecuentemente y 5=siempre. 1 y 2 = baja 3 y 4 = media 5 = alta</p>	<p>Ordinal: Escala de Likert Alto: 82 a 110, Medio: 53 a 81 Bajo: 22 a 52</p>
---------------------------------	--	---	---	--	---

2. UNIDAD DE ANÁLISIS

N°	Calidad de Servicio																				TOTAL, CALIDAD DE SERVICIO	NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO									
	Fiabilidad					Sub Total	Capacidad de respuesta				Sub Total	Seguridad					Sub Total	Empatía					Sub Total	Tangibilidad					Sub Total		
	1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3				4	5	1	2	3		4	5
1	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	3	5	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	91	ALTO
2	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	3	3	2	4	16	3	3	3	3	5	17	4	4	3	4	3	18	86	MEDIO
3	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	2	4	4	3	3	16	85	MEDIO
4	4	4	4	3	5	20	4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	5	20	104	ALTO
5	4	4	5	5	5	23	5	4	2	4	15	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	105	ALTO
6	1	2	2	2	1	8	3	2	3	2	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	5	13	1	1	3	2	2	9	49	BAJO
7	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	13	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	4	4	4	2	3	17	94	ALTO
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23	3	4	4	4	5	20	99	ALTO
9	4	5	4	5	5	23	5	4	3	5	17	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	108	ALTO
10	4	3	4	4	4	19	3	3	5	4	15	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	2	3	4	5	17	88	ALTO
11	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	3	16	89	ALTO
12	4	3	3	3	3	16	3	3	2	4	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	5	17	4	3	3	3	3	16	76	MEDIO
13	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	3	15	75	MEDIO
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	3	15	74	MEDIO
15	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	22	113	ALTO
16	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	116	ALTO
17	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	115	ALTO
18	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	117	ALTO
19	3	3	3	3	4	16	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	69	MEDIO

20	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	2	4	4	3	4	17	87	MEDIO
21	5	5	5	4	4	23	4	3	4	3	14	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	3	20	3	5	5	5	5	23	101	ALTO
22	3	3	3	2	5	16	3	4	5	3	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	5	18	3	3	3	3	3	15	81	MEDIO
23	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	5	20	112	ALTO
24	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	3	15	84	MEDIO
25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	97	ALTO
26	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	114	ALTO
27	3	4	2	3	3	15	3	3	3	4	13	4	3	2	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	2	15	73	MEDIO
28	2	4	2	1	3	12	3	2	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	5	17	3	2	3	2	2	12	64	MEDIO
29	3	2	2	1	3	11	3	2	2	3	10	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	3	16	3	2	4	3	2	14	72	MEDIO
30	4	3	3	4	4	18	3	2	3	3	11	4	2	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	78	MEDIO
31	2	4	4	3	3	16	3	2	2	2	9	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	3	13	63	MEDIO
32	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13	65	MEDIO
33	2	4	2	4	3	15	2	4	2	4	12	4	2	2	3	3	14	4	3	3	3	4	17	4	4	2	4	2	16	74	MEDIO
34	3	4	5	5	5	22	5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	1	2	3	3	4	13	101	ALTO
35	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	9	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	2	14	1	5	4	2	3	15	62	BAJO
36	2	2	4	3	1	12	3	3	4	4	14	5	4	4	4	3	20	3	3	3	3	1	13	3	5	1	4	3	16	75	MEDIO
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	120	ALTO
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	97	ALTO
39	4	4	3	4	4	19	2	2	3	4	11	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	5	14	3	3	2	3	2	13	69	MEDIO
40	5	4	5	3	3	20	3	2	3	4	12	1	2	3	3	3	12	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	89	ALTO
41	4	3	2	2	2	13	2	3	2	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	2	2	5	14	4	3	3	4	3	17	67	MEDIO
42	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	2	12	55	BAJO
43	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	3	2	3	13	58	BAJO
44	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	5	15	3	3	3	3	3	15	64	MEDIO
45	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	57	BAJO

