



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un  
establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Holguin Frisancho, Rosario Belinda ([orcid.org/0000-0003-2609-1003](https://orcid.org/0000-0003-2609-1003))

**ASESORA:**

Mg. Quispe Vilca, Grisely Rosalie ([orcid.org/0000-0003-0526-4366](https://orcid.org/0000-0003-0526-4366))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar presente en mi camino y ser mi guía, a mis padres Sabina y Edgar por su apoyo y aliento para seguir adelante, a Emerson por su compañía y apoyo para lograr nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a nuestro padre celestial, por ser mi fortaleza y proporcionarme paciencia y sabiduría para llevar a cabo mis objetivos.

También quiero agradecer también a mi familia por su apoyo y sostén, pese a los inconvenientes que se presentaron.

De igual manera, a la Universidad César Vallejo.

A nuestros maestros que nos acompañaron y orientaron con su experiencia conocimiento y dedicación para que podamos cumplir nuestro objetivo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	<b>20</b>
<b>Tipo de investigación</b>	<b>20</b>
<b>3.2 Variables y Operacionalización</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>23</b>
<b>3.3.1 Población</b>	<b>23</b>
<b>3.3.2 Muestra</b>	<b>23</b>
<b>3.3.3 Muestreo</b>	<b>24</b>
<b>3.3.4 Unidad de análisis</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>25</b>
<b>3.5 Procedimientos</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos</b>	<b>29</b>
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	<b>29</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Resultados descriptivos</b>	<b>30</b>
<b>4.2 Resultados inferenciales</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1:	Validación de juicio de expertos .....	27
Tabla 2:	Confiabilidad de los instrumentos .....	28
Tabla 3:	Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua de la variable Calidad de atención. ....	30
Tabla 4:	Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua, de las dimensiones de la variable Calidad de Atención. ....	32
Tabla 5:	Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua de la variable Satisfacción del usuario. ....	32
Tabla 6:	Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua, de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario. ....	33
Tabla 7:	Significancia y correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.....	35
Tabla 8:	Significancia y correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario. ....	36
Tabla 9:	Significancia y correlación entre la Seguridad y la satisfacción del usuario. ....	38
Tabla 10:	Significancia y correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario. ....	39
Tabla 11:	Significancia y correlación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario. ....	41

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, con nivel correlacional. La población fue de 2854 usuarios de consulta externa y la muestra 338 participantes, que ha sido derivado por un muestro probabilístico de forma aleatoria simple. La técnica utilizada para la recolectar los datos, fue aplicar el instrumento para recolectar la información, mediante la encuesta, el cuestionario para la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, ambos con elaboración propia con el fin de medir las variables. Los resultados indican que el 60.7% de los usuarios de consulta externa de la región de Moquegua perciben que el nivel es deficiente lo cual indica que la calidad de atención brindada en el primer trimestre del año 2022 no satisface sus necesidades, así también el 23.1% refiere que la calidad de atención brindada es regular y un 16.3% indica que la calidad de atención es eficiente. Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad de atención y Satisfacción del usuario de consulta externa debido a que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.665 con un valor de  $p=0.000$  y se procedió a aceptar la hipótesis general H1.

Palabras clave: *Calidad de atención, satisfacción del usuario.*

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the variables quality of care and satisfaction of the outpatient user of a hospital in the Moquegua region, 2022. The research was of a basic type, with a non-experimental design, with a correlational level. The population was 2,854 outpatient users and the sample was 338 participants, which has been derived by a simple random probabilistic sample. The technique used to collect the data was to apply the instrument to collect the information, through the survey, the questionnaire for the quality of care variable and the user satisfaction variable, both with their own elaboration in order to measure the variables. The results indicate that 60.7% of outpatient users in the Moquegua region perceive that the level is deficient, which indicates that the quality of care provided in the first quarter of 2022 does not meet their needs, as well as 23.1% refers that the quality of care provided is regular and 16.3% indicate that the quality of care is efficient. It was determined that there is a moderate positive correlation between the variables quality of care and satisfaction of the outpatient user because a Spearman's Rho value of 0.665 was obtained with a value of  $p=0.000$  and the general hypothesis H1 was accepted. .

Keywords: Quality of care, User satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en la actualidad la salud tiene un rol muy trascendental ya que de esta depende de la forma de vivir y la situación particular de las personas, es por esta razón que en países con mayor desarrollo incorporaron el concepto de calidad de atención y esto ha permitido que puedan mejorar sus procesos y en este sentido no solo se toma en cuenta la recuperación de la salud, sino como el usuario hubiera querido ser atendido.

Según la OMS la calidad es la diferencia entre la atención realizada en comparación con lo deseado por los usuarios donde se puede observar que la calidad no es percibida de igual manera, ya que el nivel de desarrollo que tiene la población no es la misma y de igual manera sucede con la atención en salud. La calidad es un elemento muy sustancial, ya que se puede mejorar los sistemas de salud, la calidad es un servicio que tiene una variedad de factores y se basa en componentes tangibles y componentes intangibles (Numpaqué, Buitrago, & Pardo, 2017).

La satisfacción que sienten los pacientes está relacionado a la experiencia en la atención, como el contexto no es el mismo, puede tener diferentes significados y puede variar constantemente (Naveed, Albassami, & Moshfegyun, 2018). En España calidad es dar un soporte de salud accesible, de manera que este servicio sea más eficiente, donde se puedan optimizar recursos y conseguir la satisfacción de los pacientes (Abdullah, Rahman, & Alam, 2016).

En países de latino américa, se pone cada vez más énfasis en los servicios de salud con el fin de dar mejor calidad en la atención y su objetivo es implantar procesos con mayor calidad haciendo uso de los estándares y así cada vez sea más eficiente, ya que buscan que a la larga sea más rentable y se logre la satisfacción brindando un servicio óptimo (Torres, Mejía, & Chipia, 2017).

En otros países como México, sigue la preocupación por seguir mejorando la calidad de atención y todos los procesos que realizan para atender a la población,



aplicaron una encuesta a nivel nacional donde sólo el 48% de la población manifiestan satisfacción con la atención sanitaria, contra un 62 % de la [oblación, quienes argumentan que la atención sanitaria es de mala calidad y no tienen acceso todos, y hay desconfianza hacia los profesionales de salud y también hay un incremento de quejas por parte de los usuarios (Hernández, Prado, Bendezu, & Rojas, 2018).

Para poder mejorar el conocimiento de la calidad de atención en los servicios de salud, es muy importante conocer cuál es la perspectiva del paciente que recibe este servicio, con la finalidad de poder evaluar y mejorar la atención en beneficio de todos los pacientes que son atendidos en un establecimiento de salud, la opinión que nos brinda ayuda a mejorar diversos aspectos.

Ahora en la actualidad estamos atravesando por la pandemia por Covid-19, todos los países vieron colapsados su sistema sanitario, y esto causo que los países hagan un máximo esfuerzo por mejorar su sistema de salud, pero por normativa, tampoco se podían aglomerar gran cantidad de pacientes y eso también afecto la oportuna asistencia y por ende lograr que el usuario quede satisfecho (Infobae, 2020).

Ahora bien, en relación al ámbito nacional, en nuestro país, con la pandemia por COVID-19, se vivió una situación con la problemática en la salud pública, por un deficiente sistema de salud, la superintendencia nacional de salud, hizo un reporte donde indica que aumentaron los reclamos en los diversos puestos de salud a nivel nacional, también se evidencio escasez de profesionales de la salud para cubrir la brecha negativa en la atención. Después del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, donde se anunció el Estado de Emergencia Nacional debido a la enfermedad de la COVID-19, cambio la manera de brindar la atención por parte del personal de salud, desde los equipos de protección personal, hasta la forma de atención a los pacientes (Estado Peruano, 2020).

Tomando como antecedentes todas estas situaciones que se han vivido, con la pandemia se debe poner mayor atención, en los puntos débiles de cada

establecimiento de salud, tomando como primera referencia la escasez de personal de salud para cubrir la gran cantidad de pacientes que acudían, manejo de guías técnicas para estandarizar el tratamiento, otro punto importante es también la distribución de los ambientes, los implementos de bioseguridad al momento de la atención para proteger al usuario así como al personal de salud, así como el abastecimiento de medicamentos necesarios para que se pueda cubrir con todos los requerimientos de los usuarios

Por la pandemia de COVID-19, se modificó el procedimiento de atención médica, en todos los establecimientos de salud del MINSA Y EsSalud, ambas instituciones se comprometieron a brindar un mejor servicio según la normativa de salud de esta manera se buscó lograr satisfacer a los pacientes y así la población pueda gozar de una mejor atención (Infantes, 2017).

Ahora que se viene viviendo la situación de la por COVID-19, se busca lograr mejoras en la calidad de atención y tomar en consideración al personal de salud que está más expuesto, sin dejar de brindar un mejor prestación de servicio que es el objetivo (Hernández, Prado, Bendezu, & Rojas, 2018).

Al respecto, en el establecimiento hospitalario de la región Moquegua, cuenta con diversas especialidades para la atención de la población asegurada, por lo que resulta importante conocer la calidad de atención en relación al nivel de satisfacción de los usuarios, quienes son los que reciben la atención por parte de los trabajadores de salud que pertenecen a la institución (salud, 2015).

Se debe considerar hacer un análisis, para poder conocer cómo se encuentra el establecimiento de salud, si con los cambios que se han efectuado para mejorar la calidad de atención se obtuvo mayor satisfacción por parte de los usuarios, también es muy importante analizar cada punto hacia la mejora.

En tal sentido, esta investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022”, esta ha sido desarrollada como problema general

¿Cómo la calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?, y los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?, (b)¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?, (c)¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?, (d)¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?

Tomando en consideración la problemática descrita anteriormente, se procede a señalar la justificación práctica, que indica que el presente trabajo de tesis tendrá un impacto positivo ya que es muy importante enfocarnos en la prestación de los servicios de salud con calidad y se espera que esta investigación contribuya a generar mayor conocimiento para mejorar el nivel de satisfacción del usuario, ya que con la pandemia por Covid-19, se tuvo que modificar la forma de atención. (OMS, 2014)

En torno a la justificación metodológica, se puede precisar que en este presente estudio cuya finalidad es investigar se tiene en cuenta métodos que nos permita medir la variable calidad de atención y satisfacción del usuario de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, donde se utilizara instrumentos validados que estén acorde a la realidad y que después puedan ser utilizados para otras investigaciones.

En relación a la justificación normativa, hay normas que estableció el ministerio de salud así como también diversos lineamientos que sirven como guía para desarrollar las actividades dentro de cada centro de salud que también tienen como finalidad brindar una atención de calidad al usuario, estas se van modificando de acuerdo a la situación de la pandemia así como la atención remota con el uso de las TIC (salud, 2015).

Por otro lado, se tiene como justificación social, que el presente trabajo tiene la finalidad que el usuario del servicio de salud resulte beneficiado en la medida en que se implemente una gestión eficiente que satisfaga las necesidades para poder otorgar una mejor calidad en la atención.

Ahora bien, la investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022 , y como objetivos específicos, (a) Determinar es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; (b) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, (c) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; (d) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

En relación a las hipótesis que se ha planteado en el trabajo de investigación de defino la hipótesis general: existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, en ese sentido las hipótesis específicas son: (a) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; (b) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, (c) Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; (d) Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo está comprendido por dos etapas, en la primera etapa se tiene la descripción de los antecedentes de cada variable en y en la segunda se procederá a describir la teoría que es básica y parte fundamental de la presente investigación. A continuación, se mencionará los siguientes antecedentes internacionales en torno a las variables de investigación:

Asimismo (Ramirez & Pimentel, 2017), En su investigación titulada “Nivel de satisfacción que perciben los usuarios que acuden a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona”, ( Tesis doctorado) República Dominicana, donde el objetivo fue calcular el nivel de satisfacción tuvieron como principal muestra para el estudio a los pacientes que acudieron a alguna atención en el mes de febrero del 2017 , para este estudio se usó el método prospectivo, descriptivo, transversal, para lo cual la muestra fue escogida al azar y llegaron a la conclusión donde se obtuvo un alto porcentaje de satisfacción, a diferencia de la infraestructura que incomoda a los usuarios aunado a esto la deficiencia en la limpieza, y la demora para ser atendidos.