46	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	3	12	61	BAJO
47	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	11	3	2	3	4	3	15	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	77	MEDIO
48	3	2	3	3	3	14	2	2	3	4	11	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	63	MEDIO
49	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	9	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	2	13	58	BAJO
50	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	2	4	2	2	3	13	77	MEDIO
51	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	4	3	3	3	3	16	66	MEDIO
52	2	2	4	2	2	12	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12	57	BAJO
53	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	75	MEDIO
54	2	4	4	3	4	17	4	3	3	4	14	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17	2	3	3	2	4	14	80	MEDIO
55	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	2	22	1	3	4	3	4	15	104	ALTO
56	5	3	2	2	3	15	4	3	4	2	13	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	5	19	85	MEDIO
57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	3	23	4	4	3	3	4	18	108	ALTO
58	4	4	3	2	3	16	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	3	11	74	MEDIO
59	2	2	2	4	3	13	2	2	3	4	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	2	4	16	2	2	2	2	2	10	65	MEDIO
60	3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	6	4	2	2	2	2	12	2	3	2	2	4	13	3	2	3	2	3	13	53	BAJO
61	2	2	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	2	3	15	3	3	3	2	5	16	4	2	2	2	4	14	71	MEDIO
62	3	2	2	3	3	13	3	2	2	2	9	4	2	2	2	2	12	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	72	MEDIO
63	3	4	4	2	4	17	2	4	2	4	12	3	3	4	4	3	17	3	4	3	2	3	15	3	2	3	3	2	13	74	MEDIO
64	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	12	2	4	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	65	MEDIO
65	4	4	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	4	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	3	13	62	BAJO
66	2	2	2	4	3	13	2	2	3	2	9	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	4	14	2	4	2	2	2	12	61	BAJO
67	3	2	3	2	2	12	1	2	2	2	7	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	5	14	3	2	2	2	2	11	55	BAJO
68	2	2	4	2	4	14	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	3	12	64	MEDIO
69	2	2	2	4	3	13	2	2	3	2	9	2	3	2	2	2	11	4	3	2	3	4	16	2	2	2	3	2	11	60	BAJO
70	3	3	2	2	2	12	4	3	3	3	13	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	2	4	2	3	3	14	67	MEDIO
71	2	2	2	2	4	12	3	2	3	2	10	2	3	2	2	2	11	4	3	2	3	5	17	3	2	2	2	2	11	61	BAJO
72	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	13	4	4	3	4	3	18	3	2	3	3	3	14	68	MEDIO

73	4	2	4	2	4	16	2	3	2	2	9	2	4	2	2	3	13	3	3	3	2	4	15	2	3	3	2	3	13	66	MEDIO
74	2	3	2	2	2	11	2	4	4	3	13	2	3	3	2	2	12	4	3	2	3	4	16	2	2	3	2	3	12	64	MEDIO
75	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	9	2	2	2	3	3	12	3	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	10	55	BAJO
76	3	2	2	3	3	13	3	2	2	2	9	2	2	3	4	2	13	4	2	3	3	4	16	3	2	3	3	2	13	64	MEDIO
77	3	2	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	2	2	3	3	3	13	80	MEDIO
78	3	4	4	3	2	16	2	2	2	2	8	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20	72	MEDIO
79	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	2	2	2	2	2	10	61	BAJO
80	3	2	3	4	3	15	2	3	2	4	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	4	14	3	3	1	3	3	13	66	MEDIO
81	4	3	2	3	3	15	3	2	3	3	11	2	3	2	3	2	12	3	3	3	2	5	16	2	3	1	4	3	13	67	MEDIO
82	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	2	3	15	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	2	16	69	MEDIO
83	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	3	11	4	3	3	3	4	17	2	2	2	4	2	12	60	BAJO
84	3	2	4	4	2	15	2	3	2	3	10	2	3	3	2	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	3	2	3	15	73	MEDIO
85	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	86	MEDIO
86	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	2	2	4	3	14	2	3	3	2	4	14	4	3	3	3	2	15	66	MEDIO
87	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	4	17	84	MEDIO
88	4	3	3	3	3	16	2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	63	MEDIO
89	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	3	14	4	4	4	3	3	18	69	MEDIO
90	4	3	2	3	2	14	2	3	3	3	11	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	4	14	4	3	4	3	3	17	68	MEDIO
91	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	5	13	4	2	1	3	3	13	59	BAJO
92	4	3	3	3	2	15	4	3	2	3	12	3	2	2	2	2	11	2	4	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	66	MEDIO
93	3	3	4	3	3	16	4	2	3	2	11	3	2	2	4	4	15	3	4	3	3	4	17	3	2	1	3	3	12	71	MEDIO
94	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	11	4	2	3	2	2	13	2	2	3	2	3	12	3	3	1	3	2	12	61	BAJO
95	4	4	2	3	4	17	3	3	3	3	12	3	2	2	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	4	15	73	MEDIO
96	2	3	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	1	3	2	4	12	4	3	3	2	3	15	60	BAJO
97	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	4	14	3	4	4	3	3	17	64	MEDIO
98	2	2	4	3	3	14	2	4	2	4	12	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	3	18	2	2	4	2	2	12	73	MEDIO
99	2	2	2	3	2	11	3	2	4	2	11	3	2	2	2	2	11	4	2	2	3	3	14	3	4	3	3	3	16	63	MEDIO

100	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	10	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12	56	BAJO
101	3	3	2	4	2	14	4	2	2	2	10	4	2	3	2	2	13	4	2	3	2	4	15	2	3	2	3	2	12	64	MEDIO
102	4	2	4	3	3	16	4	2	3	2	11	5	5	4	4	3	21	3	5	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	90	ALTO
103	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	11	2	4	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	4	2	3	3	2	14	66	MEDIO
104	4	2	3	2	2	13	4	2	3	3	12	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	2	2	3	3	2	12	63	MEDIO
105	2	3	2	4	2	13	2	3	2	4	11	2	5	3	3	3	16	3	5	4	5	4	21	3	2	3	2	2	12	73	MEDIO
106	2	3	3	3	3	14	4	2	3	3	12	3	2	3	3	2	13	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	72	MEDIO
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17	3	5	5	4	4	21	91	ALTO
108	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	14	3	4	3	3	4	17	4	4	3	2	5	18	4	3	4	4	3	18	84	MEDIO
109	4	3	2	3	2	14	4	2	3	3	12	2	4	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	3	2	2	14	68	MEDIO
110	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	2	2	4	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	2	15	67	MEDIO

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																								TOTAL, Satisfacción	NIVEL DE Satisfacción			
	Humana								Sub Total	Técnico Científica								Sub Total	Entorno								Sub Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6				7	8
1	1	3	3	4	4	5	5	4	29	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	3	4	3	5	3	4	29	88	ALTO
2	3	4	3	3	4	4	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	3	3	4	3	4	28	80	MEDIO
3	2	2	2	4	3	3	3	4	23	3	3	3	3	2	3	3	3	23	4	4	1	1	1	5	4	4	24	70	MEDIO
4	4	3	3	4	4	4	5	3	30	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	1	3	3	3	3	1	20	75	MEDIO
5	3	2	4	1	2	2	2	3	19	3	3	2	1	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	1	2	2	14	50	BAJO
6	4	4	4	4	4	2	2	4	28	3	3	4	3	4	3	4	4	28	4	3	2	3	3	4	3	4	26	82	MEDIO
7	2	3	4	4	4	5	5	5	32	3	2	3	2	3	3	3	3	22	4	3	3	4	4	5	4	5	32	86	ALTO
8	1	2	1	3	3	3	3	4	20	3	2	3	3	1	2	3	4	21	2	2	3	1	1	4	3	3	19	60	MEDIO
9	2	3	2	3	3	3	3	3	22	3	2	2	3	2	2	3	3	20	3	2	4	3	3	5	3	5	28	70	MEDIO
10	4	2	3	4	2	4	4	3	26	1	1	3	3	2	3	3	3	19	3	3	1	2	3	5	3	3	23	68	MEDIO
11	4	4	3	2	3	4	4	3	27	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	3	4	5	4	4	31	85	ALTO
12	1	3	3	4	3	4	2	2	22	3	3	4	4	3	3	3	4	27	2	2	1	2	2	2	2	2	15	64	MEDIO