En este estudio se puede ver la importancia de los diferentes aspectos que son esenciales para dar al paciente un buen servicio, que no basta con un buen trato del personal ya que también influye la parte estructural del establecimiento así como el mobiliario que posee y la limpieza.

Así como (Álvarez, Olivares, Cadena, & Olvera, 2016), en su artículo de investigación titulado “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería, México”. Donde tomaron como objetivo principal hacer una comparación de la satisfacción de acuerdo al género en relación a la situación sociodemográfica. Para ello aplico una metodología comparativa, correlacional, prospectiva y transversal. La muestra de este estudio ha sido conformada por pacientes que tenían mayoría de edad. Se hizo uso del instrumento cuestionario SERVQUAL que sus alternativas de respuestas son tipo Likert, con un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Llegando a la conclusión que el 54.5% de los pacientes

atendidos se encuentran satisfechos y esta conclusión se da de forma independiente al género de la persona o su nivel de estudio; sin embargo, pero es imprescindible brindar una atención con calidad y calidez.

Este estudio demuestra que las personas perciben la calidad del mismo modo dejando de lado la distinción del sexo, es por ello que todas las personas sin diferenciar su condición deben recibir un trato igualitario, de una manera cordial y siempre empática por parte del personal que se encarga de su atención y así se lograr mejorar su satisfacción.

También (Font, Legra, Torres, Buduen, & Sanchez, 2014), en su investigación titulada “Evaluación de la atención con calidad en la atención de enfermería a pacientes oncológicos tratados con quimioterapia”. Donde el objetivo fue: Hacer una evaluación para poder conocer la calidad en al atención que brinda el servicio de enfermería, y también poder conocer que tan satisfechos quedaron los que recibieron este servicio. Para ello se aplicó una metodología descriptiva y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba, en los meses de julio a septiembre del 2013, llegando a la finalidad de poder evaluar la calidad del servicio de enfermería en razón a la satisfacción que percibieron los pacientes. La muestra en estudio ha sido conformada por 300 pacientes oncológicos que recibieron tratamiento con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que prestan el servicio en el departamento de oncología. Llegando a la conclusión que fue buena la calidad de la atención del personal de enfermería de igual manera resulto con un nivel alto de trato humano esto tuvo una relación positiva en cuanto a la satisfacción que percibieron con un resultado muy favorable.

En este estudio se confirma que el buen trato al paciente, se ve reflejado en las respuestas de los mismos se sienten muy a gusto con el servicio y más aun siendo paciente de oncología esto influye positivamente en su recuperación y de esta manera se ve reflejada la calidad de un servicio.

Del mismo modo (Salazar, Zuluaga, & García, 2014), en Colombia, en su investigación titulada: “Nivel de Satisfacción de los familiares que cuidan en la rehabilitación física de niños con deficiencia Físico-Motora que asisten al servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano”, donde el principal objetivo ha sido conocer si el servicio de rehabilitación física brinda calidad en su atención en base a la satisfacción de los cuidadores que son los que tienen una principal atención con los niños con deficiencias físicas”, mediante la encuesta SERVQUAL, para ello se aplicó una metodología tipo descriptivo y transversal y se obtuvo como resultado un 83.9% de insatisfacción leve a moderada, donde se pudo observar mediante el resultado que la dimensión que tuvo mayor insatisfacción ha sido la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía, llegando a la conclusión que el servicio que brinda el hospital en el área de rehabilitación fue insatisfactoria. Este trabajo de investigación tiene una relevancia muy importante ya que en la conclusión se puede observar la relación que tiene la fisioterapia brindada con calidad y la satisfacción después de concluir cada tratamiento de forma adecuada. Lo que realmente tuvo mayor importancia fue ver la empatía del personal al realizar el tratamiento al paciente, en muchas ocasiones no resulta ser el tratamiento adecuado pero la empatía humana es necesaria para desarrollar una buena relación con el paciente.

Según (Maggi, 2018), Castellón de la Plana - España Universidad Jaime I, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, en su investigación titulada “Análisis que se da entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, ( Tesis doctorado) indica que hay una mayor preocupación de los centros sanitarios en la importancia de la calidad y para esta investigación se realizó un total 399 entrevistas personales, esto dio como resultado un error muestral del 5% para lograr obtener una confianza del 95.5% y un  $p=q=0.5$ . La totalidad de los participantes fueron mayores de edad. Pudiéndose llegar a la siguiente conclusión con todos los datos recabados: Hay diferencias según el hospital, pero la atención es buena, el personal inspira confianza por el buen trato, pero se debe mejorar la infraestructura de las salas de espera.

También se considera, a continuación, los antecedentes nacionales que tienen una relación al momento de analizar cada una de las nuestras variables descritas en esta investigación:

En este trabajo también se observa que los pacientes afirman sentirse satisfechos por el buen trato del personal, que es muy importante en la percepción de la calidad pero también toma relevancia en la parte de la estructura donde indica que no están muy de acuerdo en ese aspecto, son varios factores los que influyen para poder lograr que el paciente quede contento con el servicio.

Así mismo (Agreda , 2020), en su investigación titulada, “Influencia en la satisfacción respecto a la calidad de atención de usuarios de un área específica COVID-19 de un establecimiento hospitalario limeño, 2020”. Tuvo como objetivo determinar si la satisfacción que percibieron los usuarios tuvo una influencia significativa en referencia a la calidad de atención de los usuarios del Servicio Emergencia diferenciada – COVID-19, para esto se está aplicando una metodología y un diseño hipotético – deductivo, con un diseño no experimental y transversal. Logrando concluir que hubo una influencia significativa en relación a la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención del servicio de Emergencia diferenciada COVID-19 que perteneces al Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, obteniendo un valor de significancia de 0.05. Además, el valor pseudo-R cuadrado de Nagelkerke de 0.360, esto demuestra que la variable satisfacción del usuario tiene una dependencia con un porcentaje de 36% en relación con la variable calidad de atención que es brindada por la institución sanitaria.

Este estudio también demuestra que hay una relación muy estrecha entre calidad y satisfacción, ya que de una depende el sentido de manifestación de la otra variable y de la forma en que reacciones los pacientes, también se ve que hay dependencia entre las variables que se relacionan.

Del mismo modo (Boza, 2017), en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017”. Tuvo como



objetivo principal, hacer una comparación entre la satisfacción del usuario que es atendido por consulta externa en el servicio de emergencia, específicamente en el área de tópico especializado y también en observación de un hospital nacional de Lima - 2017. Para lo cual se aplicó y diseño una metodología hipotética, deductiva con un enfoque cuantitativo que baso su investigación en el positivismo, empírico-analítico, racionalista. Llegando a la conclusión que los usuarios de amabas áreas analizadas tuvieron el mismo nivel de satisfacción esto en un hospital nacional de Lima- 2017. Como se observó en los pacientes la satisfacción por niveles en consulta externa de ambos servicios es el mismo para amabas áreas de tópico y de observación. Se da una primera sugerencia al jefe que gestiona la calidad en la institución, indicando que pueda realizar una mejora en los planes de implementación, y esto conduciría a que haya una mejora en cuanto a realizar las atenciones que logren satisfacer al usuario y que perciban que fueron de calidad.

Realizar estos estudios es muy necesario, para poder conocer cuál es la limitante en los establecimientos y que se pueden mejorar en beneficio del paciente, desde la forma en que trata el personal, la empatía que muestra hacia el paciente, se debe también considerar capacitar al personal, para así mejorar el trato al usuario.

Como menciona (Huerta , 2015), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de tópico de medicina en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”. Donde el objetivo general de esta investigación científica, fue poder determinar el grado de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en el servicio de tópico del área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Para este estudio se ha utilizado y aplicado una metodología cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, llegando a la conclusión que según respuesta de los usuarios se tuvo una satisfacción de 92.2% en tópico y poder socializar los resultados que se han obtenido con el personal de salud de este hospital para que las demás áreas tengan conocimiento del estudios y también puedan ofrecer un servicio de calidad no solo en el departamento del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

En este estudio también se ve la importancia de capacitar al personal de hacer un análisis de cómo va la situación del establecimiento de salud, saber que opinan los pacientes y comunicar esto a los encargados y poder mejorar varios aspectos que no se tomaron en cuenta y así lograr que los pacientes queden más satisfechos.

Según (Roncal , 2015), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo, tomando en cuenta las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia – 2015”. Tuvo como objetivo general determinar los niveles de satisfacción que tiene el usuario que es atendido por consulta externa tomando en consideración diversas dimensiones de la calidad de atención, en el servicio en el Servicio de Emergencia Ginecoobstetricia del Hospital de Apoyo Chepén – La Libertad, noviembre 2015. Para este análisis se aplicó la metodología y diseño no experimental, descriptiva, prospectiva de corte transversal, donde la población motivo de muestra se conformó por 350 usuarios que son atendidos por consulta externa del servicio de emergencia de Ginecoobstetricia del Hospital de Chepen, La Libertad, a los cuales se les aplico la encuesta en diferentes horas del día cuando se prestaba el servicio y la muestra fue tomada al azar y se realizó en los días del mes de noviembre 2015. Llegando a la conclusión que los niveles de satisfacción en general del servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia del Hospital de Chepén – noviembre 2015, tuvo los siguientes resultados dados en porcentajes indicando que el 57% de los pacientes atención indicaron estar insatisfechos. Y como primera propuesta se sugirió la implementación de un plan que ayude a mejorar la calidad en la atención de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, también poder realizar evaluaciones periódicamente.

Con este estudio también se toma relevancia a la opinión de los pacientes, que es muy importante para saber los puntos débiles del establecimiento y poder mejorarlos continuamente haciendo análisis cada cierto tiempo, y comunicar de estas deficiencias al personal encargado.

Así mismo (Zamora, 2016), en su investigación titulada, "Satisfacción de los usuarios de atención externa en relación a la infraestructura y incluyendo la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 febrero 2012 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos". Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios externos del hospital de la solidaridad de comas, del servicio de ginecoobstetricia. Para ello se aplicó en el estudio un diseño de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional en la muestra que se conformó con 242 encuestas realizadas anónimamente teniendo como medio para recolectar información nuestro instrumento que anteriormente ha sido validado SERVQUAL modificado, para que pueda ser también utilizado en diversas dependencias de salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud a los pacientes que acuden al servicio dando como resultados "una explicación clara y precisa a fin de poder de comprender" a continuación se detalla los porcentajes obtenidos que fue un 73.89 % de aceptación. La receta médica dada por el personal fue clara, con un 75.1%. Los precios en la consulta con un 25.70% de totalmente de acuerdo, no hubo unanimidad al aceptar los resultados, aunque el 42.97% se mantuvo de acuerdo, 80.72% dio su conformidad con el horario que se establece para la respectiva atención. La parte de la Infraestructura resulto con porcentajes menores de aprobación con un 29.72% de poca concordancia con los vestidores y 55.75% resulto no tener conformidad en la comodidad de los ambientes del establecimiento, 71.89 % fue un porcentaje mayor ya que la mayoría estuvo de acuerdo con una buena limpieza. La pregunta que enmarco la perspectiva de como los usuarios perciben que se brinda la calidad de atención donde se obtuvo un 87.65% de acuerdo. Llegando así a concluir que la satisfacción de los usuarios tuvo un porcentaje de 72.58%. El porcentaje de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

Ahora bien, en relación a las bases científicas, al estudio de los antecedentes se tomó en consideración información para poder sustentar la primera variable Calidad de atención:

La calidad en la actualidad es brindar servicios, que mejoren continuamente, ya que en el sector salud es muy importante la atención con calidad (Ramirez S. , 2010), ya que de ella depende que se pueda lograr recuperar la salud de las personas, y es por ello que todas las instituciones de salud están reguladas por SUSALUD.