13	3	5	4	5	5	5	4	4	35	5	4	5	4	3	4	4	5	34	4	3	4	4	3	4	3	5	30	99	ALTO
14	3	4	3	5	4	4	3	4	30	5	4	4	3	4	3	3	4	30	4	3	2	3	3	3	4	4	26	86	ALTO
15	5	5	5	5	5	5	3	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	3	5	5	5	5	35	113	ALTO
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	4	5	5	5	39	118	ALTO
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	4	3	37	4	5	4	4	4	5	5	4	35	112	ALTO
18	4	5	4	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	5	4	4	31	97	ALTO
19	4	5	5	5	4	5	4	5	37	4	4	4	3	4	4	4	5	32	4	5	3	4	4	5	5	4	34	103	ALTO
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	5	37	117	ALTO
21	5	5	4	5	4	5	4	5	37	4	3	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	4	4	5	4	4	34	102	ALTO
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	4	2	2	4	4	4	25	3	4	4	4	3	4	4	4	30	87	ALTO
23	4	3	3	3	3	3	2	4	25	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	74	MEDIO
24	5	5	5	5	5	5	1	3	34	4	4	5	4	3	3	4	4	31	4	4	4	5	4	5	5	5	36	101	ALTO
25	1	4	4	4	3	5	1	1	23	4	4	5	5	4	4	4	4	34	3	4	3	3	3	5	4	4	29	86	ALTO
26	3	3	3	3	4	4	1	1	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	4	5	4	4	31	85	ALTO
27	3	4	2	2	2	3	2	3	21	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	57	BAJO
28	4	3	4	3	4	4	4	4	30	2	2	2	2	3	2	3	2	18	3	2	2	2	2	2	2	2	17	65	MEDIO
29	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	3	3	2	4	4	3	3	25	4	4	3	3	4	4	3	4	29	83	MEDIO
30	1	4	4	4	4	3	4	4	28	4	3	3	3	3	4	3	3	26	4	3	3	3	3	3	3	4	26	80	MEDIO
31	3	2	3	3	3	4	2	3	23	2	3	3	2	3	2	3	3	21	2	2	2	2	2	2	3	3	18	62	MEDIO
32	2	3	3	4	3	3	2	2	22	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	3	3	3	3	20	59	MEDIO
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120	ALTO
34	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	4	3	30	91	ALTO
35	3	3	4	4	2	3	2	2	23	2	2	3	3	2	2	2	3	19	3	3	2	3	3	3	3	3	23	65	MEDIO
36	2	2	2	4	3	3	2	2	20	4	3	4	4	2	2	2	2	23	4	3	2	2	2	4	3	3	23	66	MEDIO
37	5	5	5	4	5	5	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	5	4	5	4	4	4	5	36	104	ALTO
38	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	5	4	4	4	3	3	31	5	5	4	5	3	5	5	5	37	102	ALTO
39	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	59	MEDIO
40	3	4	3	4	4	4	2	2	26	3	3	4	3	4	2	3	3	25	3	3	3	4	3	3	4	4	27	78	MEDIO

41	4	3	2	2	2	3	3	3	22	4	3	2	3	2	3	2	3	22	2	2	2	2	2	2	3	3	18	62	MEDIO
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	2	2	2	2	2	18	3	3	2	2	2	2	2	2	18	60	MEDIO
43	3	2	2	3	2	2	2	2	18	3	2	2	3	3	2	3	3	21	2	2	3	2	2	3	2	2	18	57	BAJO
44	2	3	3	2	3	3	3	3	22	2	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	2	3	2	3	22	66	MEDIO
45	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	3	2	2	2	3	2	18	49	BAJO
46	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	2	2	2	3	18	3	2	3	2	2	3	2	3	20	54	BAJO
47	2	3	4	3	3	2	4	3	24	3	4	2	2	2	2	2	2	19	3	2	2	2	3	2	3	3	20	63	MEDIO
48	3	2	2	3	3	3	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	2	3	2	3	3	3	3	22	59	MEDIO
49	4	2	3	3	2	3	3	3	23	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	3	3	3	3	3	3	25	74	MEDIO
50	3	2	3	2	2	2	3	3	20	3	2	3	2	2	3	3	2	20	3	2	2	3	3	2	3	3	21	61	MEDIO
51	3	3	3	4	4	3	1	1	22	3	2	2	2	2	3	3	2	19	3	2	2	2	3	3	3	3	21	62	MEDIO
52	2	2	2	2	3	3	3	2	19	5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	2	2	4	2	3	3	3	22	74	MEDIO
53	2	2	3	2	2	2	2	3	18	2	3	2	3	2	2	3	2	19	2	2	2	3	3	3	2	3	20	57	BAJO
54	4	2	3	3	2	2	4	2	22	4	4	2	4	2	4	2	2	24	4	2	3	2	2	3	2	3	21	67	MEDIO
55	3	3	3	4	4	4	2	2	25	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	2	3	23	71	MEDIO
56	2	2	3	5	4	4	2	2	24	3	3	4	4	3	4	4	5	30	4	4	2	4	4	5	5	5	33	87	ALTO
57	3	3	3	5	5	5	4	4	32	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3	4	4	4	5	3	3	4	30	90	ALTO
58	5	5	5	5	5	5	2	2	34	4	4	3	3	3	4	3	5	29	5	5	4	4	2	5	4	5	34	97	ALTO
59	2	2	2	3	3	3	2	2	19	4	4	3	3	2	2	2	3	23	4	4	3	4	2	4	4	4	29	71	MEDIO
60	2	4	2	3	4	3	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	3	17	3	2	2	3	3	2	2	2	19	60	MEDIO
61	3	3	2	2	3	2	2	2	19	2	2	3	2	2	3	2	3	19	3	2	3	2	2	2	2	3	19	57	BAJO
62	2	3	3	4	4	2	2	2	22	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	2	3	2	19	60	MEDIO
63	3	3	2	3	2	3	3	3	22	1	3	2	2	3	2	3	2	18	2	3	3	3	2	2	2	3	20	60	MEDIO
64	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	2	2	2	3	3	2	3	19	2	2	2	3	2	2	2	2	17	55	BAJO
65	2	2	2	3	2	3	3	2	19	2	4	3	3	3	4	4	5	28	3	4	3	3	4	3	3	3	26	73	MEDIO
66	2	3	4	3	4	3	3	3	25	3	2	3	3	3	2	3	3	22	3	3	2	2	3	2	3	2	20	67	MEDIO
67	3	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	4	3	2	21	2	4	3	3	4	2	2	3	23	62	MEDIO
68	2	4	3	3	3	2	3	2	22	3	2	2	2	3	3	2	3	20	2	2	2	2	3	3	3	2	19	61	MEDIO

69	2	3	3	2	2	3	3	2	20	2	3	2	2	3	3	2	3	20	2	3	3	3	3	2	3	2	21	61	MEDIO
70	2	4	3	4	3	3	3	2	24	2	4	3	3	3	2	3	3	23	4	3	3	3	3	2	2	3	23	70	MEDIO
71	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	2	3	2	2	2	3	19	57	BAJO
72	4	3	2	4	3	2	3	3	24	3	1	3	3	3	2	2	3	20	4	3	3	2	2	2	2	2	20	64	MEDIO
73	3	2	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	3	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	3	3	20	57	BAJO
74	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	4	2	3	2	3	3	3	23	67	MEDIO
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	4	4	30	92	ALTO
76	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	2	4	3	3	2	3	3	24	3	1	3	3	3	3	3	3	22	72	MEDIO
77	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	2	2	3	2	3	3	2	20	64	MEDIO
78	3	3	2	2	3	3	2	2	20	2	3	3	2	2	3	2	2	19	3	2	2	3	2	2	2	2	18	57	BAJO
79	4	2	2	2	2	2	3	2	19	2	2	3	2	3	3	2	2	19	3	2	3	2	2	2	2	2	18	56	BAJO
80	4	3	2	3	2	3	2	2	21	3	3	3	2	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	3	3	2	21	64	MEDIO
81	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	2	24	3	2	3	3	2	4	3	3	23	72	MEDIO
82	4	4	3	4	3	3	3	4	28	4	3	3	3	3	3	3	4	26	3	4	4	4	4	4	4	4	31	85	ALTO
83	2	4	2	3	2	3	3	3	22	3	2	3	2	3	4	3	3	23	2	4	3	2	3	2	4	3	23	68	MEDIO
84	3	2	3	3	3	2	4	3	23	3	2	4	3	2	3	3	2	22	2	4	3	2	4	4	4	4	27	72	MEDIO
85	3	2	3	2	2	2	2	2	18	4	3	2	2	2	2	3	2	20	2	3	3	2	2	2	2	2	18	56	BAJO
86	4	3	3	3	3	3	3	2	24	4	3	3	4	3	3	3	3	26	2	3	2	3	3	2	3	3	21	71	MEDIO
87	3	2	2	3	2	2	3	2	19	3	2	2	2	3	2	2	2	18	3	4	3	2	3	2	2	2	21	58	BAJO
88	3	2	3	4	2	3	3	3	23	3	2	3	2	4	3	3	3	23	3	2	2	2	3	3	2	2	19	65	MEDIO
89	3	2	3	3	3	3	4	3	24	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	4	2	3	2	4	2	3	23	72	MEDIO
90	3	4	3	3	3	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	72	MEDIO
91	4	2	2	2	3	2	3	3	21	2	3	2	2	3	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	3	2	18	57	BAJO
92	3	3	3	3	3	4	2	2	23	3	3	2	2	2	3	2	2	19	3	3	2	2	2	2	2	2	18	60	MEDIO
93	3	3	2	2	2	2	2	2	18	3	2	2	2	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	61	MEDIO
94	3	2	2	2	2	2	2	2	17	4	3	2	3	2	2	2	3	21	3	2	2	3	2	3	2	3	20	58	BAJO
95	2	2	3	2	2	2	2	2	17	3	3	2	2	2	2	3	2	19	2	2	2	3	3	2	2	3	19	55	BAJO