En hospitales, se les brinda atención a personas con diferentes patologías, ya por inercia estar sufriendo de distintas dolencias, los hace ser personas más susceptibles y para poder lograr que estos usuarios queden satisfechos no solo implica darles un buen diagnóstico, también influye la parte humana de los profesionales de la salud así como aspectos sobre el trato la calidez y la comprensión hacia la situación que atraviesa la otra persona y dejando de lado la parte emocional, también influye de gran manera la infraestructura hospitalaria, como los ambientes están distribuidos, si el establecimiento tiene la capacidad para atender a varias personas, si está debidamente limpio y cumple con lo que toda persona que acude a un establecimiento de salud necesita, adicional a esto es muy importante que el hospital cuente con los equipos necesarios para intervenciones a los pacientes, y que esto les de la seguridad de que recibirán una buena atención.

Cuando se habla de del área de salud en relación a los establecimientos del como brindan la atención en lo referente a la atención con calidad, hay un enfoque que prioriza más a fondo en la atención que es brindada por el personal de salud, ya que una atención de calidad depende también de los profesionales con los que cuenta cada establecimiento. Así mismo es muy importante, brindar los mejores beneficios para el usuario con el fin de que estos, estén expuestos a menos riesgos.

La cantidad de personal de salud es importante, ya que con la pandemia se evidencio falta de personal médico de diversas, áreas que pueda asistir a la gran cantidad de personas que acudían a los establecimientos de salud y que estaba esperando sin ninguna respuesta, también se debe tener igualdad en la atención, ya que por la covid-19 se prefería atender a las personas más jóvenes y a los adultos mayores dejarlos sin atención o simplemente esperar a que fallezcan, porque los hospitales no tenían las camas suficientes para atender a tantas

personas, esta crisis que se vivió, fue de manera positiva para que estos establecimientos puedan equiparse y así poder tener la capacidad de atender a la mayor cantidad de personas y de esta manera se puede evitar varias pérdidas humanas (Leyzeaga & Azuaje, 2014).

Según (Urriago, 2017), tiene un valor por el usuario hace que valga y que puede ser realizado en la prestación de los servicios de salud, en razón a características propias del mismo donde puede lograr la satisfacción de necesidades consideradas básicas o que para ellos tengan una prioridad. También se puede contextualizar como lo indispensable para poder tomar una decisión, para así poder lograr tener un servicio donde la consecuencia sea la interacción entre los directivos o proveedores del servicio. Por otro lado se puede comprender tomando el grado de percepción que involucra las sensaciones como las físicas que puede ser interpretada de acuerdo a cada experiencia, dentro de su conocimiento e intuición. Donde se pueden percibir diversas necesidades sean reales o positivas que están inmersas en la satisfacción, estas necesidades pueden estar cubiertas o haber un exceso al tratar de satisfacerlas. Generando así que la satisfacción sea asumida como una regla para poder medir la calidad que se otorga en los servicios de atención en salud.

Del mismo modo (Sánchez, 2020), la calidad es el servicio que se brinda al usuario cumpliendo las políticas de cada establecimiento de salud, sean públicas o privadas, por otro lado cada establecimiento es evaluado a fin de verificar el cumplimiento, garantizando de esta manera los beneficios y seguridad para los usuarios. La calidad también se define como la percepción subjetiva de los usuarios acerca de los servicios de salud, dependiendo de si pudieron satisfacer sus necesidades prioritarias, básicas, en resumen la satisfacción mide la calidad de la atención.

La atención en el sector salud implica los procedimientos para determinar los diagnósticos, tratamiento oportuno de los profesionales que satisfacen la necesidad de los usuarios. La calidad no tiene una sola definición ya que cuenta con diversos parámetros que deben considerarse, como la eficiencia, la comodidad, ya que la

mayoría de problemas que se observan y son expresados por los usuarios, es debido a la atención que reciben, por el tiempo de demora, por los procesos administrativos, etc. (Ramos, 2011).

Como menciona (Deming, 2020), como parte del concepto de calidad uno de los precursores Edward Deming que creo el ciclo de control de calidad, donde se aseguraba cuatro actividades cíclicas, que son planificar, hacer, controlar y mejorar. Esto indica que para tener una mejora continua se debe planificar previamente para evaluar los resultados y así establecer las acciones a mejorar.

Dentro del ciclo de calidad en los establecimientos de salud, se debe hacer una planificación tomando en consideración los reclamos concurrentes por parte de los usuarios, y en torno a esto realizar planes a futuro para poder mejorar las deficiencias que se tiene, luego de haber hecho la planificación se debe comenzar con realizar los cambios, tanto a nivel del trato del personal como la infraestructura adecuada que debe tener los establecimientos hospitalarios, pero al momento de realizar todos estos cambios por una mejora positiva del hospital debe haber un control para que haya un buen uso de los recursos y estos sean más óptimos, al aplicar todo este ciclo se van a observar mejoras y se puede lograr mayor satisfacción de los usuarios (Losada & Rodríguez, 2007).

La calidad es un sistema que tiene varias, metodologías para lograr objetivos en las organizaciones, en esto se hace mención a la escala SERVQUAL, que es un método que otorga una calificación sobre las prestaciones de servicios considerando la calidad de atención al cliente (Rodríguez, 2018).

En este sentido, se toma mayor relevancia al análisis de la variable calidad de atención, considerando sus dimensiones ya que, según la escala SERVQUAL existen cuatro dimensiones: (1) Fiabilidad, (2) Seguridad, (3) Empatía y (3) Elementos tangibles.

La dimensión Fiabilidad, se define la fiabilidad como un sistema que cumple una función de manera segura y precisa, como por ejemplo cumplir la prestación

del servicio, solucionar los problemas tomando en cuenta la honestidad y veracidad en la atención. La fiabilidad es la capacidad de encontrar el problema que tienen los centros de salud y esto con el fin de evitar riesgos, también es muy esencial transmitir conocimientos al personal, es una dimensión que se relaciona con la seguridad y que de alguna manera ayuda a que se logren los objetivos de la institución.

La dimensión Seguridad, es una característica importante del establecimiento de salud, mediante el profesional de salud que brinda una atención eficaz y correcta, para lograr alcanzar las expectativas del usuario logrando satisfacer sus necesidades.

La persona que acude a un establecimiento hospitalario es porque siente que será atendido de la manera correcta y se le brindará un tratamiento adecuado, pero se da el caso que las personas no acuden al establecimiento y prefieren ser atendidas en una clínica particular porque no sienten la seguridad y la confianza en el personal de salud y también en los equipos que tienen ya que se da el caso que son obsoletos o que se paran malogrando, es por eso que esta dimensión influye de gran manera de como un usuario percibe el servicio (Díaz, Buelvas, & Bustillo, 2016).

La (OMS, 2014), define la seguridad, como lo esencial en la calidad de atención, ya que los usuarios están expuestos a varios peligros en los diversos procedimientos médicos a los cuales son sometidos y es por ello que la seguridad de los usuarios requiere un monitoreo esto significa que se tomen acciones sobre el desempeño de las competencias. La confianza transmitida por el personal de salud es muy importante para generar confianza.

La dimensión Empatía, es la disposición de unos sujetos frente a otros, que no depende de una persona sino de un contexto integral. Y esta comprende la empatía cognitiva negativa, que indica una frustración por parte de la persona y esto genera un estrés empático, la empatía cognitiva positiva, activa procesos emocionales como la alegría, por otro lado el contagio emocional suele impedir

ponerse a la persona en el lugar del otro para poder entender que es lo que realmente siente.

La persona empática comprende la situación de los demás individuos, esto es muy importante en el personal de salud, ya que podrá comprender lo que necesita y siente el usuario, es por este motivo que los trabajadores de salud deben adecuarse a las necesidades de los usuarios brindando un trato cordial, una atención de calidad, cumplir los horarios y orientar adecuadamente al usuario del servicio.

La dimensión Elementos tangibles, hacen referencia a las estructuras físicas, instalaciones, equipamiento, herramientas, la calidad de la estructura del establecimiento, a los materiales de información, esto es apreciado por el usuario de una manera visual y es por ello la importancia de mantener la infraestructura adecuada.

El usuario percibe las instalaciones del establecimiento de salud, ya que esto interviene en la atención y tienen que tener las mejores condiciones para brindar un mejor servicio. Otro componente importante de las instalaciones es la limpieza, que es la presentación de establecimiento de salud, adicionalmente se tiene que tomar en consideración las camas hospitalarias, las sillas de espera, para que el usuario tenga una estancia más confortable.

En otro sentido, con referencia a la variable Satisfacción del usuario: los sistemas de calidad incluyen ya satisfacción del usuario.

La satisfacción se ha definido como saciar una necesidad de una manera adecuada tomando en cuenta la percepción del individuo.

Según (Castelo & Rodriguez, 2016), indica que la atención que se da al cliente es un conglomerado de actividades que están relacionadas, para lograr asegurar una satisfacción adecuada.



La satisfacción integra la respuesta de las emociones y mediante esta que los usuarios logran obtener su producto deseado captado desde sus necesidades. Según el modelo epistemológico, maneja un estándar que compara y se realiza consideración según orden de los valores ya que suelen relacionarse entre las necesidades fundamentales y los deseos de cada usuario, esta forma indica la manera en que los usuarios compran un producto para así lograr satisfacer sus necesidades.

La satisfacción es un estado subjetivo, ya que es la percepción de un usuario frente a un servicio brindado, como una calidad en la atención y una buena información. Ante la satisfacción que logra brindar un establecimiento de salud, influye para que el usuario vuelva a tomar el servicio.

Hay aspectos en la satisfacción del usuario, ya que estos experimentan la satisfacción en tres niveles, el primero al insatisfacción, donde observan que el producto que se dio o el servicio dado no cubre sus expectativas, segundo la satisfacción, cuando el usuario queda satisfecho con el producto o servicio brindado y tercero la complacencia que es cuando el servicio o producto brindado tiende a superar las expectativas del usuario.

La satisfacción del usuario va referido al tipo de atención que recibió en el establecimiento de salud, de esta manera cada persona determinara si la atención fue adecuada, amable y sobre todo adecuada en los diagnósticos y exámenes en las diversas áreas del establecimiento de salud.

Para lo cual será de mucha importancia el análisis de las dimensiones de la satisfacción del usuario, existen tres dimensiones: (1) Confiabilidad, (2) Validez y (3) Lealtad.

La dimensión Confiabilidad, es tener el conocimiento y se capaz de desempeñar un servicio de manera segura y precisa, es decir que el establecimiento de salud cumple con la prestación del servicio.

Es la probabilidad de un buen funcionamiento, en el servicio brindado y se define como la capacidad de brindar la función de manera prevista, de otra manera se definirá como un producto o servicio que realiza su función de manera específica sin inconvenientes.

Para lograr la confiabilidad de un producto o servicio se debe realizar diversos tipos de exámenes hasta lograr una retroalimentación para prever las correcciones y cambios.

La dimensión Validez, es la caracteriza por las actividades que se hacen dentro del establecimiento con intervención del profesional de la salud, llevándolo a cabo de un amañera correcta y eficaz logrando la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, la validez su característica es lo correcto se ajusta a las normas.

La dimensión Lealtad, (Barrios, Calvo, Velicia, Criado, & Leal, 2020). Esta dimensión se define como: “Ese sello distintivo que identifica a los grandes líderes y esto se da siempre y cuando estos líderes sean un apoyo a su trabajadores y los ayuden a poder construir relaciones correctas con clientes: esto le dará a los clientes un valor que estará marcado en su consiente y los lleve a regresar para poder tener tratos con esa compañía es ahí la gran importancia de lograr la satisfacción.”