96	4	3	2	2	4	2	2	2	21	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	2	3	3	3	3	3	3	3	23	61	MEDIO
97	3	2	2	3	2	2	4	2	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18	2	3	3	4	2	3	3	2	22	60	MEDIO	
98	3	4	2	2	2	3	2	2	20	4	3	2	3	2	4	2	2	22	4	3	2	2	2	2	2	2	19	61	MEDIO	
99	4	3	3	2	2	3	3	2	22	3	2	3	3	2	2	2	2	19	2	3	2	4	2	2	2	4	21	62	MEDIO	
100	3	2	2	2	3	2	3	2	19	3	2	2	2	2	2	4	2	19	2	3	4	3	2	4	2	3	23	61	MEDIO	
101	3	2	4	2	3	3	3	2	22	3	2	4	2	4	2	3	2	22	2	4	3	2	2	2	4	3	22	66	MEDIO	
102	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	95	ALTO	
103	4	3	2	2	2	3	2	3	21	4	3	2	2	3	2	3	2	21	4	3	3	3	2	3	3	3	24	66	MEDIO	
104	4	3	4	3	4	4	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	4	5	5	5	5	5	5	3	37	93	ALTO	
105	4	2	4	3	4	3	4	2	26	4	3	3	3	4	3	3	2	25	2	3	3	2	2	4	3	3	22	73	MEDIO	
106	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	4	3	3	3	26	4	3	3	4	3	3	3	4	27	77	MEDIO	
107	3	2	4	2	3	3	3	2	22	3	2	2	3	3	2	2	3	20	2	4	5	4	4	4	4	4	31	73	MEDIO	
108	3	2	4	4	4	3	4	4	28	4	3	3	3	3	3	3	4	26	2	2	2	2	2	2	2	2	16	70	MEDIO	
109	3	2	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	2	2	2	3	2	17	52	BAJO	
110	3	1	2	1	1	1	2	2	13	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	1	2	1	1	2	2	13	43	BAJO	

3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES		S	CS	AV	CN	N
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?					
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros?					
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
DIMENSION FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
6	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
7	¿El médico le atendió en el horario programado?					

8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	S	CS	AV	CN	N
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
13	¿La atención en consultorio externo fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
	DIMENSION SEGURIDAD	S	CS	AV	CN	N
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
16	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
18	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?					
	DIMENSION EMPATIA	S	CS	AV	CN	N

20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: SATISFACCION DEL USUARIO						
	DIMENSION: HUMANA	S	CS	AV	CN	N
1	¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?					
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
	DIMENSION: TECNICO CIENTIFICA	S	CS	AV	CN	N
9	¿Considera Ud. ¿Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					

13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
	DIMENSION: ENTORNO	S	CS	AV	CN	N
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

4. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

N.º	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
2	Directo	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		
3	Directo	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	X		X		X		
4	Directo	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	X		X		X		
5	Directo	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		

7	Directo	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
8	Directo	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
9	Directo	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	X		X		X		
12	Directo	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
13	Directo	¿La atención en consultorio fue rápida?	X		X		X		
14	Directo	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			SI	NO	SI	NO	SI	NO	