La lealtad es importante en las relaciones de personas, aplicado al sistema de salud sería un compromiso con los usuarios para lograr su satisfacción.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

El presente estudio se enfocó y se realizó una investigación de tipo básica, (Solis, 2008) también llamada sustantiva, su objetivo es la curiosidad de nuevos conocimientos que sirve de base para la investigación aplicada y es esencial para desarrollar la ciencia.

Como dato importante se precisa que dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, (Barrantes, 2014) se basa en un análisis estadístico de datos que se han recopilado de encuestas para explicar un fenómeno, se busca conocer cómo el usuario de consulta externa queda satisfecho en un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, en consideración a los diversos estudios que existan en la actualidad sobre calidad de atención.

Para finalizar se informa que el presente trabajo de investigación es de nivel correlacional (Rojas , 2015), puesto que se planteó describir la relación que hay con las dos variables de investigación.

##### **Diseño de investigación**

El presente estudio de investigación tuvo un diseño de investigación no experimental (Hernandez & Mendoza, Metodologia de la investigación, 2018), ya que en la investigación no se ha realizado manipulación de las variables, ya que solo se observa cada fenómeno para que después sea analizado, es lo que se ha realizado en la investigación recolectando información sobre los estudios vinculados a la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, adicionalmente se precisa que la investigación tuvo un corte transversal ya que se analiza datos de

las variables en un determinado tiempo ya sea sobre una población o muestra (Rojas , 2015).

De la misma forma, la investigación está incluida dentro marco con un método hipotético deductivo, según esta metodología se permitirá corroborar si las hipótesis y la relación con las variables son verdaderas, (Popper, 1985) donde indica que se va a poder generar con la utilización de este las respectivas hipótesis que nacen en base a las dos premisas donde una de las primeras es una premisa que se da de forma universal y la que continua se da empíricamente para luego realizar la respectiva contrastación.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

#### **V1: Calidad de atención**

La calidad en el sector salud, es que cada paciente reciba, todos los servicios de la manera más óptima y así poder lograr recuperar la salud efectivamente (mendez , 2007).

Analizar diversas teorías que se enfocaron en la calidad de atención que esto será realizado por una encuesta tomando en cuenta las dimensiones como fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles donde el instrumento que se usara nos ayudara a dar una valoración.

Para poder elaborar el listado de preguntas que serán parte de la encuesta se toman varios aspectos que están relacionados con las dimensiones y que serán parte fundamental para poder elaborarlo así como también se tomara referencia de preguntas que hayan sido validadas para un mejor desarrollo en nuestro cuestionario.

Tomando en cuenta indicadores para la variable Calidad de atención se tiene los siguientes: Para la dimensión Fiabilidad se ha considerado tres indicadores atención oportuna, cumplimiento de la atención programada y solución de problemas. Asimismo, para la dimensión Seguridad se ha considerado tres

indicadores respuesta oportuna a quejas y reclamos, personal capacitado y cumplimiento de medidas de seguridad. Asimismo, para la dimensión Empatía se ha considerado cuatro indicadores trato amable, horarios adecuados, comprensión de las necesidades y claridad en la orientación (Lazo & Santivañez, 2018). Por último, para la dimensión Elementos tangibles se ha considerado tres indicadores estado del establecimiento, limpieza del establecimiento y señaléticas del establecimiento.

Los pacientes que acuden a un establecimiento hospitalario a recibir un servicio, toman en cuenta varios aspectos que son muy importantes, como por ejemplo si son atendidos en el horario en que han sido citados, también ven la forma en que el personal que está encargado da la atención, si se acierta con su diagnóstico para poder darle el tratamiento más óptimo y así lograr su recuperación.

### **Escala de medición**

Para la presente investigación se consideró la escala de Likert.

### **V2: Satisfacción del usuario**

Es la manifestación del usuario en torno a la atención recibida, de parte del personal de salud así como los diversos procedimientos médicos y se evalúa de manera individual (Salvador , 2008).

Analizar todo aspecto conceptual respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta tomando en cuenta las dimensiones como confiabilidad, validez y lealtad donde el instrumento que se usara nos ayudara a dar una valoración (Torres & Miranda, 2010).

Respecto a los indicadores para la variable satisfacción al usuario se tiene los siguientes: Para la dimensión de Confiabilidad se ha considerado tres indicadores precisión en el diagnóstico, ambiente confiable y cumplimiento de la atención. Asimismo para la dimensión validez se ha considerado tres indicadores

atención correcta, calidez y satisfacción. Por último para la dimensión Lealtad se ha considerado tres indicadores compromiso, respeto y motivación (Vargas & Aldana, 2014).

### **Escala de medición**

Para la presente investigación se consideró la escala de Likert.

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

### **3.3.1 Población**

La población según (Condori, 2020), indica que es la unidad de análisis donde se realiza la investigación, es por esta razón que nuestra investigación tiene una población que estuvo constituida por los 2854 usuarios de consulta externa (se está solicitando esta información al área de Informática del hospital) de los pacientes que tienen atención por consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, obtenido del primer trimestre del año 2022. Adicionalmente, se precisara que se tomara en cuenta criterios que incluyan y excluyan a los usuarios para poder desarrollar el presente trabajo:

Criterios de inclusión: Sobre este punto se optó por considerar encuestar a los usuarios de consulta externa que están adscritos al centro de salud teniendo toda la posibilidad de formar parte del estudio.

Criterios de exclusión: No se consideró para poder desarrollar el trabajo a los usuarios que son atendidos en el servicio de emergencia y hospitalización, ya que el objetivo fue lograr una percepción desde el enfoque principal que son los usuarios de consulta externa.

### **3.3.2 Muestra**

Para poder obtener la muestra de nuestro estudio se empleó formulas y valores:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,00%. ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50%. ( $P$ )
- Tamaño de la población es 2854 ( $N$ )

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}$$

$$n = \frac{2854 * 1.96^2 * 0.50(1 - 0.50)}{(2854 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.50(1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{2854 * 3.8416 * 0.25}{7.1325 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{2740.9816}{8.0929}$$

$$n = 338$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 338 pacientes de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua.

### 3.3.3 Muestreo

Está definido mediante sus características para lo cual cada característica tendrá un procedimiento diferente y esto da facilidad para poder seleccionar los elementos que conformaran parte de la población que ya ha sido establecida con anterioridad (Lopez, 2004).

En este trabajo de investigación se ha realizado una muestra aleatoria simple con todos los pacientes que acudieron a consulta externa, luego de eso se aplicó el muestreo de tipo probabilístico.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis es lo principal para analizar el los estudios estos son los elementos que van a ser medidos y constituyen la población (Hernández, 2003), en este sentido se considera como unidad de análisis un establecimiento hospitalario de la región de Moquegua provincia de Mariscal Nieto.

En este estudio se consideró a todos los usuarios que reciben el servicio en el área de consulta externa, estos pacientes serán escogidos al azar, y es por ello que todos los que acudieron al establecimiento tuvieron la misma oportunidad de ser consultados.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica que se usó en la presente investigación, has sido definida como tal la encuesta (Cabello , 1998).

Encuesta: donde su objetivo principal es recolectar de forma estandarizada los datos de la muestra. La encuesta es una técnica para obtener datos que se obtienen mediante interrogación (Denzin & Linconl, 2015).

### **3.4.2 Instrumentos**

Para recolectar datos de campo se hizo uso del cuestionario a nuestra muestra. Cuestionario: Este instrumento está definido como un conjunto de ítems de preguntas que se aplicaran a los usuarios escogidos al azar para poder obtener información relevante al tema de estudio (Hernandez , 2011).



En tal sentido se ha desarrollado cuestionarios que permitan recolectar información, para poder realizar la toma de muestra, con el objetivo de cumplir con lo que se ha establecido previamente.

Para esta investigación se tiene el caso específico con las siguientes fichas:

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario “Calidad de atención”

Autor: Rosario Belinda Holguin Frisancho

Dimensiones: Fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

Autor: Rosario Belinda Holguin Frisancho

Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad.

#### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Por otro lado, con respecto a la validez como una herramienta que valorara la variable en estudio de una manera más directa (Carrasco , 2009), la eficacia de un instrumento que medirá dependerá de procedencia (Supo, 2014).

De lo anteriormente indicado, con respecto a validar los datos contenido en los instrumentos, se optó considerar a tres juicios de expertos, los cuales se detallarán en la sección de anexos de nuestro trabajo de investigación, asimismo se considerarán formatos que contengan respuestas con varias opciones de respuesta y que ha sido establecido por la Universidad Cesar Vallejo, llegando a tener “Aplicable” como resultado general, tal como se evidencia en el cuadro que se presenta:

**Tabla 1.***Validación de juicio de expertos*

<b>Variables</b>	<b>Nº</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
V1: Calidad de atención	1	Julia Hinchuñá Huamachi	Magister en Gestión Pública	Aplicable
V2: Satisfacción del usuario	2	Yussbel Hugo Pari Ayllon	Maestro en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional	Aplicable
	3	Waldyr Wilfredo Alarcon Portugal	Magister Scientiae Mención en Derecho Civil	Aplicable

*Nota: Certificado que contiene validación del instrumento.*

Se ha seleccionado al primer experto, porque labora en el sector salud y tiene pleno conocimiento sobre cómo se da la atención al usuario y todos los procedimientos que se siguen, el segundo experto fue seleccionado por su amplio conocimiento en gestión pública, ya que cuenta con una carrera profesional con mención en gestión pública y ha trabajado en varios cargos en el sector público, y en tercer lugar se hizo la selección de nuestro juicio de experto por ser docente en una universidad nacional y también particular tiene amplio conocimiento en la metodología de investigación y también amplio conocimiento en gestión pública, ya que labora también en el sector público.

La confiabilidad, es el grado de aplicación que se repite al mismo sujeto y se obtiene resultados similares (Frías-Navarro, 2022), también se hará el uso del Alfa de Cronbach, que se realizara estadísticamente y nos indicara cuan confiable es nuestro instrumento (Pascual-Soler, 2022).

Se realizó la aplicación del criterio del Alpha de Cronbach, con una prueba piloto donde se consideró la cantidad de 30 usuarios de consulta externa que ha sido establecida con anterioridad de la unidad de estudio:

**Tabla 2.**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Calidad de Atención	0.874	16
Satisfacción del Usuario	0.905	16

Nota: *Elaboración propia.*

De lo mencionado anteriormente, con respecto a la variable “Calidad de atención”, se llegó a un resultado de; 0.874 que tiene un significado de “Bueno”, asimismo también se aplicó en la variable “Satisfacción del usuario”, teniendo como resultado de 0,905, lo que indica que es “Excelente”, los valores que hemos indicado después de aplicar el Alpha de Cronbach estará detallado en los anexos.

### **3.5 Procedimientos**

Luego de haber sido aprobado el proyecto de investigación, se inició con la recolección de información en función a las dos variables de esta investigación. Seguido, se elaboró el instrumento que se aplicara, para obtener los datos de la muestra que se calculó en función a la población.

En este estudio se realizó la muestra de forma aleatoria simple, a todos los usuarios que se atendieron por consulta externa tuvieron la posibilidad de participar en la encuesta.

Luego de realizar la aplicación del instrumento, y la obtención de los resultados se realizó el siguiente paso que es procesar la información con la respectiva interpretación de los resultados, teniendo siempre en cuenta la ética del investigador.

Seguidamente se procedió con la verificación de resultados para poder contrastar con la hipótesis, para realizar la formulación de las conclusiones y la respectiva recomendación en base a lo resultante de cada dimensión en estudio.

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

El método que se aplicó para analizar los datos en la presente investigación, donde se hizo uso del software SPSS v24, después de haber aplicado el instrumento, y haber obtenido los cuadros de porcentajes, tablas y figuras que nos brindó el sistema.

Para poder analizar las variables y sus respectivas dimensiones se hizo uso de la escala Likert que contendrá 5 opciones, las cuales se indican a continuación: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación es auténtica y tiene veracidad, ya que los instrumentos se elaboraron de acuerdo a la realidad del establecimiento hospitalario en estudio, la aplicación de este instrumento tendrá como paso seguido el análisis estadístico con la información obtenida con las encuestas y se realizara un análisis de los resultados los cuales tendrán que tener concordancia respecto a la aplicación de las normas y los reglamentos que están vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Como se dijo líneas arriba, la parte ética es muy importante para poder realizar un trabajo que tenga un rigor científico, y además cuente con datos reales y es por ello que se gestionó permisos para poner el nombre de la institución que será motivo de nuestro estudio.

## IV. RESULTADOS

En este capítulo se realizó el detalle de los resultados descriptivos tomando consideración de las variables y dimensiones que se han usado para poder plantear el objetivo general así como los objetivos que son específicos, del mismo modo haciendo uso de los resultados inferenciales haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman.

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Calidad de atención

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua de la variable Calidad de atención.*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Deficiente</b>	29-40	205	60.7%
<b>Regular</b>	41-50	78	23.1%
<b>Eficiente</b>	51-61	55	16.3%
<b>Total</b>		338	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 3, se muestra los resultados de la variable Calidad de atención donde el 60.7% de los usuarios de consulta externa de la región de Moquegua perciben que el nivel es deficiente lo cual indica que la calidad de atención brindada en el primer trimestre del año 2022 no satisface sus necesidades, así también el 23.1% refiere que la calidad de atención brindada es regular y un 16.3% indica que la calidad de atención es eficiente.

#### **4.1.2 Dimensiones de la calidad de atención**

Los resultados obtenidos en relación a los análisis descriptivos de la cuatro (4) dimensiones de la variable calidad de atención se tiene lo siguiente.

Con respecto a la dimensión Fiabilidad un 54.7% de los usuarios de consulta externa perciben deficiencia en esta dimensión, considerando que el personal tiene voluntad al momento de brindar la atención, así como un 29.6% percibe de manera regular esta dimensión y un 13% piensa que esta dimensión es eficiente, llegando a concluir que no se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Con respecto a la dimensión Seguridad un 70.4% de los usuarios de consulta externa lo considera deficiente porque no se fomenta la credibilidad en los usuarios a diferencia de un 23.1% de usuarios que les parece eficiente esta dimensión y finalmente solo un 6.5% de los usuarios opinan que esta dimensión es regular.

Seguidamente la dimensión de Elementos tangibles nos muestra un 60.4% indicando deficiencia ya que no cumplen las expectativas, así como un 20.1% lo ve de manera regular y un 19.5% indica que el establecimiento hospitalario tiene su infraestructura y mobiliarios adecuados.

Por último, con respecto a la dimensión Empatía, un 57.4% de los usuarios indican que el personal que brinda el servicio no es empático a diferencia de un 29.6% que si se siente satisfecho con la atención del personal y un 13% que indica que esta dimensión es regular.

En este sentido, se muestra de manera general, las dimensiones que han sido mencionadas que la mayoría son percibidas de manera deficiente, por los usuarios de consulta externa y lo antes detallado se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua, de las dimensiones de la variable Calidad de Atención.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Fiabilidad</b>	Deficiente	8-11	194	57.4%
	Regular	12-15	100	29.6%
	Eficiente	16-18	44	13.0%
<b>Seguridad</b>	Deficiente	6-10	238	70.4%
	Regular	11-13	22	6.5%
	Eficiente	14-17	78	23.1%
<b>Elementos tangibles</b>	Deficiente	7-10	204	60.4%
	Regular	11-14	68	20.1%
	Eficiente	15-17	66	19.5%
<b>Empatía</b>	Deficiente	4-7	194	57.5%
	Regular	8-9	44	13.0%
	Eficiente	10-12	100	29.5%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

#### 4.1.3 Satisfacción del usuario

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua de la variable Satisfacción del usuario.*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Deficiente</b>	29-42	203	60.1%
<b>Regular</b>	43-54	56	16.6%
<b>Eficiente</b>	55-67	79	23.4%
<b>Total</b>		338	100%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 5, se muestran los resultados de la variable Satisfacción del usuario, donde un 60.1% de los usuarios de consulta externa indicaron un nivel deficiente ya que no se cumple con sus expectativas y por el contrario un 23.4% perciben un nivel eficiente y finalmente un 16.6% perciben que es regular.

#### 4.1.4 Dimensiones de la Satisfacción del usuario

En relación a los resultados de los análisis descriptivos de la tres (3) dimensiones de la variable Satisfacción del usuario se tiene lo siguiente.

Con respecto a la dimensión Confiabilidad un 50% de los usuarios de consulta externa perciben un nivel deficiente y un 36.4% lo percibe un nivel regular y solo un 13.6% lo percibe de manera eficiente.

Seguidamente en relación a la dimensión Validez un 60.1% de los usuarios de consulta externa lo considera deficiente y por el contrario un 20.1% lo considera eficiente y un 19.8% lo considera de manera regular.

Y por último la dimensión de Lealtad, muestra un 60.1% de los usuarios de consulta externa lo percibe de manera deficiente a diferencia de un 23.7% que lo percibe de manera eficiente y 16.3% que lo percibe de manera regular.

En tal sentido de manera general se puede evidenciar que las dimensiones que han sido mencionadas con anterioridad son calificadas como deficiente en su mayoría por los usuarios de consulta externa y se demuestra en la siguiente tabla.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los pacientes de consulta externa de la región de Moquegua, de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Confiabilidad</b>	Deficiente	8-12	169	50.0%



	Regular	13-17	123	36.4%
	Eficiente	18-21	46	13.6%
<b>Validez</b>	Deficiente	8-13	203	60.1%
	Regular	14-18	67	19.8%
	Eficiente	19-23	68	20.1%
<b>Lealtad</b>	Deficiente	10-15	203	60.1%
	Regular	16-20	55	16.3%
	Eficiente	21-25	80	23.7%

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

## 4.2 Resultados inferenciales

Tomando en consideración el objetivo general y los objetivos específicos que se han precisado para la presente investigación, se hizo un análisis inferencial de los resultados, posterior a la aplicación de los cuestionarios mediante el coeficiente de correlación de Spearman, llegando a resultados que se describen en los siguientes párrafos.

Tomando en consideración que el objetivo general indica lo siguiente:

Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

Se ha realizado la contratación de la hipótesis principal que corresponde a este objetivo, el mismo que se detallara a continuación.

### 4.2.1 Contratación de la hipótesis principal

En relación a la contratación de la hipótesis principal se precisa lo siguiente:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.*

				<b>Calidad de atención</b>	<b>de Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>de Calidad de atención</b>	<b>de</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.665
			Sig.(bilateral)		0.000
			N	338	338
	<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>de</b>	Coeficiente de correlación	0.665	1.000
Sig.(bilateral)			0.000		
N			338	338	

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 7 se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.665 con un valor de  $p=0.000$  por lo tanto como el valor de  $p$  es inferior a 0.05 se procede a rechazar Ho, con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, así mismo es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación que se obtuvo es positivo moderado.

Por consiguiente, en relación al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad de atención y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

#### 4.2.2 Contratación de la primera hipótesis específica.

Por otro lado, los objetivos específicos se han planteado tomando en consideración las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, siendo el primer objetivo específico: Determinar es la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, para lo cual se ha realizado la contratación de la primera hipótesis específica, respecto al objetivo mencionado y el que se detalla a continuación.

En relación a la contratación de la primera hipótesis específica se precisa lo siguiente:

Ho: No existe relación significativa entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>de Fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.482

	Sig.(bilateral)		0.000
	N	338	338
<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0.482	1.000
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	338	338

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 8 se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.482 con un valor de  $p=0.000$  por lo tanto como el valor de  $p$  es inferior a 0.05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la Fiabilidad y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, el valor que se obtuvo es positivo moderado.

Por consiguiente, en relación al primer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

#### 4.2.3 Contratación de la segunda hipótesis específica.

De igual manera, respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; para lo cual se ha realizado la contratación de la segunda hipótesis específica, respecto al objetivo mencionado y el que se detalla a continuación.

En relación a la contratación de la segunda hipótesis específica se precisa lo siguiente:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la Seguridad y la satisfacción del usuario.*

			<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.647
		Sig.(bilateral)		0.000
		N	338	338
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0.647	1.000
		Sig.(bilateral)	0.000	
		N	338	338

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 9 se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.647 con un valor de  $p=0.000$  por lo tanto como el valor de  $p$  es inferior a 0.05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la Seguridad y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, el valor que se obtuvo es positivo moderado.

Por consiguiente, en relación al segundo objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Seguridad y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

#### 4.2.4 Contratación de la tercera hipótesis específica.

De igual manera, respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; para lo cual se ha realizado la contratación de la segunda hipótesis específica, respecto al objetivo mencionado y el que se detalla a continuación.

En relación a la contratación de la tercera hipótesis específica se precisa lo siguiente:

Ho: No existe relación significativa entre la Empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la Empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

**Tabla 10**

*Significancia y correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario.*

			<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>de Empatía</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.395
		Sig.(bilateral)		0.000
		N	338	338
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0.395	1.000
		Sig.(bilateral)	0.000	
		N	338	338

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 10 se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.3.95 con un valor de  $p=0.000$  por lo tanto como el valor de  $p$  es inferior a 0.05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la Empatía y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, el valor que se obtuvo es positivo bajo.

Por consiguiente, en relación al tercer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva baja entre la dimensión Seguridad y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

#### **4.2.5 Contratación de la cuarta hipótesis específica.**

De igual manera, respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022; para lo cual se ha realizado la contratación de la cuarta hipótesis específica, respecto al objetivo mencionado y el que se detalla a continuación.

En relación a la contratación de la cuarta hipótesis específica se precisa lo siguiente:

$H_0$ : No existe relación significativa entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

**Tabla 11**

*Significancia y correlación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

			<b>Elementos tangibles</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.651
		Sig.(bilateral)		0.000
		N	338	338
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0.651	1.000
		Sig.(bilateral)	0.000	
		N	338	338

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24

En la tabla 11 se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.651 con un valor de  $p=0.000$  por lo tanto como el valor de  $p$  es inferior a 0.05 se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre los Elementos tangibles y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, el valor que se obtuvo es positivo moderado.

Por consiguiente, en relación al cuarto objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Elementos tangibles y Satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.



## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se desarrolló la discusión, se tomó como base el objetivo general de la investigación, la cual fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.

Al respecto, en los resultados inferenciales que se han obtenido se ha evidenciado con relación al objetivo general, que existe relación directa moderada entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, ya que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.665 y un valor de p de 0.000, donde se aprecia que a medida que haya mejoras en la calidad de atención brindada a los usuarios, habrá un incremento en la satisfacción del usuario. Esto es contrastable con estudios anteriores, donde también realizaron la evaluación de las dimensiones mencionadas y en cada investigación se fue encontrando gran parecido con nuestro estudio ya que tomaron en cuenta ambas variables y vieron como una influía en la otra en gran medida, que si se realiza mejoras en algunos aspectos que estaban negativos se podría incrementar de manera significativa, cumpliendo de manera satisfactoria las expectativas de manera que se pueda hacer mejoras en las diversas áreas.

En el análisis descriptivo que se ha realizado, se obtuvo que el 60.7% de los usuarios encuestados considera con un nivel deficiente la calidad de atención brindada por el establecimiento hospitalario, un 23.1% lo considera de manera regular y un 16.3% lo considera de manera eficiente. Estos resultados nos dan a conocer que a medida que se mejore la calidad de atención que se brinda, esta pueda incidir de manera positiva en la satisfacción del usuario del establecimiento hospitalario.