15	Directo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
16	Directo	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
17	Directo	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
18	Directo	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
19	Directo	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?							
DIMENSIÓN 5: EMPATIA			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Directo	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
21	Directo	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
22	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
23	Directo	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		

24	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
----	---------	---	---	--	---	--	---	--	--



.....
Lic. Heidi Emperatriz Marique Zavala
Tecnólogo Médico
Terapia Física y Rehabilitación
C.T.M.P. 15010

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Atención

OBJETIVO : Identificar el nivel de calidad de servicio en atención del usuario externo

DIRIGIDO A : Pacientes de consultorio externo de un centro de salud – Nepeña.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Manrique Zavaleta Heidy Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Salud Pública con mención en Planificación y Gestión

Lic. Tecnólogo Médico con especialidad en Terapia Física y Rehabilitación



Lic. Heidy Emperatriz Manrique Zavaleta
Tecnólogo Médico
Terapia Física y Rehabilitación
C.T.M.F. 15010

DNI: 70538491

16/07/2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N.º	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Humana			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	Directo	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	Directo	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	Directo	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	Directo	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	Directo	¿Ud. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?	X		X		X		
7	Directo	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	X		X		X		
8	Directo	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

9	Directo	¿Considera Ud. ¿Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	Directo	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	Directo	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el medico?	X		X		X		
13	Directo	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
14	Directo	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	Directo	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		

18	Directo	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	Directo	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	Inversa	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	Directo	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		X		
22	Directo	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	Directo	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X		X		
24	Directo	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción del usuario externo
OBJETIVO : Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo
DIRIGIDO A : Pacientes de consultorio externo de un centro de salud – Nepeña.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Manrique Zavaleta Heidy Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Salud Pública con mención en Planificación y Gestión

Lic. Tecnólogo Médico con especialidad en Terapia Física y Rehabilitación



Lic. Heidy Emperatriz Manrique Zavaleta
Tecnólogo Médico
Terapia Física y Rehabilitación
C.T.M.P. 15010

DNI: 70538491

16/07/2022

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

N.º	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Humana			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	Directo	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	Directo	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	Directo	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	Directo	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	Directo	¿Ud. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?	X		X		X		
7	Directo	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	X		X		X		
8	Directo	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: Técnico Científico			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Considera Ud. ¿Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	Directo	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	Directo	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el medico?	X		X		X		
13	Directo	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
14	Directo	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	Directo	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		
18	Directo	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	Directo	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	Inversa	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	Directo	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		X		

22	Directo	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	Directo	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X		X		
24	Directo	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción del usuario externo
OBJETIVO : Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo
DIRIGIDO A : Pacientes de consultorio externo de un centro de salud – Nepeña.
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Tirado Pérez Jhoana Justin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Lic. Tecnólogo Médico con especialidad en Terapia Física y Rehabilitación.



Lic. Tirado Pérez Jhoana Justin
TÉCNICO MÉDICO
CTMP 10219

DNI: 47688606

Fecha: 18/07/2022

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Humana			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	Directo	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	Directo	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	Directo	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	Directo	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	Directo	¿Ud. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?	X		X		X		
7	Directo	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	X		X		X		
8	Directo	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: Técnico Científico			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Considera Ud. ¿Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	Directo	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	Directo	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el medico?	X		X		X		
13	Directo	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
14	Directo	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	Directo	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		
18	Directo	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	Directo	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		

20	Inversa	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	Directo	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		XX		
22	Directo	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	Directo	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X				
24	Directo	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción del usuario externo
OBJETIVO : Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo
DIRIGIDO A : Pacientes de consultorio externo de un centro de salud – Nepeña.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Cornelio Prudencio Julissa Aracely

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Ms Educación con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Lic. Tecnólogo Médico con especialidad en Terapia Física y Rehabilitación



Julissa Aracely Cornelio Prudencio

DNI: 42893314

CTMP: 8197

Fecha: 17/07/2022

5: VALIDEZ Y COFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La confiabilidad de este se determinó con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.982 demostrando que es confiable.

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	23

La confiabilidad de este se determinó con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.970 demostrando que es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	24



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo atendido en un centro de salud - Nepeña, Ancash, 2022", cuyo autor es HIDALGO VILLAVICENCIO ALEXANDER ROEL, 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 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.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:45:54

Código documento Trilce: TRI - 0375108