Lo descrito es concordante, con los resultados que se obtuvieron de (Roncal , 2015), ya que considera el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa tomando en consideración la calidad de atención. Donde los resultados indican que

hay un gran cantidad de insatisfacción en la mayoría de los apacientes que acudieron a atenderse y da una propuesta para poder implementar un modelo donde incluye mejorar los estándares con el fin de incrementar la calidad en la atención en beneficio de los usuarios, este modelo es muy importante, ya que con anterioridad se analizó las situación en la que se encuentra el establecimiento que presta atención de salud con las encuestas dirigidas a los pacientes, se pudo ver reflejado cuales son los puntos débiles que deben de ser mejorados y esto debe ser compartido con todo el personal y de esta forma se podrá lograr cumplir las expectativas de los pacientes logrando el objetivo primordial una mejor atención.

Sin embargo, en sentido divergente al anterior autor, (Alvares 2015), analiza la cuan satisfechos se encuentran los pacientes que tuvieron que ser ingresados al área de hospitalización y de manera similar a nuestra investigación utilizaron como instrumento una encuesta que llevo a la determinación que un elevado porcentaje de pacientes que han tomado el servicio coinciden en una satisfacción positiva con la calidad que se brindó al momento de la atención ya que esta fue brindada con calidez por parte del personal de salud. Este trato cordial, es muy relevante ya que se puede demostrar que afecta positivamente a la opinión que pueda brindar cada usuario al momento de ser consultado sobre cómo fue todo el proceso de su atención hasta lograr conseguir el tratamiento adecuado, despejar las dudas que acontecieron, y sobretodo consolidar la recuperación de la salud del paciente. Es muy importante también que el personal que brinde servicio esté capacitado con la normativa actualizada sobre el procedimiento de para realizar atención al paciente, ya que de esta forma se lograra cumplir con los protocolos establecidos y de manera correcta generando así la confianza que necesita el paciente, y de este modo haya una mayor satisfacción que es lo principal de este estudio.

Asimismo, estos resultados obtenidos concuerdan con (Font, Legra, Torres, Buduen, & Sanchez, 2014), quien evalúa la calidad de atención y la relación que hay con la satisfacción donde se obtuvo un resultado positivo con relación a la calidad de atención obteniendo un puntaje muy alto con el trato humano hacia los usuarios y esto incremento la satisfacción de los mismos demostrando que es muy importante tomar en cuenta la forma en que se brinda un servicio. El trato

interpersonal con el paciente es sumamente importante, de esta manera se logra captar la confianza y seguridad del paciente, en este sentido este tendrá un vínculo más cercano con el personal que lo atiende, generando un clima de empatía y seguridad en todo el proceso de la atención, lográndose en gran medida incrementas la satisfacción.

De igual manera, estos resultados son concordantes con (Agreda , 2020), donde hizo uso de un instrumento validado llegando a la conclusión que si hay una influencia significativa de la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario con un grado de dependencia de 36%. Este estudio es muy similar al nuestro ya que detalla la manera en que ambas variables se relacionan ya que en base a mejorar aspectos deficientes, se puede incrementar de manera importante la satisfacción del paciente que es el objetivo primordial de este estudio.

Asimismo (Huerta , 2015), determino el grado de satisfacción de los usuarios mediante un cuestionario dirigido a los usuarios que se les brindo la atención concluyendo con un 92% de satisfacción de los usuarios y estos resultados fueron compartidos con el personal, para que sea de conocimiento de otras áreas y así poder mejorar la calidad de atención de todo el establecimiento, es muy importante capacitar al personal para hacer notar los errores cometidos y poder subsanarlos, pero también surge la importancia de compartir la buena actitud de otras áreas que lograron tener satisfechos a los pacientes y de este modo incentivar a que todo el personal logre este objetivo en beneficio de todos y así el establecimiento será reconocido por una calidad en la atención y más aún si cuenta con la confianza de sus pacientes y esto mejorara en gran medida.

A continuación, con respecto al primer objetivo específico los resultados evidencian que hay una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, ya que se obtuvo un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.482 y un valor p de 0.000, lo que indica que en la medida que se realicen acciones que mejoren la fiabilidad podrá haber un incremento en la satisfacción del usuario de consulta externa.

De esta manera guarda relación con (Boza, 2017), donde hace un análisis de la satisfacción del usuario, donde concluye que debe haber una mejora en la fiabilidad y en los planes de implementación de una buena estructura para lograr mayor satisfacción de los usuarios, y que aumente la fiabilidad con la percepción de una buena calidad de atención, ya que cuando el usuario percibe que se hace lo posible por brindarle una mejor atención y tomar en consideración la situación por la que atraviesa se siente con mayor confianza y se puede cumplir con sus expectativas.

Tomando como punto referencial el segundo objetivo específico, los resultados que se obtuvieron indican que se puede visualizar una correlación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, puesto que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.647 y un valor p de 0.000, en este sentido este resultado nos indica que en la medida que se realicen acciones para mejorar la seguridad habrá un incremento en la satisfacción del usuario del consulta externa. Cada dimensión que interviene en el presente estudio a medida que se va mejorando los aspectos que son puntos débiles, genera un efecto positivo que lograra incrementar satisfactoriamente la variable que es satisfacción y esto será muy positivo para que el establecimiento sanitario vaya generando cada vez una mejor atención.

Estos resultados coinciden con el estudio de (Maggi, 2018), donde analiza la calidad de atención y satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario y concluye que si la atención que se brinda es buena y el personal inspira seguridad a los usuarios con un buen trato y también considerar la infraestructura adecuada, esto incrementara la satisfacción del usuario en mayor medida, y de esta manera se puede mejorar la percepción del paciente, pero también es muy relevante considerar el buen trato del personal y en esta medida lograr satisfacer.

Tomando al tercer objetivo de todo el tema a investigar, se llegó a los porcentajes finales que se produjeron indican que si se puede hallar correlación positiva baja entre la forma de ponerse en la situación del otro y la satisfacción del

usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, puesto que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.395 y un valor p de 0.000, en este sentido este resultado nos indica que en la medida que se realicen acciones para mejorar la empatía habrá un incremento en la satisfacción del usuario del consulta externa.

De forma similar a los resultados de (Salazar, Zuluaga, & García, 2014), donde su investigación daba a conocer cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario, del mismo modo se realizó una encuesta para determinar el porcentaje de satisfacción cuyo resultado fue un elevado grado de insatisfacción, dando a conocer la importancia de la empatía del personal de salud en cada tratamiento para poder lograr mejorar la confianza del paciente y de este modo brindarle la seguridad que necesita y lograr superar sus expectativas del servicio que se le ha dado, el personal debe ponerse en la situación del paciente para actuar con mayor tacto y poder solucionar efectivamente cualquier inconveniente.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados que se obtuvieron indican que efectivamente se encontró una correlación positiva moderada entre lo que involucra la parte física la parte que es más percibida por el paciente y en otro sentido como se ve reflejado el usuario en cuanto al cumplimiento de su expectativa en el consultorio exterior de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022, puesto que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.651 y un valor p de 0.000, en este sentido este resultado nos indica que en la medida que se realicen acciones para mejorar los elementos tangibles habrá un incremento en la satisfacción del usuario del consulta externa.

Por parte de (Ramírez & Pimentel, 2017), donde indica la importancia de la infraestructura del establecimiento hospitalario así como la limpieza, influyen en la satisfacción del usuario, ya que estos elementos son muy esenciales al momento de brindar una atención de calidad. Del mismo modo todas las dimensiones que están relacionadas con la calidad de atención son muy importantes para poder incrementar la satisfacción del usuario.

Los resultados mencionados coinciden con los postulados teóricos de (Sánchez, 2020) quien afirma que la calidad de un servicio que se brinda en el área de salud tiene que ser evaluado para que pueda cumplir y garantizar todos los beneficios y seguridad para los usuarios, también indica que la calidad de atención se percibe de manera que se pueda satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo (Deming, 2020), indica que la calidad es un sistema con una metodología para lograr objetivos y menciona a la escala SERVQUAL donde se encuentran las dimensiones anteriormente mencionadas y se realiza la calificación sobre la prestación del servicio y nos da referencia como se brinda la calidad de atención.

Según (Castelo & Rodriguez, 2016), indica que para lograr la satisfacción del usuario, se debe realizar una serie de actividades analizar las emociones y las respuestas de los usuarios capotando sus necesidades y su percepción ante un servicio brindado, y también menciona que hay niveles en la satisfacción del usuario como la insatisfacción, satisfacción y superar las expectativas del usuario y esto se vio anteriormente en diversos estudios, donde se logra la satisfacción del usuario y el algunos no se cumple con las expectativas.

Finalmente, se hace mención la fortaleza de la investigación donde se obtuvo una significancia moderada positiva, y la realidad demuestra que la calidad de atención es muy primordial para poder hacer efectiva la mejora del establecimiento de salud y en este modo reducir de manera más significativa los reclamos dados por los pacientes, logrando este punto se procederá a superar las expectativas de los pacientes mejorando su satisfacción, que es un tema muy importante y específicamente en cada centro de salud, más aun hoy en día toma relevancia por la pandemia de COVID-19 donde se ha visto la importancia de brindar un servicio de calidad que hace la diferencia para poder salvar muchas vidas, es muy importante que cada establecimiento mejore continuamente para que los usuarios tengan mayor confianza y poder priorizar todas las actividades que se realizaran enfocadas en la calidad de atención.

Por último, todos los formatos pueden servir para ser usados en otros centros hospitalarios con la finalidad que al aplicarlos puedan conocer que tan satisfechos

se encuentran los usuarios con los servicios que se brindan y poder medir la calidad de atención, y tomar las acciones pertinentes en base a los resultados obtenidos y mejorar los puntos más débiles del servicio que se brinda para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

Teniendo de base resultados descriptivos e inferenciales que se han obtenido en esta investigación en base a todo lo analizado se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Primero:** Se determinó que existe correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua en el año 2022, donde se evidencio que de manera que haya mejoras en todo lo que implica la calidad de atención se podrá incrementar el grado de satisfacción que sienten los usuarios que hacer uso del servicio de consulta externa.
- Segundo:** Se determinó que existe correlación positiva moderada con la dimensión de la fiabilidad y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua en el año 2022, evidenciando que en la medida que se aumente la fiabilidad al momento de brindar el servicio se podrá incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de consulta externa.
- Tercero:** Se determinó que existe correlación positiva moderada entre la seguridad y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua en el año 2022, evidenciando que en la medida que se brinde la seguridad al momento de la atención se podrá incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de consulta externa.
- Cuarto:** Se determinó que existe correlación positiva baja entre la empatía y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua en el año 2022, evidenciando que en la medida que el personal de salud muestre empatía al momento de la atención se podrá incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de consulta externa.



**Quinto:** Se determinó que existe correlación positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua en el año 2022, evidenciando que en la medida que el establecimiento de salud tenga la infraestructura adecuada al momento de la atención se podrá incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de consulta externa.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda al personal de salud realizar actividades que promuevan la mejora de la en todos los servicios de consulta externa con la finalidad de poder mejorar la calidad en la atención, elaborar estrategias en base a las dimensiones mencionadas e implementarlas.
- Segundo:** Se recomienda al encargado del área de consulta externa mejorar la forma de atención para reducir el tiempo que esperan los pacientes y así puedan ser atendidos de manera oportuna.
- Tercero:** Se recomienda al personal de salud tener las medidas de bioseguridad al momento de la atención, dar la confianza a los usuarios con una atención de calidad y procurando que el usuario cumpla sus expectativas al momento de la atención.
- Cuarto:** Se recomienda al personal de salud un trato amable y respetuoso a los usuarios, y al encargado de recursos humanos reforzar esta área con charlas en habilidades blandas para mejorar los servicios de salud y aumentar positivamente la calidad.
- Quinto:** Se recomienda, a los encargados de la infraestructura del establecimiento de salud, hacer mejoras en el mobiliario, en beneficio de los usuarios para que este pueda incidir de manera positiva en la satisfacción.

## REFERENCIAS

- Abdullah, M., Rahman, A., & Alam, A. (2016). Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services. *Bangladesh Med Res*, 2-11.
- Agreda , B. (2020). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020.
- Álvarez, A., Olivares, C., Cadena, J., & Olvera, S. (2016). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería.
- Barrantes, R. (2014). Investigacion un enfoque cuantitativo y cualitativo. *La editorial universidad*, 290.
- Barrios, F., Calvo, A., Velicia, F., Criado, F., & Leal, A. (2020). Satisfacción del paciente en los servicios de salud peruanos. *validación y aplicación de la escala HEALTHQUAL. Int J Environ Res Salud pública*, 5010.
- Boza, B. (2017). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017.
- Cabello , E. (1998). Validación y aplicabilidad de encuesta SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered.*
- Carrasco , S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : Editorial San Marcos.
- Castelo, W., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 8-9.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Peru.
- Deming, E. (2020). El servicio al cliente como filosofía y factor de calidad de las PYMES del canton la libertad .
- Denzin , N., & Linconl, K. (2015). *Metodos de recoleccion y análisis de datos*. Barcelona : Editorial Gedisa .

- Díaz, S., Buelvas, L., & Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de medicina*, 290-303.
- Estado Peruano. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. *El Peruano*.
- Font, M., Legra, E., Torres, T., Buduen, Y., & Sanchez, A. (2014). Evaluation of quality of the nursing care in oncology patients treated with chemotherapy.
- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 23.
- Hernandez, R. (2011). *Instrumentos de Recolección de Datos*. Venezuela: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A., Prado, F., Bendezu, G., & Rojas, C. (2018). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 618-625.
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria. *Revista de medicina complementaria*, 130-135.
- Infobae. (2020). Calidad médica en la era COVID-19: una oportunidad para subir estándares. *Infobae*.
- Lazo, O., & Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad*. Lima : REP SAC.

- Leyzeaga, M., & Azuaje, J. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales. *Industrial data*, 16-23.
- Lopez, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo Analytics*, 69-74.
- Losada, M., & Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud. *Cuadernos de Administración*, 237-258.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- mendez , c. (2007). Percepción de Calidad de Vida en Personal de Atención Primaria de Salud. *Scielo Analytics*.
- Naveed, R., Albassami, A., & Moshfegyun, M. (2018). Patient Satisfaction through modified SERVQUAL Model. *Business Review*, 97-105.
- Numpaqué, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2017). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 234-238.
- OMS. (2014). Calidad de atención. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=yPhhttp://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/10facts/es](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=yPhhttp://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/10facts/es).
- Pascual-Soler, M. (2022). Lectura crítica y recomendaciones para redactar el informe de investigación. *Research design, analysis and writing of results*.
- Popper, K. (1985). Realismo y el objetivo de la ciencia. *Tecnos*.
- Ramirez, N., & Pimentel, A. (2017). "Nivel de satisfacción que perciben los usuarios que acuden a sala de emergencia del hospital regional Jaime Mota Baraona".
- Ramirez, S. (2010). *CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD*. La paz, Bolivia : Sistemas Graficos Color.

- Ramos, B. (2011). *Control de calidad de la atención en salud*. La Habana : Editorial ciencias medicas .
- Rodriguez, J. (2018). El modelo SERVQUAL evaluación de la calidad de los servicios. *Revista científica*, 26-38.
- Rojas , R. (2015). *Métodos para la investigación social*. Mexico DF : plaza y valdes.
- Roncal , J. (2015). Nivel de Satisfacción del Usuario Externo, desde las Dimensiones de Calidad de Atención, En El Servicio de Emergencia de Gineco-Obstetricia – 2015.
- Salazar, C., Zuluaga, A., & García, A. (2014). Nivel de satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física en niños con deficiencia físico motora de un hospital sur occidente colombiano.
- salud, M. d. (2015). Guia técnica para la evaluación de la satisfacción.
- Salvador , C. (2008). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Editorial Universidad Almería.
- Sánchez, J. (2020). COVID-19 y la relación médico-paciente. <https://doi.org/10.35366/97349>, 54-59.
- Solis, A. (2008). Metodología de la investigación. 275.
- Supo, J. (2014). *Como validar un instrumento*. Arequipa: Bioestadístico EIRL .
- Torres, A., Mejía, M., & Chipia, J. (2017). Calidad de la atención en medicina Centro de atención médica integral. *Revista de los andes* , 85-98.
- Torres, N., & Miranda, P. (2010). Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria. *Revista Universitaria*, 136.
- Urriago, P. (2017). Satisfacción laboral y personal del médico y su relación con la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención percibida en una IPS de alta complejidad, Medellín 2017.
- Vargas , M., & Aldana, L. (2014). *Calidad en el servicio*. Bogota: Ecoe Ediciones.

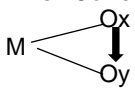
Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria.

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/ Calidad de atención: X				
¿Cómo la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Atención oportuna. Cumplimiento de la atención programada. Solución de problemas.	1-5	Ordinal  1.Muy en desacuerdo  2.En desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo 5.Muy de acuerdo	1-1.65
			Seguridad	Respuesta oportuna a quejas y reclamos. Personal capacitado. Cumplimiento de medidas de seguridad.	6-9		1.65-3.3
			Empatía	Trato amable Horarios adecuados Comprensión de las necesidades. Claridad en la orientación	10-12		3.3-5
			Elementos tangibles	Estado del establecimiento. Limpieza del establecimiento. Señaléticas del establecimiento.	13-16		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Satisfacción del usuario: Y				
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?	Determinar es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Confiabilidad	Precisión en el diagnóstico. Ambiente confiable. Cumplimiento de la atención	1-5	Ordinal  1.Muy en desacuerdo	1-1.65  1.65-3.3
¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento	Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de	Validez	Atención correcta	6-10		

establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?	hospitalario de la región Moquegua, 2022	un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022		Calidez. Satisfacción		2.En desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo 5.Muy de acuerdo	3.3-5
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Lealtad	Compromiso Respeto Motivación	11-16		
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022	Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022					
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético- Deductivo Diseño: No experimental transversal Nivel: Correlacional  Dónde: M: Muestra Ox: Valor de la variable 1 "Calidad de atención" Oy: Valor de la Variable 2 "Satisfacción del usuario"		Población: 2854 pacientes de consulta externa Muestra:338 pacientes de consulta externa	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Los datos obtenidos se agrupan en niveles de acuerdo al rango establecido los resultados se darán en tablas de frecuencia. Inferencial: Se usara el coeficiente de correlación de Sperman.		

## Anexo 2. Tabla de Operacionalización de variables

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable 1 CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	La calidad en el sector salud, es que cada paciente reciba, todos los servicios de la manera más óptima y así poder lograr recuperar la salud efectivamente (Méndez 2013).	La definición operacional para la variable Calidad de atención fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto a la calidad de atención mediante una encuesta tomando en cuenta las dimensiones como fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles donde la valoración se realizara a partir del instrumento respectivo.	Fiabilidad	Atención oportuna. Cumplimiento de la atención programada. Solución de problemas.	Ordinal
			Seguridad	Respuesta oportuna a quejas y reclamos. Personal capacitado. Cumplimiento de medidas de seguridad.	Ordinal
			Empatía	Trato amable Horarios adecuados Comprensión de las necesidades. Claridad en la orientación	Ordinal
			Elementos tangibles	Estado del establecimiento. Limpieza del establecimiento. Señaléticas del establecimiento.	Ordinal
<b>Variable 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Es la manifestación del usuario en torno a la atención recibida, de parte del personal de	La satisfacción del usuario es un indicador para poder evaluar los	confiabilidad	Precisión en el diagnóstico. Ambiente confiable. Cumplimiento de la atención	Ordinal

	salud así como los diversos procedimientos médicos y se evalúa de manera individual (Ribeiro 2003).	servicios de salud, ya que toma en cuenta	Validez	Atención correcta Calidez. Satisfacción	Ordinal
			Lealtad	Compromiso Respeto Motivación	Ordinal

### **Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos**

#### **CUESTIONARIO “CALIDAD DE ATENCIÓN”**

Tesis titulada: “Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022”

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE UN ESTABLECIMIENTO HOSPITALARIO DE LA REGION MOQUEGUA.

Estimado(a) usuario de consulta externa, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la **Calidad de Atención** de un centro hospitalario de la región Moquegua, 2022, para lo cual se solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permiten proponer sugerencias para mejorar la Calidad de Atención a nivel del establecimiento hospitalario. Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

#### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la Región Moquegua, 2022.

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado de cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

#### **Sexo:**

- a) Masculino    b) Femenino

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
	<b>FIABILIDAD</b>					
1	¿Considera usted que la atención que ofrece el establecimiento hospitalario se caracteriza por un trato igualitario?					
2	¿Considera usted que la atención se desarrolla según las fechas programadas?					

3	¿Considera usted que la búsqueda de las historias clínicas son de forma ágil?					
4	¿Considera usted que la información que le brinda el personal de salud satisface sus dudas y consultas?					
5	¿Ante una queja o reclamo, el usuario encuentra visible el libro de reclamaciones?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
6	¿Considera usted que el personal de salud le brinda la confianza necesaria al ser atendido?					
7	¿Considera usted que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad al momento de la atención?					
8	¿Considera usted que la atención se brinda en ambientes personalizados?					
9	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con el stock de medicamentos necesarios para su tratamiento?					
	<b>EMPATÍA</b>					
10	¿Considera usted que el personal de salud brinda un trato amable y respetuoso?					
11	¿Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades al momento de acudir a la consulta médica?					
12	¿Considera usted que el personal médico explica de manera clara el tratamiento a seguir?					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
13	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario está limpio y ventilado?					
14	¿Considera usted que los consultorios tienen la infraestructura adecuada para su atención?					
15	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con señales para orientar fácilmente a los usuarios?					
16	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con rampas para usuarios discapacitados?					

## CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

Tesis titulada: “Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022”

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE UN ESTABLECIMIENTO HOSPITALARIO DE LA REGION MOQUEGUA.

Estimado(a) usuario de consulta externa, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la **Satisfacción del Usuario** de un centro hospitalario de la región Moquegua, 2022, para lo cual se solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permiten proponer sugerencias para mejorar la Calidad de Atención a nivel del establecimiento hospitalario. Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la Región Moquegua, 2022.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado de cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

### Sexo:

- a) Masculino    b) Femenino

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	<b>CONFIABILIDAD</b>					
1	¿Considera usted que el personal de salud brinda confianza al momento de la atención?					
2	¿Considera usted que el personal de salud lo atiende en el turno establecido?					
3	¿Considera usted que el personal de salud brinda un diagnóstico adecuado?					

4	¿Considera usted que el personal de salud se preocupa por brindarle comodidad al momento de su atención?					
5	¿Considera usted que el medico explica de forma detallada el tratamiento a seguir?					
	<b>VALIDEZ</b>					
6	¿Considera usted que el personal de salud realiza una atención adecuada?					
7	¿Considera usted que la atención que brinda el personal de salud del centro hospitalario es de calidad?					
8	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con los equipos necesarios para su tratamiento?					
9	¿Considera usted que el personal de salud le brindo un servicio eficaz en la atención de la consulta?					
10	¿Considera usted que el personal de salud tiene una comunicación correcta con el paciente?					
	<b>LEALTAD</b>					
11	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario promueve el respeto mutuo entre el personal de salud y el paciente?					
12	¿Considera usted que el personal de salud brinda charlas informativas adecuadas para prevenir enfermedades?					
13	¿Considera que el personal de salud organiza campañas de salud de manera frecuente?					
14	¿Considera usted que el personal de salud brinda talleres de salud captando la participación del paciente?					
15	¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados que debe seguir en el hogar?					
16	¿Considera usted que el personal de salud lo motiva a participar en las actividades de promoción de la salud?					



## Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

ESCUELA DE POSGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE...CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	¿Considera usted que la atención que ofrece el establecimiento hospitalario se caracteriza por un trato igualitario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la atención se desarrolla según las fechas programadas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la búsqueda de las historias clínicas son de forma ágil?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la información que le brinda el personal de salud satisface sus dudas y consultas?	X		X		X		
5	¿Ante una queja o reclamo, el usuario encuentra visible el libro de reclamaciones?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>								
6	¿Considera usted que el personal de salud le brinda la confianza necesaria al ser atendido?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad al momento de la atención?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la atención se brinda en ambientes personalizados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con el stock de medicamentos necesarios para su tratamiento?	X		X		X		
<b>EMPATIA</b>								
10	¿Considera usted que el personal de salud brinda un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades al momento de acudir a la consulta médica?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal médico explica de manera clara el tratamiento a seguir?	X		X		X		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
13	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario está limpio y ventilado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los consultorios tienen la infraestructura adecuada para su atención?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con señales para orientar fácilmente a los usuarios?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con rampas para usuarios discapacitados?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: IRKUNJA KUANACKI Julia    DNI: 01203169

Especialidad del validador: M. LIC. ADMINISTRACION - GESTION PUBLICA

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

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

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

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

12 de MAY del 2022



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONFIABILIDAD</b>								
1	¿Considera usted que el personal de salud brinda confianza al momento de la atención?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal de salud lo atiende en el turno establecido?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el personal de salud brinda un diagnóstico adecuado?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal de salud se preocupa por brindarle comodidad al momento de su atención?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el medico explica de forma detallada el tratamiento a seguir?	X		X		X		
<b>VALIDEZ</b>								
6	¿Considera usted que el personal de salud realiza una atención adecuada?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la atención que brinda el personal de salud del centro hospitalario es de calidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con los equipos necesarios para su tratamiento?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de salud le brinda un servicio eficaz en la atención de la consulta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de salud tiene una comunicación correcta con el paciente?	X		X		X		
<b>LEALTAD</b>								
11	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario promueve el respeto mutuo entre el personal de salud y el paciente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal de salud brinda charlas informativas adecuadas para prevenir enfermedades?	X		X		X		
13	¿Considera que el personal de salud organiza campañas de salud de manera frecuente?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el personal de salud brinda talleres de salud captando la participación del paciente?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados que debe seguir en el hogar?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el personal de salud lo motiva a participar en las actividades de promoción de la salud?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: INCUNYA HUASACHI Julia   DNI: 01203167

Especialidad del validador: LIC. ADMINISTRACION - GESTION PUBLICA

12 de MAYO del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	¿Considera usted que la atención que ofrece el establecimiento hospitalario se caracteriza por un trato igualitario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la atención se desarrolla según las fechas programadas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la búsqueda de las historias clínicas son de forma ágil?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la información que le brinda el personal de salud satisface sus dudas y consultas?	X		X		X		
5	¿Ante una queja o reclamo, el usuario encuentra visible el libro de reclamaciones?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>								
6	¿Considera usted que el personal de salud le brinda la confianza necesaria al ser atendido?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad al momento de la atención?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la atención se brinda en ambientes personalizados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con el stock de medicamentos necesarios para su tratamiento?	X		X		X		
<b>EMPATIA</b>								
10	¿Considera usted que el personal de salud brinda un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades al momento de acudir a la consulta médica?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal médico explica de manera clara el tratamiento a seguir?	X		X		X		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
13	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario está limpio y ventilado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los consultorios tienen la infraestructura adecuada para su atención?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con señales para orientar fácilmente a los usuarios?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con rampas para usuarios discapacitados?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: PARI AYLLON YUSSBEL HUGO        DNI: 46885786

Especialidad del validador: ABOGADO - GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

12 de MAYO del 2022





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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	¿Considera usted que la atención que ofrece el establecimiento hospitalario se caracteriza por un trato igualitario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la atención se desarrolla según las fechas programadas?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la búsqueda de las historias clínicas son de forma ágil?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la información que le brinda el personal de salud satisface sus dudas y consultas?	X		X		X		
5	¿Ante una queja o reclamo, el usuario encuentra visible el libro de reclamaciones?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>								
6	¿Considera usted que el personal de salud le brinda la confianza necesaria al ser atendido?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad al momento de la atención?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la atención se brinda en ambientes personalizados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con el stock de medicamentos necesarios para su tratamiento?	X		X		X		
<b>EMPATIA</b>								
10	¿Considera usted que el personal de salud brinda un trato amable y respetuoso?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades al momento de acudir a la consulta médica?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal médico explica de manera clara el tratamiento a seguir?	X		X		X		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
13	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario está limpio y ventilado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los consultorios tienen la infraestructura adecuada para su atención?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con señales para orientar fácilmente a los usuarios?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con rampas para usuarios discapacitados?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Walter Wilfredo Marín Portugal    DNI: 01314099

Especialidad del validador: Defensor Abogado - Derecho Civil

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes por cada dimensión

.....de.....del 20.....

*[Handwritten signature]*

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE...SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONFIABILIDAD</b>								
1	¿Considera usted que el personal de salud brinda confianza al momento de la atención?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal de salud lo atiende en el turno establecido?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el personal de salud brinda un diagnóstico adecuado?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal de salud se preocupa por brindarle comodidad al momento de su atención?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el medico explica de forma detallada el tratamiento a seguir?	X		X		X		
<b>VALIDEZ</b>								
6	¿Considera usted que el personal de salud realiza una atención adecuada?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la atención que brinda el personal de salud del centro hospitalario es de calidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con los equipos necesarios para su tratamiento?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de salud le brindo un servicio eficaz en la atención de la consulta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de salud tiene una comunicación correcta con el paciente?	X		X		X		
<b>LEALTAD</b>								
11	¿Considera usted que el establecimiento hospitalario promueve el respeto mutuo entre el personal de salud y el paciente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el personal de salud brinda charlas informativas adecuadas para prevenir enfermedades?	X		X		X		
13	¿Considera que el personal de salud organiza campañas de salud de manera frecuente?	X		X		X		
14	¿Considera usted que el personal de salud brinda talleres de salud captando la participación del paciente?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados que debe seguir en el hogar?	X		X		X		
16	¿Considera usted que el personal de salud lo motiva a participar en las actividades de promoción de la salud?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Naldyr Wilfredo Starón Portugal           DNI: 01314699

Especialidad del validador: Derecho Abogado - Derecho Civil

.....de.....del 20.....

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

## **Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)**

Para el desarrollo del presente anexo, se toma en consideración lineamientos que sirven de base y están dados por George y Mallery (2003), quienes dan pautas para la elaboración del Alfa de Cronbach.

Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

<b>Escala</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
Coeficiente de alfa mayor a 0.9	Excelente
Coeficiente de alfa mayor a 0.8	Bueno
Coeficiente de alfa mayor a 0.7	Aceptable
Coeficiente de alfa mayor a 0.6	Cuestionable
Coeficiente de alfa mayor a 0.5	Pobre

### **Variable Calidad de atención**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	30	96,8
Excluido <sup>a</sup>	1	3,2
Total	31	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que la atención que ofrece el establecimiento hospitalario se caracteriza por un trato igualitario?	37,633	92,378	0,193	0,880
¿Considera usted que la atención se desarrolla según las fechas programadas?	37,800	92,855	0,208	0,878
¿Considera usted que la búsqueda de las historias clínicas son de forma ágil?	37,800	90,717	0,342	0,873
¿Considera usted que la información que le brinda el personal de salud satisface sus dudas y consultas?	37,600	87,490	0,451	0,869
¿Ante una queja o reclamo, el usuario encuentra visible el libro de reclamaciones?	37,667	85,195	0,538	0,865
¿Considera usted que el personal de salud le brinda la confianza necesaria al ser atendido?	37,567	85,082	0,600	0,862



¿Considera usted que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad al momento de la atención?	37,300	85,597	0,641	0,861
¿Considera usted que la atención se brinda en ambientes personalizados?	37,433	86,944	0,520	0,866
¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con el stock de medicamentos necesarios para su tratamiento?	37,733	85,720	0,555	0,864
¿Considera usted que el personal de salud brinda un trato amable y respetuoso?	37,400	84,524	0,662	0,860
¿Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades al momento de acudir a la consulta médica?	37,467	84,740	0,558	0,864
¿Considera usted que el personal médico explica de manera clara el tratamiento a seguir?	37,467	83,292	0,729	0,857

¿Considera usted que el establecimiento hospitalario está limpio y ventilado?	37,233	86,806	0,556	0,865
¿Considera usted que los consultorios tienen la infraestructura adecuada para su atención?	37,367	83,206	0,572	0,864
¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con señales para orientar fácilmente a los usuarios?	37,433	83,633	0,637	0,860
¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con rampas para usuarios discapacitados?	37,600	87,145	0,469	0,868

### Variable satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	96,8
Excluido <sup>a</sup>	1	3,2
Total	31	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que el personal de salud brinda confianza al momento de la atención?	39,633	113,689	0,590	0,900
¿Considera usted que el personal de salud lo atiende en el turno establecido?	39,700	113,803	0,664	0,897
¿Considera usted que el personal de salud brinda un diagnóstico adecuado?	39,867	116,533	0,549	0,901

¿Considera usted que el personal de salud se preocupa por brindarle comodidad al momento de su atención?	39,900	121,610	0,323	0,908
¿Considera usted que el medico explica de forma detallada el tratamiento a seguir?	40,000	120,621	0,390	0,906
¿Considera usted que el personal de salud realiza una atención adecuada?	40,000	118,483	0,499	0,902
¿Considera usted que la atención que brinda el personal de salud del centro hospitalario es de calidad?	39,800	116,166	0,551	0,901
¿Considera usted que el establecimiento hospitalario cuenta con los equipos necesarios para su tratamiento?	39,667	114,851	0,689	0,896
¿Considera usted que el personal de salud le brindo un servicio eficaz en la atención de la consulta?	39,667	114,023	0,621	0,898

¿Considera usted que el personal de salud tiene una comunicación correcta con el paciente?	39,600	111,834	0,796	0,893
¿Considera usted que el establecimiento hospitalario promueve el respeto mutuo entre el personal de salud y el paciente?	39,567	118,668	0,551	0,901
¿Considera usted que el personal de salud brinda charlas informativas adecuadas para prevenir enfermedades?	39,933	114,271	0,609	0,899
¿Considera que el personal de salud organiza campañas de salud de manera frecuente?	39,833	114,626	0,655	0,897
¿Considera usted que el personal de salud brinda talleres de salud captando la participación del paciente?	39,567	116,392	0,664	0,897
¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados que debe seguir en el hogar?	39,767	117,840	0,555	0,901

¿Considera usted que el personal de salud lo motiva a participar en las actividades de promoción de la salud?	40,000	114,483	0,639	0,898
---	--------	---------	-------	-------

## Anexo 6. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

A continuación, se muestra la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que fue empleado en la presente investigación para el desarrollo de la contrastación de hipótesis general y específica:

<b>Valor de Rho</b>	<b>Significado</b>
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

## Anexo 7. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

### Variable calidad de atención

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	5,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00
2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00
3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
1,00	2,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00
2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00
2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00
4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,00
2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00
3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
5,00	5,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00
2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00















3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
1,00	2,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00
2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00
2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00
4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,00
2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00
3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00

**Variable satisfacción del usuario**

Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	Z11	Z12	Z13	Z14	Z15	Z16
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00
2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00
3,00	1,00	2,00	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00
2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00
4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00
2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00





2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	
4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	
2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	
3,00	1,00	2,00	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	
2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	
4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	
2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
5,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	
5,00	4,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	
1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	
2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	
4,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	
2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	
1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	
5,00	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
1,00	3,00	5,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00
2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00
3,00	1,00	2,00	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00
4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00











2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00
2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	5,00
2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, QUISPE VILCA GRISELY ROSALIE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022", cuyo autor es HOLGUIN FRISANCHO ROSARIO BELINDA, 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.

TRUJILLO, 18 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE VILCA GRISELY ROSALIE <b>DNI:</b> 45537118 <b>ORCID</b> 0000-0003-0526-4366	Firmado digitalmente por: GQUISPEV11 el 18-08- 2022 19:20:39

Código documento Trilce: TRI - 0419473